

Verzekerden die overstappen van zorgverzekeraar letten vaker op welke zorgaanbieders gecontracteerd zijn

S.Huijgen, M. Meijer, A.E.M. Brabers, J.D. de Jong

Zorgverzekeraars kunnen ervoor kiezen niet alle zorgaanbieders te contracteren. Dit kan invloed hebben op de vergoedingen die men krijgt en reisafstand van verzekerden. Aan de hand van een vragenlijst binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg in februari 2024 is onderzocht in hoeverre verzekerden letten op welke aanbieders door de verzekeraar gecontracteerd zijn bij de keuze van hun zorgverzekering. Verzekerden die zijn gewisseld van zorgverzekeraar in het overstapeseizoen 2023-2024 letten vaker op de contractering door de huidige zorgverzekeraar (85%) dan verzekerden die wel hebben overwogen te wisselen, maar dit uiteindelijk niet hebben gedaan (56%). Ook zijn verzekerden die van zorgverzekeraar zijn gewisseld vaker heel overtuigd dat ze voldoende informatie over de contractering hebben gevonden (22% vs. 11%), vinden ze deze informatie vaker heel begrijpelijk (47% vs. 29%) en vinden ze het vaker (erg) belangrijk om te weten welke ziekenhuizen en zorgaanbieders een contract hebben bij de eigen zorgverzekeraar (86% vs. 67%) dan verzekerden die niet van zorgverzekeraar zijn gewisseld.

Selectief contracteren

Zorgverzekeraars zijn verantwoordelijk voor het afsluiten van contracten met zorgaanbieders en kunnen ervoor kiezen niet alle zorgaanbieders te contracteren. Dit wordt selectief contracteren genoemd. In 2023 had driekwart (77%) van de verzekerden een polis waarbij niet alle zorgaanbieders door de zorgverzekeraar zijn gecontracteerd¹. Van verzekerden wordt verwacht dat ze jaarlijks een verzekeringspolis kiezen die het beste bij hun situatie past. Bij het vergelijken van verschillende polissen is het voor verzekerden noodzakelijk om te weten welke zorgaanbieders de zorgverzekeraar heeft gecontracteerd. In november 2023 maakte de Consumentenbond bekend dat de grote zorgverzekeraars aan het begin van het overstapeseizoen de contractering van zorgaanbieders (premies en voorwaarden) niet rond had². Hierdoor hebben verzekerden mogelijk niet voldoende informatie tot hun beschikking gehad om te zien of zorgverzekeraars een contract hadden afgesloten met hun voorkeursaanbieders.

Het doel van dit factsheet is inzicht te krijgen in hoe verzekerden aankijken tegen de beschikbaarheid van deze informatie en om te bepalen of verzekerden de contractering door zorgverzekeraars hebben meegenomen in hun keuze voor een zorgverzekeraar/zorgverzekering. We beantwoorden de volgende onderzoeksvragen:

1. Zijn verzekerden op de hoogte van selectief contracteren door zorgverzekeraars?
2. Letten verzekerden bij de overweging om te wisselen van zorgverzekeraar op met welke ziekenhuizen en zorgaanbieders de huidige zorgverzekeraar een contract heeft?
3. Hebben verzekerden voldoende informatie gekregen over de contractering om een weloverwogen keuze voor een zorgverzekering te kunnen maken en is deze informatie begrijpelijk?
4. Hoe belangrijk vinden verzekerden het om te weten met welke ziekenhuizen en zorgaanbieders de eigen zorgverzekeraar een contract heeft?

Deze onderzoeksvragen zijn met behulp van een vragenlijst die in februari 2024 is uitgezet onder een steekproef van 1.500 leden van het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg (response 54%) beantwoord. Bij het beantwoorden van deze onderzoeksvragen is ook gekeken naar verschillen tussen verzekerden die van zorgverzekeraar zijn gewisseld in het overstapseizoen 2023-2024 en verzekerden die niet zijn gewisseld. Daarnaast is gekeken of de ervaren gezondheid gerelateerd is aan antwoorden die op de verschillende vragen zijn gegeven.

