



# Consumentenonderzoek zorgverzekeringsmarkt 2023

Rebecca van der Grient

Lieke Bos

M211611

20 april 2023

Autoriteit  
Consument & Markt



**motivaction**  
insights and strategy

# Inhoudsopgave

Achtergrond en onderzoeksopzet	3
Samenvatting	5
Resultaten	9
Hoofdstuk 1: Overstappedrag	12
Hoofdstuk 2: De huidige zorgverzekeraar en keuzeproses	36
Hoofdstuk 3: Prijsperceptie	54
Bijlage: zorgbehoefte	59
Bijlage: tabellen	69
Bijlage: tabellen bij zorgbehoefte	81

# Achtergrond (1/2)

In opdracht van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) heeft Motivaction International B.V. een consumentenonderzoek uitgevoerd naar de stand van zaken rond een aantal kernindicatoren binnen de zorgverzekeringssector in het overstapeseizoen (overstapgedrag, tevredenheid dienstverlening, prijsperceptie, informatiebehoefte, -begrip, en -waardering).



## Doelstelling

Het verschaffen van inzicht in de kennis, de beleving en het gedrag van consumenten met betrekking tot de keuze voor een zorgpolis, om de ACM indicaties te bieden van de effectiviteit van haar toezicht op de zorgverzekeringsmarkt.

## Onderzoeksvragen

De volgende onderzoeksvragen worden beantwoord in het onderzoek:

- Wat is de kennis, de beleving en het gedrag van consumenten wanneer zij een zorgpolis kiezen?
- Wat zijn de ontwikkelingen in de tevredenheid over dienstverlening, prijsperceptie, informatiebehoefte, overstapgedrag en vertrouwen die van invloed zijn op de keuze voor een zorgpolis?

# Achtergrond (2/2)

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de Nederlandse bevolking is kwantitatief onderzoek uitgevoerd. De respondenten komen uit Stempunt, het ISO-26362-gecertificeerde online panel van Motivaction.

## Doelgroep, steekproef en representativiteit

De doelgroep voor dit onderzoek zijn respondenten in de leeftijd van 18 tot en met 80 jaar die *zelf* verantwoordelijk zijn voor hun eigen zorgverzekering. Er is een representatieve steekproef gerealiseerd van **n=1.647** Nederlanders van 18 tot en met 80 jaar. De steekproef is representatief voor leeftijd, geslacht, opleiding, Nielsen-regio (de standaard indeling van Nederland binnen marktonderzoek), Mentality-milieus\* en voor gezinsgrootte (en interacties tussen deze variabelen). Representativiteit voor de kenmerken leeftijd, geslacht, opleiding, Nielsen-regio, Mentality-milieus en gezinsgrootte is verkregen door bij de steekproeftrekking rekening te houden met de verdeling van de Nederlandse bevolking op deze kenmerken en door de resultaten achteraf te wegen. Bij de weging fungeerde het Motivaction Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand bevat de verdeling van Mentality-milieus in de bevolking op basis van schriftelijke enquêtes zonder zelfaanmelding en is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

*\*Mentality-milieus zijn segmenten van de bevolking met een eigen waardenoriëntatie en kijkt op het dagelijks leven.*

## Vragenlijst, dataverzameling en veldwerkperiode

De vragenlijst is in samenwerking met betrokkenen vanuit de ACM opgesteld. Het veldwerk heeft plaatsgevonden in de periode van 6 februari 2023 t/m 13 februari 2023.



## Belangrijkste inzichten uit deze meting

- **Perceptie overstapgedrag onveranderd** | Hoewel de cijfers van Vektis laten zien dat een recordaantal mensen dit jaar is overgestapt van zorgverzekeraar, zien we daar in het zelf gerapporteerde overstapgedrag niets van terug.
- **Prijs boven dekking** | Consumenten kiezen dit jaar nog vaker dan in eerdere jaren een zorgverzekering op basis van hun portemonnee. Veel vaker stapte men over vanwege de prijs van een zorgverzekering en juist minder vaak vanwege de dekking van de zorgverzekering. Het lijkt er op dat meer consumenten dit jaar hun zorgverzekering dusdanig prijsbewust hebben gekozen dat dit mogelijk ten kosten gaat van een goede dekking voor de zorg die zij nodig hebben.

## Samenvatting

### Zelf gerapporteerd overstapgedrag is onveranderd, ondanks hoge stijging in aantal overstappers volgens cijfers van Vektis

- Een kwart (26%) geeft aan veranderd te zijn van zorgverzekering: 16% stapte over naar een andere zorgverzekeraar en 10% veranderde van verzekering, maar wel bij dezelfde zorgverzekeraar. Dit is vrijwel gelijk aan de afgelopen twee jaar.
- Circa de helft (48%) geeft aan dat zij niet zijn overgestapt én zich ook niet hebben georiënteerd op een overstap. Ook dat is gelijk aan de afgelopen twee jaar.
- Het uitblijven van contracten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars heeft volgens de meeste consumenten geen invloed gehad op hun keuze om wel of niet te veranderen van zorgverzekering (86%).