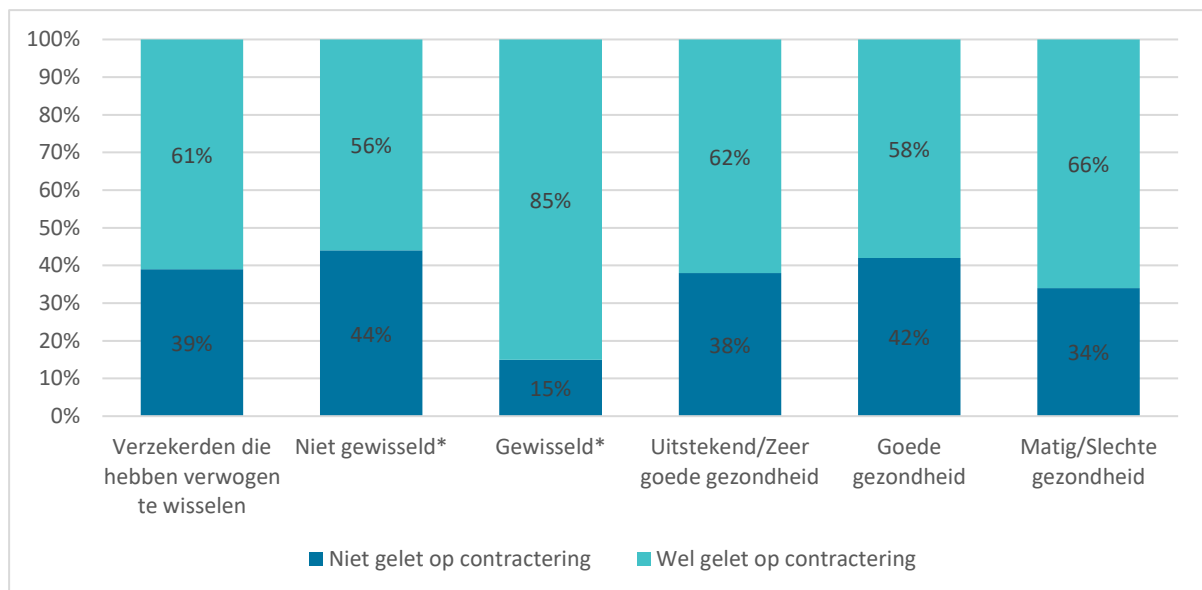
Veel verzekerden zijn op de hoogte van selectief contracteren

Bijna negen op de tien (87%) verzekerden geven aan op de hoogte te zijn dat het mogelijk is dat zorgverzekeraars niet alle zorgaanbieders contracteren. Deze verzekerden zijn dus op de hoogte van selectief contracteren. Eveneens bijna negen op de tien (88%) van de verzekerden geeft aan op de hoogte te zijn van de mogelijkheid dat een behandeling niet (volledig) vergoed wordt wanneer ze naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaan.

Letten op contractering hangt samen met wisselen van zorgverzekeraar

Een groot deel van de verzekerden weet dat selectief contracteren mogelijk is en is op de hoogte van de gevolgen hiervan. Betekent dit dan ook dat ze hierop hebben gelet bij het kiezen van een zorgverzekeraar? Meer dan de helft (52%) van alle verzekerden geeft aan dit jaar niet te hebben overwogen om te wisselen van zorgverzekeraar, 48% heeft dit wel overwogen. Van deze groep die dit heeft overwogen geeft 61% aan erop gelet te hebben (30% van alle verzekerden) en 39% geeft aan hier niet op gelet te hebben (18% van alle verzekerden). Binnen de groep die overwogen heeft te wisselen, hebben verzekerden die daadwerkelijk van zorgverzekeraar zijn gewisseld vaker op de contractering van de huidige zorgverzekeraar gelet dan verzekerden die hebben overwogen te wisselen, maar dit uiteindelijk niet hebben gedaan (85% vs. 56%). Er zijn geen verschillen naar ervaren gezondheid.

Figuur 1 Letten verzekerden bij de overweging om te wisselen van zorgverzekeraar op met welke ziekenhuizen en zorgaanbieders de huidige zorgverzekeraar een contract heeft? Uitgesplitst voor wel/niet wisselen en ervaren gezondheid (n=351-352)

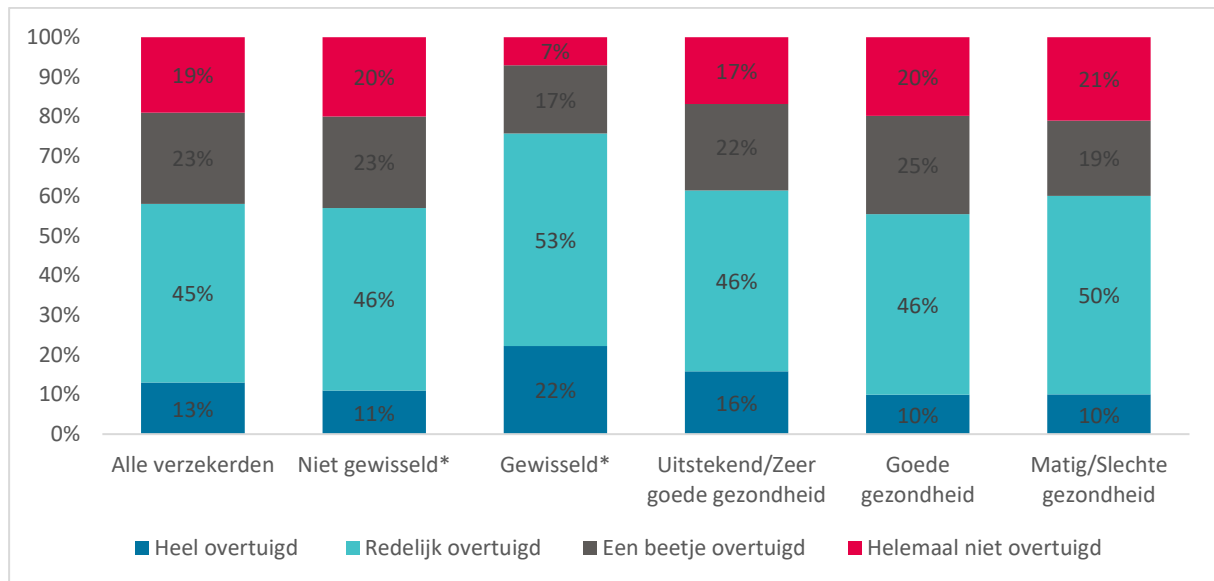


* Er zijn alleen significante verschillen gevonden tussen de groepen gewisseld van zorgverzekeraar en niet gewisseld van zorgverzekeraar. Voor ervaren gezondheid zijn geen significante verschillen gevonden.

Wisselaars geven vaker aan dat informatie over contractering voldoende en begrijpelijk is dan niet-wisselaars

Van alle verzekerden is één op de acht (13%) heel overtuigd en 45% redelijk overtuigd dat ze voldoende informatie over de contractering hebben gevonden om een weloverwogen keuze voor een zorgverzekeraar te maken. Eén op de vijf verzekerden (19%) is helemaal niet overtuigd dat ze voldoende informatie hebben gevonden (figuur 2). Wisselaars zijn vaker heel overtuigd (22% vs. 11%) of redelijk overtuigd (53 vs. 46%) dat ze voldoende informatie over de contractering hebben gevonden dan niet-wisselaars. Er zijn geen verschillen naar ervaren gezondheid gevonden.

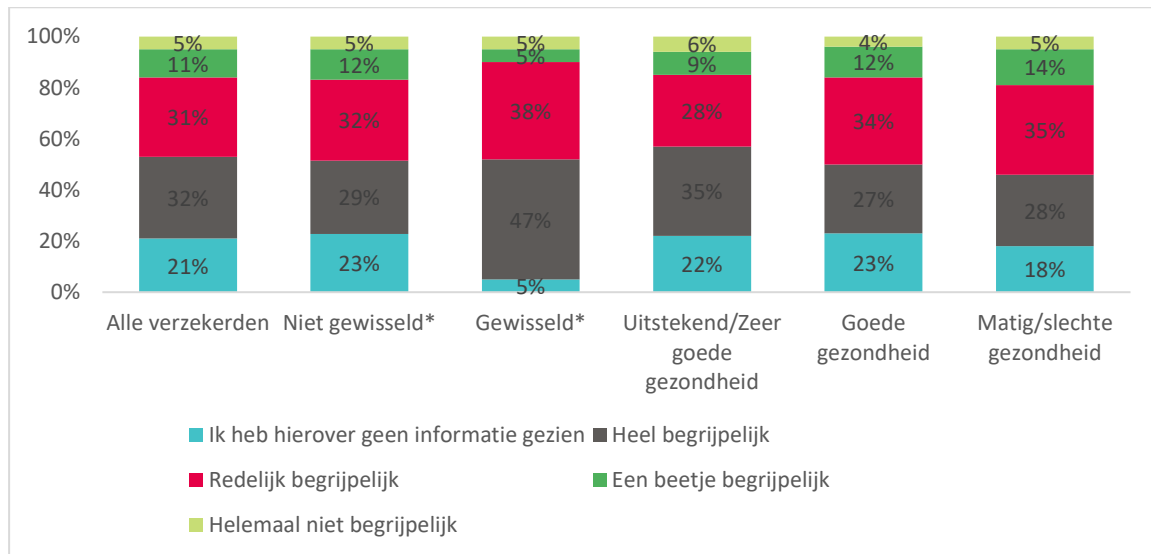
Figuur 2 Hebben verzekerden voldoende informatie gekregen over de contractering om een weloverwogen keuze voor een zorgverzekering te kunnen maken? Uitgesplitst voor wel/niet wisselen en ervaren gezondheid (n=775-779)