### Kostenbesparing nog belangrijker geworden in keuzeprocess

- De twee meest genoemde aanleidingen om zich te gaan oriënteren op een nieuwe zorgverzekering zijn de oriëntatie om kosten te besparen vanwege de toegenomen dagelijkse kosten (42%) en de premie van de zorgverzekeraar (22%).
  - Deze laatste aanleiding wordt dit jaar vaker genoemd dan in 2022 (toen: 17%). Besparen op dagelijkse kosten is dit jaar voor het eerst uitgevraagd.
- Ook het verdwijnen van de collectiviteitskorting was dit jaar een aanleiding om te oriënteren of over te stappen (18%).
- De daadwerkelijke reden om voor een andere verzekering te kiezen is veruit in de meeste gevallen de prijs (70%). Dit is al jaren een belangrijke reden om over te stappen, maar wordt dit jaar aanzienlijk vaker genoemd dan vorig jaar (toen 53%).
- De dekking staat nog steeds op een tweede plek als reden om over te stappen, maar speelt dit een minder grote rol (25%; 32% in 2022).

# Samenvatting (2/4)

## Meer consumenten sloten hun nieuwe verzekering af via website van de zorgverzekeraar

- Vorig jaar zagen we een sterke daling in het aantal gebruikers van de website van zorgverzekeraars (gedaald van 51% naar 36%). Dit jaar sloten significant meer overstappers de nieuwe zorgverzekering af via de website van de huidige zorgverzekeraar (45%).
- Het gebruik van vergelijkingswebsites is onveranderd (34%).

## Consumenten blijven bij hun zorgverzekeraar omdat ze tevreden zijn, maar tegelijkertijd zijn ze minder tevreden met de prijs van hun zorgverzekeraar

- Consumenten blijven bij hun huidige zorgverzekeraar omdat ze tevreden zijn (59%), of (op enige afstand) vanwege de goede service (39%).
- Minder vaak dan in 2022 geven consumenten als reden aan dat zij bij hun huidige verzekeraar blijven vanwege een gunstige prijs (gedaald van 30% naar 25%).

## Lichte daling in aantal consumenten dat informatie van verzekeraars moeilijk te vergelijken vindt; vergelijken van voorwaarden is lastiger geworden

- Consumenten houden een relatief hoge informatiebehoefte als het gaat om het vergelijken van zorgverzekeringen. Ze willen precies weten wat er in een pakket zit (77%).
- Circa twee op de vijf (39%) consumenten die zijn overstapt of zich hebben georiënteerd op een overstap, vond het moeilijk om informatie van verschillende zorgverzekeraars te vergelijken. Sinds 2020 zien we hierin een licht dalende trend (toen: 44%). De groep verschuift naar het midden (informatie van zorgverzekeraars is niet moeilijk, maar ook niet makkelijk te vergelijken). Een vijfde (19%) vindt het juist gemakkelijk om de informatie te vergelijken. Dit aantal is al jaren stabiel.
- Meer dan vorig jaar vindt men het lastig om de eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen (54%; 50% in 2022). Een kleine meerderheid vindt dat het vergelijken van zorgverzekeringen veel tijd kost (56%).
- Wat het lastig maakt voor respondenten om verzekeringen te vergelijken is dat lang niet iedereen goed op de hoogte is wat nu in hun pakket zit (42%). Daarnaast heeft drie tiende (28%) het idee dat zorgverzekeraars niet alle informatie geven over dekking/vergoedingen, waardoor je moeilijk kunt vergelijken.
- Consumenten die overstapten of dit overwogen, hebben vooral behoefte aan duidelijkere informatie over vergoedingen in de aanvullende verzekeringen (44%), vergoeding voor niet-gecontracteerde zorgaanbieders (33%), zorgaanbieders waar men terecht kan (29%) en de premie van de verzekerde zorg (29%). Dat is vrijwel gelijk aan 2022. Wel zien we nu iets minder behoefte aan informatie over de kwaliteit van gecontracteerde zorgaanbieders (22%; 26% in 2022).

# Samenvatting (3/4)

## Consumenten zijn in hoge mate tevreden met hun zorgverzekeraar, ondanks gestegen premie

- Een meerderheid van de respondenten is nog steeds (zeer) tevreden met de dienstverlening van hun zorgverzekeraar (78%).
- Ten opzichte van 2022 wordt alleen de premie van de zorgverzekering nu negatiever beoordeeld. Hiermee zet de daling sinds 2021 door (2021: 59%; 2022: 55%; 2023: 48%).
- Het aanbod van preventieve zorg is bij een grote groep niet bekend (42%), al is dit minder vaak het geval dan vorig jaar (toen 48% weet niet/niet van toepassing).

## Consumenten hechten vaker belang aan goede beschikbaarheid van zorg in de regio

- Respondenten vinden dat hun zorgverzekeraar zich met name moet richten op het onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden (34%) en op het bieden van keuzevrijheid voor zorgaanbieders (34%). Dat is gelijk aan 2022.
- Wel zien we dat consumenten het vaker belangrijk vinden dat zorgverzekeraars actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio (29%; 23% in 2022).

## Consumenten zien weinig ontwikkelingen in verschillen tussen basisverzekeringen

- Basisverzekeringen verschillen volgens consumenten met name op prijs (61%).
- Ze verschillen in mindere mate op keuzevrijheid (34%), dekking (34%), klantenservice (19%), declaratieafhandeling (16%), kwaliteit van de zorg (14%), aangeboden gezondheidsprogramma's (12%) en advies over zorg (8%).
- In dit beeld zijn de afgelopen vier jaar nauwelijks veranderingen opgetreden.

## De verwachte tijdsinvestering voor het kiezen en het afsluiten van een nieuwe zorgverzekering is wederom onveranderd

- De tijdsinschatting die respondenten maken voor het kiezen van een nieuwe zorgverzekering is in de afgelopen vier jaar stabiel. 41% denkt dat de keuze in minder dan drie uur te maken is (17% zelfs binnen een uur) en 40% denkt dat het drie uur of langer duurt.
- De tijd die men bereid is te besteden aan het maken van een keuze is ook al vier jaar stabiel. 55% is bereid tot drie uur te besteden aan het kiezen van een nieuwe zorgverzekering (25% maximaal een uur) en 26% is bereid daar drie uur of langer aan te besteden.
- Respondenten verwachten dat het daadwerkelijk afsluiten van een zorgverzekering sneller te doen is: 64% verwacht het daadwerkelijk afsluiten in minder dan drie uur te kunnen doen. 47% denkt dat het maximaal een uur kost. 18% van de respondenten verwacht echter dat ook het daadwerkelijk afsluiten drie uur of langer duurt.

# Samenvatting (4/4)

## Geen verandering in gebruikte informatiebronnen

- Bij het oriënteren op een nieuwe zorgverzekering maakt een kleine meerderheid van de respondenten gebruik van prijsvergelijkingswebsites (58%). 54% gebruikt (ook) de websites van zorgverzekeraars.
- De mate waarin verschillende informatiebronnen geraadpleegd zijn, is gelijk aan 2022.

## Zorgverzekeringskaart nog steeds relatief weinig gebruikt; gebruikers vooral neutraal in hun oordeel

- De meeste respondenten die zijn overgestapt of zich hebben georiënteerd op een overstap, zijn niet bekend met de Zorgverzekeringskaart (55%).
- 18% van de respondenten die zijn overgestapt of zich hebben georiënteerd op een overstap, heeft de Zorgverzekeringskaart wel gezien, maar niet gebruikt.
- 4% heeft wel gebruik gemaakt van de Zorgverzekeringskaart. Bijna een kwart van deze gebruikers (22%) geeft aan dat de Zorgverzekeringskaart hen heeft geholpen bij het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie. De tevredenheid onder gebruikers is daarin iets lager dan vorig jaar (38%). Dit komt vooral door een grotere groep die neutraal in de beoordeling is (48%; 35% in 2022).

## Verwachte kostenbesparing bij overstap zorgverzekering aanzienlijk gestegen

- Dit jaar geven respondenten aan dat zij gemiddeld €140,31 per maand betalen voor hun zorgverzekering. Dat is een stuk hoger dan in 2022 (toen €128,44).
- Zes op de tien (63%) kunnen geen inschatting geven van een mogelijke besparing als zij zouden overstappen naar een vergelijkbaar pakket bij een andere zorgverzekeraar. Degenen die dat wel kunnen doen, verwachten een jaarlijkse besparing van gemiddeld €77,53. Dat is een stuk hoger dan vorig jaar €46,96.
- De jaarlijkse besparing waarbij mensen het interessant vinden om te wisselen van zorgverzekeraar (de prijsdrempel) ligt gemiddeld op €131,16. Dat is ongeveer gelijk aan 2021.
- De informatie over prijzen en voorwaarden die zorgverzekeraars op hun website geven wordt door 64% als betrouwbaar bestempeld. Na een kleine daling in dit aantal 2021 (toen 61%), zit dat nu weer op het niveau van 2021.
- De informatie over prijzen en voorwaarden die prijsvergelijkingswebsites op hun website geven wordt door 51% betrouwbaar genoemd. Dat is vergelijkbaar met 2022.



# Resultaten



# Leeswijzer (1/2)

In het volgende gedeelte van het rapport gaan we in op de resultaten. Deze zijn in de volgende thema's ondergebracht:

- **Overstappedrag & vergelijken.** Dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. In de eerste paragraaf behandelen we het overstappedrag en beweegredenen achter dit gedrag. We zoomen in op hoe respondenten zijn overgestapt en wat mogelijke redenen zijn voor trouwe klanten om eventueel een overstap te maken. We sluiten af met resultaten over de aanvullende verzekering. In de tweede paragraaf gaan we in op het vergelijken van zorgverzekeringen. We kijken naar het ervaren gemak van vergelijken, informatiebehoefte bij vergelijken en wat voor respondenten nog niet duidelijk is.
- **Huidige zorgverzekeraar & keuzeprocés.** Ook dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. Als eerste kijken we naar welk type zorgverzekering men heeft en hoe men de eigen zorgverzekeraar beoordeelt. We sluiten de paragraaf af met wat volgens respondenten de focus moet zijn van zorgverzekeraars. In de tweede paragraaf gaan we in op het keuzeprocés voor zorgverzekeraars. We behandelen ervaren verschillen in basiszorgverzekeringen, hoeveel tijd men denkt dat het kost om een nieuwe verzekering uit te kiezen en hoeveel tijd men bereid is hierin te investeren. En als laatste kijken we naar welke informatiebronnen gebruikt zijn in het oriëntatieprocés.

- **Prijisperceptie.** In dit hoofdstuk kijken we naar de maandelijkse kosten voor een zorgverzekering, de verwachte besparing bij een overstap naar een vergelijkbaar pakket en de prijsdrempel waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen. We sluiten het hoofdstuk af met prijsinformatie: in welke mate vindt men informatie van verzekeraars en vergelijkingswebsites betrouwbaar en in hoeverre is een goed gevoel belangrijker dan prijs.