* Er zijn alleen significante verschillen gevonden tussen de groepen gewisseld van zorgverzekeraar en niet gewisseld van zorgverzekeraar. Voor ervaren gezondheid zijn geen significante verschillen gevonden.

Naast dat verzekerden voldoende informatie over de contractering kunnen vinden om een weloverwogen keuze te maken, is het ook belangrijk dat verzekerden de gevonden informatie kunnen begrijpen. Eén derde van alle verzekerden vindt de gevonden informatie over de contracten van de zorgverzekeraar heel begrijpelijk (figuur 3). Vijf procent van de verzekerden vindt de gevonden informatie helemaal niet begrijpelijk. Wisselaars vinden de gevonden informatie vaker heel begrijpelijk (47% vs. 29%) en redelijk begrijpelijk (38% vs. 32%) dan niet-wisselaars. Er zijn geen verschillen naar ervaren gezondheid gevonden.

Figuur 3 Is de gekregen informatie over de contractering om een weloverwogen keuze voor een zorgverzekering te maken begrijpelijk? Uitgesplitst voor wel/niet wisselen en ervaren gezondheid (n=777-779)

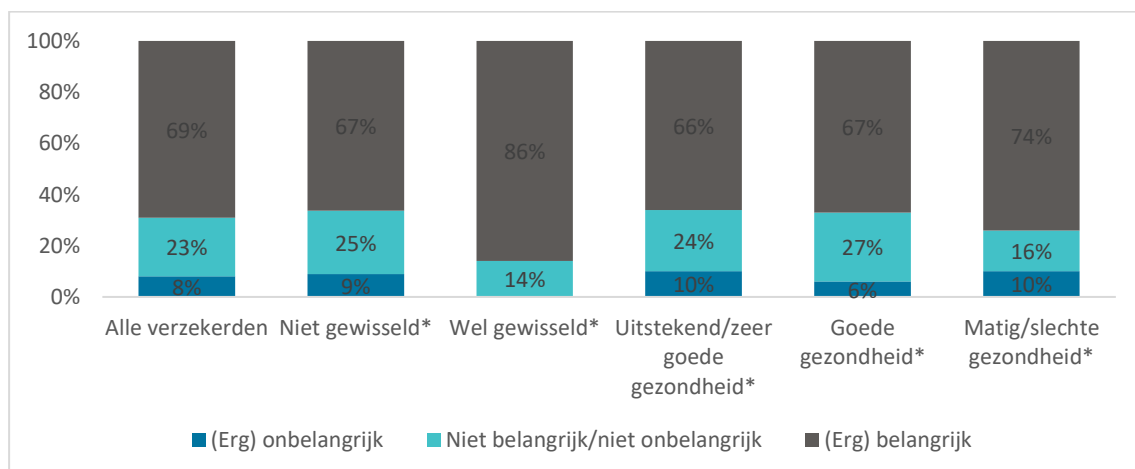


* Er zijn alleen significante verschillen gevonden tussen de groepen gewisseld van zorgverzekeraar en niet gewisseld van zorgverzekeraar. Voor ervaren gezondheid zijn geen significante verschillen gevonden.

Op de hoogte zijn van contractering zorgverzekeraar vaakst (erg) belangrijk voor verzekerden met een matig/slechte gezondheid

Bijna 70% van de verzekerden vindt het (erg) belangrijk dat ze tijdens het kiezen van een zorgverzekering weten welke ziekenhuizen en zorgaanbieders een contract bij hun zorgverzekeraar hebben (figuur 4). Verzekerden die zijn gewisseld van zorgverzekeraar vinden dit vaker (erg) belangrijk (86% vs. 67%) om te weten dan verzekerden die niet zijn gewisseld. Ook vinden verzekerden met een matig/slechte gezondheid dit vaker (erg) belangrijk (74%) dan verzekerden met een uitstekend/zeer goede (66%) of goede (67%) gezondheid.

Figuur 4 Hoe belangrijk vinden verzekerden het om te weten met welke ziekenhuizen en zorgaanbieders de eigen zorgverzekeraar een contract heeft? Uitgesplitst voor wel/niet wisselen en ervaren gezondheid (n=777-779)



* Er zijn zowel significante verschillen gevonden tussen de groepen gewisseld van zorgverzekeraar en niet gewisseld van zorgverzekeraar en de verschillende categorieën van ervaren gezondheid

Tot slot

Om een weloverwogen keuze voor een zorgverzekeraar te maken, is het voor verzekerden van belang om te weten welke zorgaanbieders de zorgverzekeraar heeft gecontracteerd. Hiervoor hebben ze voldoende informatie over de contractering nodig. De resultaten van dit factsheet laten zien dat bijna 90% van de verzekerden op de hoogte is van selectief contracteren door zorgverzekeraars en dat een behandeling niet (volledig) vergoed wordt als ze naar een zorgaanbieder gaan met wie de zorgverzekeraar geen contract heeft afgesloten. Niet alle groepen verzekerden zijn even goed van selectief contracteren op de hoogte. Ouderen (65 jaar en ouder) en mensen met een lager opleidingsniveau (t/m lbo) zijn vaker niet goed op de hoogte (data niet in figuur). Het percentage verzekerden dat op de hoogte is van selectief contracteren is hoger dan in 2015 toen het percentage nog 83% was³. In 2023 maakte de Consumentenbond bekend dat grote zorgverzekeraars aan het begin van het overstapeseizoen de contractering van zorgaanbieders (premies en voorwaardes) niet rond had². Deze media-aandacht en het feit dat selectief contracteren nu meer gebeurt dan 10 jaar geleden kan eraan hebben bijgedragen dat het percentage verzekerden dat op de hoogte is van selectief contracteren is gestegen⁴. Verzekerden komen meer in aanraking met selectief contracteren, waardoor de kans dat ze hiervan op de hoogte zijn groter wordt.

Wat opvalt aan de cijfers, is dat verzekerden die aangeven te zijn gewisseld van zorgverzekeraar vaker heel overtuigd zijn dat ze voldoende en heel begrijpelijke informatie over de contractering kunnen vinden, en het vaker (erg) belangrijk vinden om te weten welke ziekenhuizen en zorgaanbieders een contract hebben bij de eigen zorgverzekeraar. Een mogelijke verklaring kan zijn dat deze groep vaker heeft gezocht naar informatie over de contractering door zorgverzekeraars.

Verzekerden die hebben besloten niet te wisselen tijdens het overstapeseizoen 2023-2024 zijn minder vaak overtuigd dat de informatie die ze hebben voldoende en begrijpelijk is. Het is mogelijk dat ze daarom de zorgverzekeraars niet goed hebben kunnen vergelijken en hebben besloten niet te wisselen.

In de factsheet komt naar voren dat vooral verzekerden met een matig/slecht ervaren gezondheid het belangrijk vinden om te weten welke ziekenhuizen en zorgaanbieders een contract hebben bij de eigen zorgverzekeraar tijdens het kiezen. De groep met een matig/slecht ervaren gezondheid gebruikt waarschijnlijk meer zorg dan verzekerden met een goed ervaren gezondheid. Dit kan een reden zijn waarom het voor deze groep verzekerden extra belangrijk is om informatie over de contractering door zorgverzekeraars te hebben. Wanneer niet al hun zorgaanbieders door de zorgverzekeraar zijn gecontracteerd, kan dit hoge(re) kosten of langere reistijden als gevolg hebben, of ze moeten veranderen van zorgaanbieder.