Elke paragraaf wordt afgesloten met een overzicht van de resultaten van verschillende overstapgroepen. De volgende overstapgroepen worden onderscheiden:

- Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)
- Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij de huidige zorgverzekeraar (n=160)
- Dit jaar georiënteerd op een andere zorgverzekeraar, maar niet veranderd van zorgverzekeraar (n=186)
- Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg bij eigen zorgverzekeraar, maar niet veranderd van verzekerde zorg (n=249)
- Dit jaar niet overgestapt van verzekeraar en niet georiënteerd om over te stappen (n=795)

# Leeswijzer (2/2)

- De resultaten zijn weergegeven in grafieken en worden ondersteund door tekst.
- In de grafieken geven we significante verschillen\* aan met een groene pijl omhoog ↑ (hoger dan vorig jaar in het geval van jaarresultaten of hoger dan de andere overstapgroepen) of een rode pijl omlaag ↓ (lager dan vorig jaar in het geval van jaarresultaten of lager dan de andere overstapgroepen). In de tabellen geven we significante verschillen in percentages aan met kleur (**groen**: hoger dan voorgaand jaar of dan de andere overstapgroepen; **rood**: lager dan voorgaand jaar of dan de andere overstapgroepen).
- Indien we significante en relevante verschillen\*\* vinden tussen de huidige meting en de voorgaande meting benoemen we dit in de tekst. We benoemen het ook als we een trendmatige ontwikkeling zien over meerdere jaren.
- Geaggregeerde percentages (bijvoorbeeld de som van de percentages 'zeer eens' en 'eens') die we in de tekst noemen, kunnen soms iets (1 procentpunt) afwijken van de som van de onderliggende percentages in de grafiek. Dat komt door afrondingsverschillen.
- In verband met de leesbaarheid van de grafieken zijn lage percentages die buiten de lay-out van de grafiek vallen, niet weergegeven.



\* significant: getoetst met een alpha van 0,05

\*\* Of een verschil *relevant* is, is afhankelijk van de grootte van het verschil (in procentpunten én ten opzichte van de gevonden waardes) én de inhoudelijke betekenis (in hoeverre is het een belangrijk onderdeel van het onderzoek). Als uitgangspunt voor de grootte van het verschil hanteren we een grens van vijf procentpunten voordat we een significant verschil ook in de tekst benoemen. Er zijn enkele uitzonderingen in het rapport, waarbij verschillen worden benoemd die kleiner zijn dan vijf procentpunten (maar wel significant). Deze verschillen zijn een dusdanig belangrijk percentage voor het onderzoek dat we deze wel rapporteren.



# H1. Overstapgedrag

## 1.1 Redenen voor overstapgedrag



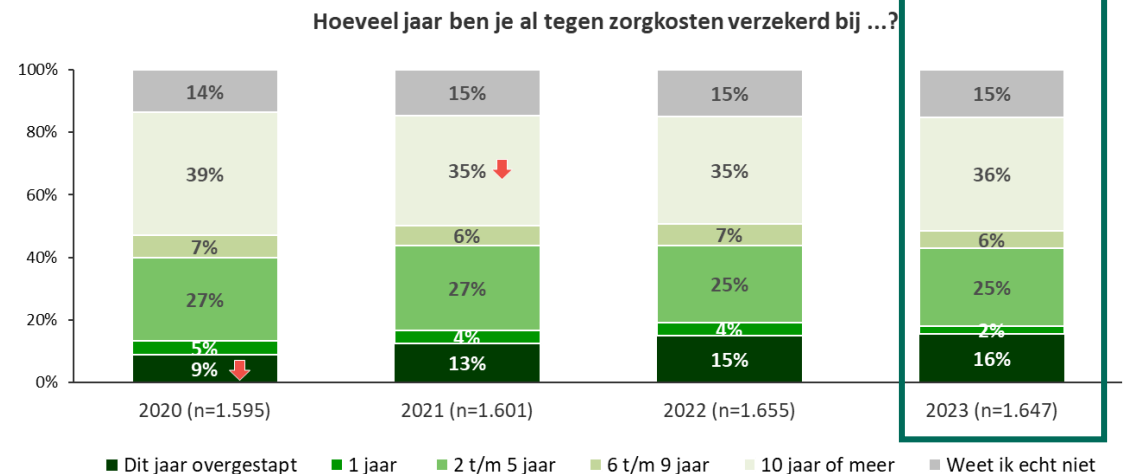
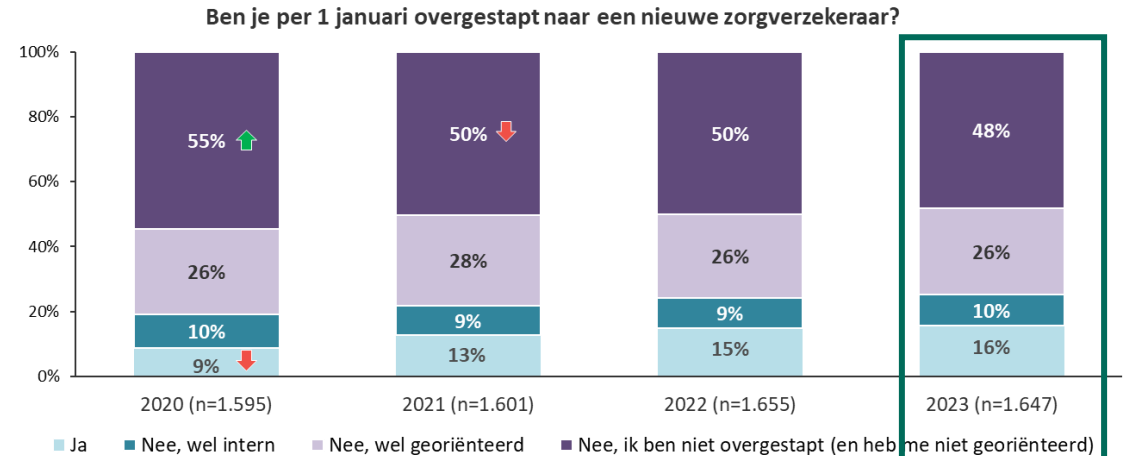
# Overstappedrag volgens Vektis niet terug te zien in zelf gerapporteerd overstappedrag

Volgens de cijfers van Vektis<sup>1</sup> is een recordaantal van 8,2% van de verzekerden gewisseld van zorgverzekeraar. Net als voorgaande jaren is het zelf gerapporteerd overstappedrag hoger dan dit cijfer van Vektis. Verrassend aan het zelf gerapporteerd overstappedrag is dat dit niet afwijkt van het cijfer van vorig jaar; iets wat voorafgaand aan de meting wel verwacht werd

- In 2022 veranderde 24% van zorgverzekering (15% ging naar een andere zorgverzekeraar en 9% veranderde het pakket bij de eigen zorgverzekeraar). Dit jaar veranderde 26% van zorgverzekering (16% ging naar een andere zorgverzekeraar en 10% paste zijn of haar pakket aan bij de eigen zorgverzekeraar).

<sup>1</sup> <https://www.vektis.nl/intelligence/publicaties/definitief-overstapcijfer-2023-bekend>

Er is ook geen verandering zichtbaar in het aantal jaar dat respondenten zelf zeggen klant te zijn bij hun huidige zorgverzekeraar.



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

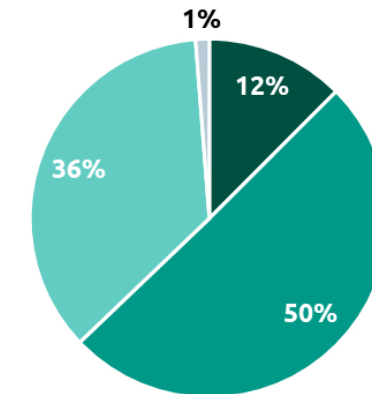
# Overstapkeuze meestal niet beïnvloed door uitblijven contracten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars

De helft (50%) van de consumenten stelt dat het voor hen geen rol speelde dat nog niet alle contracten waren afgesloten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Daarnaast geeft ruim een derde (36%) aan dat zij zich niet bewust waren dat dit speelde.

Voor 12% van de respondenten speelde het uitblijven van contracten wel een rol. Deze groep geeft in een toelichting aan dat zij zich belemmerd voelden in hun keuze, o.a. omdat ze niet wisten of hun huidige zorg dan nog wel vergoed zou worden of dat ze onzeker waren of ze nog bij hun gewenste zorgaanbieder terecht konden. Een enkeling geeft aan dat zij daardoor langer bezig zijn geweest met het uitzoeken van een zorgverzekering. Verschillende respondenten vertellen dat zij zorgverzekeraars die geen contract hadden met de door hen gewenste zorgverlener hebben uitgesloten van hun keuze.

**Misschien heb je in het nieuws gezien dat eind december er nog onderhandelingen waren tussen enkele zorgaanbieders en enkele zorgverzekeraars over te vergoeden zorg.**

**Heeft het uitblijven van contracten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars voor jou een rol gespeeld in jouw keuze om over te stappen of niet? (2023, n=1.647)**



- Ja, dit speelde voor mij een rol in mijn keuze
- Nee, dit speelde voor mij geen rol in mijn keuze
- Nee, ik was me hier niet van bewust dat dit speelde
- Anders, namelijk:

# Kosten zijn grootste drijfveer om in actie te komen

Dit jaar zien we dat respondenten met name in actie zijn gekomen door financiële redenen. De meest genoemde aanleidingen om in actie te komen zijn:

- Kijken of er bespaard kon worden omdat dagelijkse kosten zijn toegenomen (42%)
- De premie van de zorgverzekeraar (22%)
- Het verdwijnen van de collectiviteitskorting (18%)

Ten opzichte van 2022 was de verwachting dat andere zorg nodig was minder vaak een aanleiding om in actie te komen (gedaald van 16% naar 11%). Ook advertenties speelden nu minder vaak een rol (gedaald van 9% naar 5%).