Verzekerden moeten een polis kunnen kiezen op basis van voldoende en begrijpelijke informatie over de contractering van zorgverzekeraars. Over de jaren heen is het bewustzijn onder verzekerden over selectief contracteren door zorgverzekeraars toegenomen. In de aankomende jaren komen er nieuwe regels voor zorgverzekeraars vanuit de NZa over het vroegtijdig communiceren van de afgesloten contracten met zorgaanbieders⁴. Ook worden er steeds minder restitutiepolissen aangeboden⁵ en wordt het in de toekomst duurder om naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder te gaan vanwege de verlaging van de vergoedingen van zorg door deze aanbieder⁶. Wel is het belangrijk om te vermelden dat het voor verzekerden lastig kan zijn om iets met de informatie over de contractering van zorgverzekeraars te doen wanneer verzekerden niet weten welke zorg ze nodig hebben. Ze kunnen dan wel meer algemeen kijken of bijvoorbeeld een ziekenhuis in de buurt gecontracteerd is. Verzekerden die al zorg gebruiken en weten naar welke zorgaanbieders ze willen,

kunnen dit meenemen en aan de hand van de informatie over de contractering van zorgverzekeraars een keuze maken voor een zorgverzekeraar. De Nivel barometer ‘Wisselen van zorgverzekeraar’ kan worden gebruikt om het wisselgedrag van verzekerden te blijven monitoren.

Het onderzoek

In februari 2024 heeft het Nivel bij een steekproef van 1.500 panelleden uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg een vragenlijst uitgezet met vragen over, onder andere, het wisselen van zorgverzekeraar⁷. In deze vragenlijst is ook een sectie opgenomen over de bekendheid met selectief contracteren. De resultaten van dit factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 811 respondenten (respons 54%). De samenstelling van de respondenten was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland (mannen en vrouwen van 18-39 jaar waren enigszins ondervertegenwoordigd). Wanneer er wordt gesproken over de algemene bevolking, is er een weging toegepast om hiervoor te corrigeren, zodat de resultaten representatief zijn voor de bevolking naar leeftijd en geslacht. In het factsheet zijn alleen statistisch significante verschillen tussen groepen opgenomen.

Meer weten

Het Nivel levert de kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema’s met een groot maatschappelijk belang. ‘Kennis voor betere zorg’ is onze missie. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar. U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op www.nivel.nl/publicaties.

Voor meer informatie over het Consumentenpanel Gezondheidszorg kunt u terecht op <https://www.nivel.nl/nl/panels-en-registraties/nivel-consumentenpanel-gezondheidszorg> of e-mailen naar consumentenpanel@nivel.nl. Meer informatie over het panel is ook te vinden in het basisrapport met informatie over het panel⁸.

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Huijgen, S., Brabers, A., Meijer, M., & Jong, J.D. de. Verzekerden die overstappen van zorgverzekeraar letten vaker op welke zorgaanbieders gecontracteerd zijn. Utrecht: Nivel, 2024.

Literatuur

- 1 Vektis. Zorgthermometer: Verzekerden in Beeld 2023. Zeist: Vektis, 2023.
- 2 van der Staak, B. Zorgcontractering weer niet rond, Consumentenbond dient handhavingsverzoek in bij NZa. Den Haag: Consumentenbond, 2023
- 3 Verleun, A., Hoefman, R.J., Brabers A.E.M., Jong, J.D. de. Bekendheid met selectief contracteren is groot. Eén op de zes weet echter niet dat ze mogelijk bij moeten betalen voor niet-gecontracteerde zorg. Utrecht: Nivel, 2015
- 4 NZa. Monitor zorgverzekeringsmarkt 2022. Utrecht: NZa, 2022
- 5 Zuil, W. Extra regels voor verzekeraar en zorgaanbieder om eerder te contracteren. Houten: Skipr, 2024.
- 6 Skipr. Niet-gecontracteerde zorg wordt duurder voor patiënt. Houten: Skipr, 2024

- 7 Huijgen, S. Meijer, M., Brabers, A.E.M. Jong, J.D. de. Overstapseizoen 2023-2024: Bijna één op de tien verzekerden stapte in 2024 over naar een andere zorgverzekeraar. Barometer wisselen van zorgverzekeraar. Utrecht: Nivel, 2024
- 8 Brabers A.E.M. & Jong, J.D. de. Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel 2022. Utrecht: Nivel, 2022.