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd</i>	2020 (n=724)	2021 (n=795)	2022 (n=828)	2023 (n=852)
Kijken of ik kan besparen vanwege toename dagelijkse kosten	-	-	-	42%
De premie van mijn zorgverzekeraar	15%	21%	17%	22%
Mijn collectiviteitskorting verdween	-	-	-	18%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	15%	13%	16%	11%
Mijn financiële situatie is veranderd	8%	8%	8%	10%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	10%	9%	9%	9%
Ik was vorig jaar niet goed verzekerd	10%	6%	8%	7%
Dit werd mij geadviseerd door anderen	5%	6%	6%	5%
Ik zag een advertentie	7%	8%	9%	5%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	9%	5%	6%	4%
Een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	3%	3%	4%	3%
Ontevreden over oude zorgverzekeraar (klacht/niet naar tevredenheid geholpen)	1%	3%	4%	3%
Mijn polis werd omgezet van restitutie naar combinatiepolis				3%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	-	-	4%	3%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	4%	4%	4%	3%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	-	2%	3%	2%
Anders	16%	18%	19%	8%
Weet niet	12%	13%	11%	7%

# Keuze voor zorg dit jaar veel meer gebaseerd op kosten dan op basis van zorgbehoefte

Dit jaar geven veel meer consumenten aan dat de prijs veel vaker de reden was om voor de nieuwe zorgverzekeraar of –verzekering te kiezen (gestegen van 53% naar 70%). Dekking was juist minder vaak een reden om te kiezen voor een nieuwe verzekeraar of andere verzekerde zorg (gedaald van 32% naar 25%).

Vaker dan in 2022 geven overstappers aan dat zij hun keuze hebben gebaseerd op de betrouwbaarheid van de zorgverzekeraar of –verzekering, of dat ze het advies van anderen hebben opgevolgd. De mate waarin deze redenen zijn genoemd, is verdubbeld ten opzichte van vorig jaar.

Wat waren voor jou redenen om te kiezen voor een nieuwe zorgverzekeraar/andere verzekerde zorg? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	2020 (n=305)	2021 (n=347)	2022 (n=398)	2023 (n=398)
Vanwege de prijs	49%	<b>60%</b>	53%	<b>70%</b>
Vanwege de dekking	<b>26%</b>	28%	32%	<b>25%</b>
Vanwege de vrije zorgkeuze	12%	13%	15%	11%
Vanwege de betrouwbaarheid	6%	5%	4%	<b>8%</b>
Dit werd mij geadviseerd door anderen	7%	7%	<b>4%</b>	<b>8%</b>
Vanwege de service	<b>2%</b>	<b>6%</b>	7%	6%
Vanwege de klantvriendelijkheid	5%	5%	5%	4%
Omdat ik mijn aanvullende verzekering ook bij mijn huidige zorgverzekeraar wilde afsluiten	8%	<b>4%</b>	6%	4%
Ik heb al mijn overige verzekeringen ook afgesloten bij mijn huidige zorgverzekeraar	2%	2%	4%	3%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	-	2%	4%	2%
Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma	4%	5%	3%	2%
Anders	<b>9%</b>	<b>4%</b>	6%	5%
Weet niet	4%	5%	7%	<b>3%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar



# Hoogte eigen risico steeds vaker onderdeel bij vergelijken zorgverzekeringen onder overstappers

Consumenten die overstapten ondernemen ongeveer dezelfde stappen in hun keuzeproces als in de afgelopen drie jaar. Zij maken overwegend de afweging of het loont om zich aanvullend te verzekeren (48%) en welke zorg zij nodig hebben bovenop de basisverzekering (44%).

Sinds 2020 is er een stijgende trend te zien in het aantal overgestapte consumenten dat kijkt naar de hoogte van hun eigen risico. Daarnaast zien we ook een stijgende lijn in het aantal consumenten dat kijkt of hun favoriete ziekenhuis gecontracteerd is bij de zorgverzekering en hun eigen verzekerde zorg vergelijkt met andere verzekerde zorg.

Welke van onderstaande stappen heb je ondernomen in het maken van een keuze toen je zorgverzekeringen ging vergelijken? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	2020 (n=305)	2021 (n=347)	2022 (n=398)	2023 (n=417)
Bekijken wat al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik nodig heb	48%	42%	45%	48%
Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren	42%	44%	45%	44%
Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is	30%	36%	40%	41%
Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg	33%	36%	35%	41%
Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet	22%	24%	29%	35%
Bepalen in welke mate ik vrije artskeuze wil	32%	27%	27%	29%
Anders	1%	3%	2%	3%
Geen van bovenstaande	13%	12%	11%	6%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

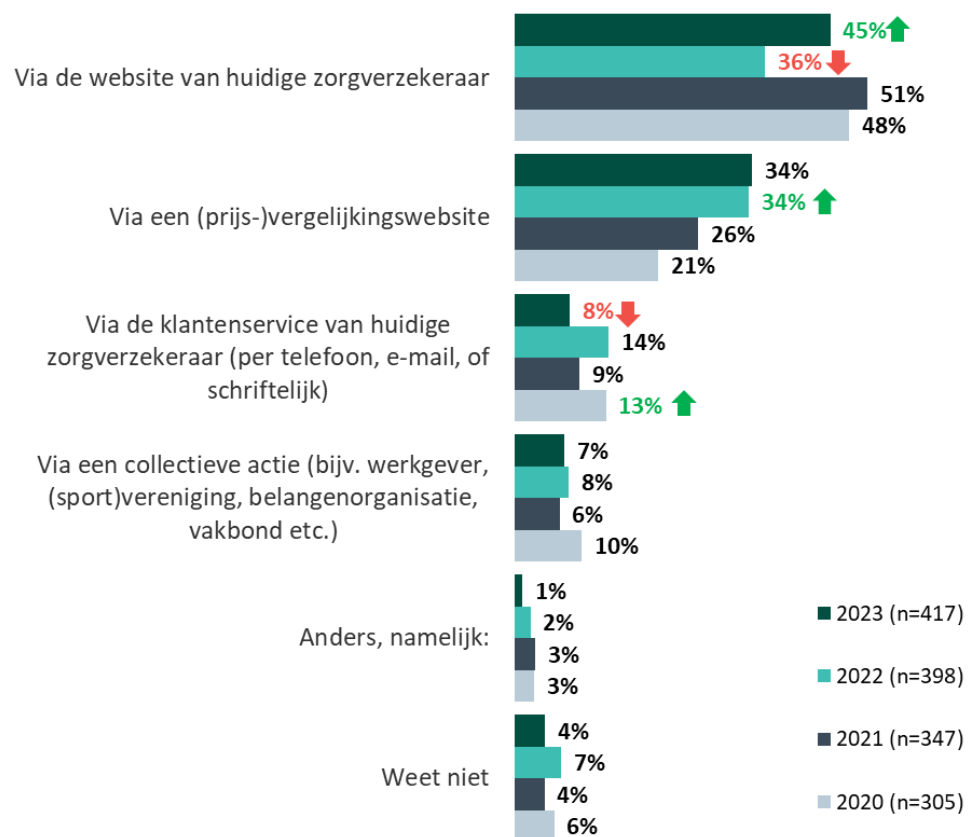
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

# Na een dip vorig jaar is het gebruik van websites van zorgverzekeraars weer toegenomen

Overstappers maakten dit jaar weer meer gebruik van de websites van zorgverzekeraars om over te stappen (gestegen van 36% naar 45%). Hiermee ligt het gebruik weer ongeveer op het niveau van 2021.

Minder respondenten gebruikten dit jaar de klantenservice van de zorgverzekeraar om over te stappen (gedaald van 14% naar 8%).

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? *Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg*



**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

# Gunstige prijs is nu minder vaak een reden om bij huidige zorgverzekeraar te blijven

De meest genoemde redenen om te blijven bij de huidige zorgverzekeraar zijn onveranderd. Net als eerdere jaren noemt men het vaakst 'tevredenheid met de huidige zorgverzekeraar' als reden om niet over te stappen van zorgverzekeraar.

In vergelijking met 2022 noemen consumenten dit jaar minder vaak als reden dat hun zorgverzekeraar een gunstige prijs heeft (gedaald van 30% naar 25%).

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Niet veranderd van zorgverzekeraar</i>	2020 (n=1.455)	2021 (n=1.399)	2022 (n=1.408)	2023 (n=1.389)
Ik ben tevreden met mijn huidige verzekeraar	62%	62%	61%	59%
Mijn huidige verzekeraar biedt goede service	41%	43%	41%	39%
Mijn huidige verzekeraar heeft een gunstige prijs	31%	31%	30%	<b>25%</b>
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	22%	22%	23%	24%
Overstappen kost tijd/moeite	15%	15%	14%	15%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/-verzekeraar tegenvalt	13%	12%	<b>16%</b>	15%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	9%	11%	11%	12%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	10%	8%	10%	11%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	9%	7%	8%	10%
Ik ben bang dat ik toch meer moet betalen dan mij is beloofd	8%	8%	9%	10%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	6%	5%	6%	6%
Vanwege vergoedingen voor preventieve zorg	-	2%	3%	3%
Ik ben vergeten over te stappen/ik was te laat	<b>3%</b>	2%	2%	3%
Anders	6%	<b>4%</b>	5%	3%
Weet niet	8%	4%	4%	5%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

# Besparing mogelijk een factor die trouwe klanten zou kunnen bewegen om over te stappen

Bijna de helft (45%) van de trouwe klanten stelt dat zij alleen zouden overstappen als de nieuwe verzekering voldoende besparing zou opleveren; een mogelijke driver die al vier jaar op rij het vaakst wordt genoemd.

Er is geen verandering te zien in de omvang van de groep respondenten die onder geen enkele omstandigheid wil overstappen (30%).

Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekering? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: 10 jaar of langer klant bij dezelfde zorgverzekeraar</i>	2020 (n=625)	2021 (n=560)	2022 (n=560)	2023 (n=591)
Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren	41%	40%	46%	45%
Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg	36%	37%	39%	39%
Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden	27%	31%	30%	30%
Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word	11%	10%	10%	11%
Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering	10%	10%	12%	9%
Anders	4%	5%	5%	3%
Onder geen enkele omstandigheid	33%	30%	29%	30%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

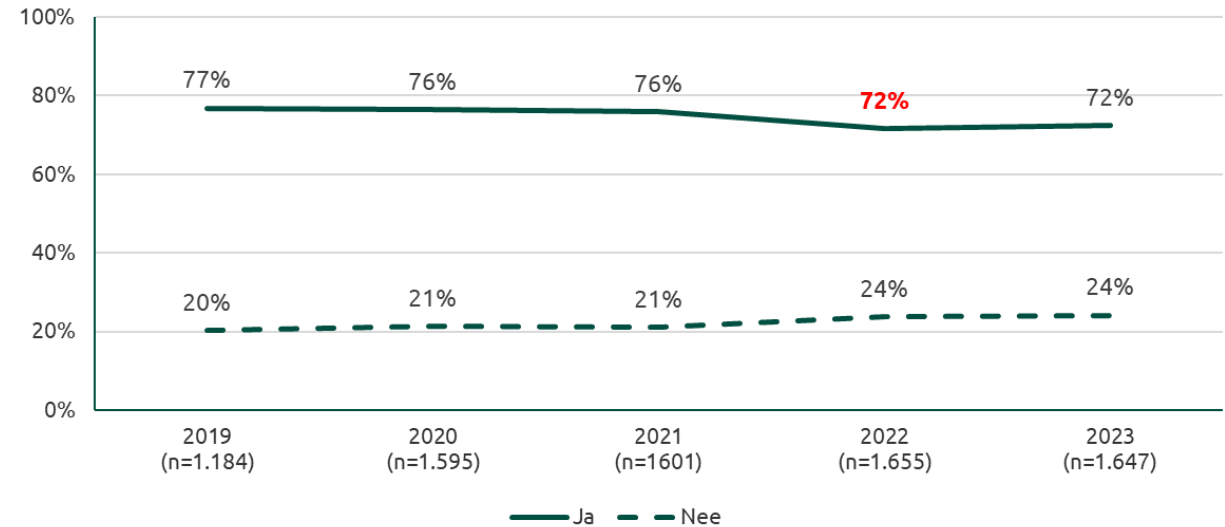
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

# Geen verandering in mate dat consumenten zich aanvullend verzekeren

In vergelijking met 2022 geven evenveel consumenten aan dat zij een aanvullende verzekering hebben.

De manier waarop degenen die aanvullend verzekerd zijn dit jaar hun aanvullende verzekering uitzochten, is vrijwel gelijk aan 2022.

Ben je bovenop de verplichte basisverzekering aanvullend verzekerd?



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

Bij het afsluiten van de aanvullende verzekering, hoe ben je toen te werk gegaan? <i>Basis: is aanvullend verzekerd</i>	2020 (n=1.219)	2021 (n=1.214)	2022 (n=1.186)	2023 (n=1.191)
Ik heb alleen de aanvullende verzekeringen bekeken bij mijn eigen zorgverzekeraar	42%	40%	39%	42%
Ik heb als eerste een basisverzekering uitgezocht en daar een aanvullend pakket bij afgesloten	17%	19%	17%	16%
Ik heb als eerste een aanvullende verzekering uitgezocht en daar de basisverzekering bij afgesloten	5%	5%	5%	4%
Ik heb gezocht op de beste combinatie van een basis en aanvullende verzekering	28%	26%	27%	26%
Weet niet	9%	10%	12%	12%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar



**Verschillen tussen overstapgroepen**



# Verschillen tussen overstapgroepen: aanleidingen om in actie te komen

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? (Meerkeuzevraag) Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=192)	Totaal (n=852)
Kijken of ik kan besparen vanwege toename dagelijkse kosten	<b>36%</b>	<b>30%</b>	<b>54%</b>	45%	<b>42%</b>
De premie van mijn zorgverzekeraar	<b>49%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>22%</b>
Mijn collectiviteitskorting verdween	<b>11%</b>	16%	22%	22%	<b>18%</b>
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	10%	<b>23%</b>	<b>7%</b>	10%	<b>11%</b>
Mijn financiële situatie is veranderd	<b>7%</b>	14%	13%	8%	<b>10%</b>
De dekking van mijn verzekering is veranderd	8%	12%	9%	9%	<b>9%</b>
Ik was vorig jaar niet goed verzekerd	9%	6%	6%	5%	<b>7%</b>
Dit werd mij geadviseerd door bekende(n)	6%	6%	4%	5%	<b>5%</b>
Ik zag een advertentie	3%	7%	6%	5%	<b>5%</b>
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	5%	4%	5%	2%	<b>4%</b>
Een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	5%	<b>6%</b>	<b>1%</b>	3%	<b>3%</b>
Ontevreden over oude zorgverzekeraar (klacht/niet naar tevredenheid geholpen)	3%	<b>7%</b>	3%	1%	<b>3%</b>
Mijn polis werd omgezet van restitutie naar combinatiepolis	2%	4%	4%	3%	<b>3%</b>
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	2%	3%	3%	4%	<b>3%</b>
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	1%	1%	4%	4%	<b>3%</b>
Vanwege het aanbod preventieve zorg	3%	3%	1%	1%	<b>2%</b>
Anders	7%	8%	8%	8%	<b>8%</b>
Weet niet	<b>3%</b>	7%	5%	<b>16%</b>	<b>7%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

# Verschillen tussen overstapgroepen: redenen om over te stappen

Wat waren voor jou redenen om te kiezen voor een nieuwe zorgverzekeraar/andere verzekerde zorg? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Totaal (n=828)
Vanwege de prijs	73%	66%	<b>70%</b>
Vanwege de dekking	24%	27%	<b>25%</b>
Vanwege de vrije zorgkeuze	11%	11%	<b>11%</b>
Vanwege de betrouwbaarheid	13%	-	<b>8%</b>
Dit werd mij geadviseerd door anderen	9%	5%	<b>8%</b>
Vanwege de service	10%	-	<b>6%</b>
Vanwege de klantvriendelijkheid	7%	-	<b>4%</b>
Omdat ik mijn aanvullende verzekering ook bij mijn huidige zorgverzekeraar wilde afsluiten	6%	-	<b>4%</b>
Ik heb al mijn overige verzekeringen ook afgesloten bij mijn huidige zorgverzekeraar	5%	-	<b>3%</b>
Vanwege het aanbod preventieve zorg	2%	-	<b>2%</b>
Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma	2%	-	<b>2%</b>
Anders	4%	7%	<b>5%</b>
Weet niet	2%	6%	<b>3%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



# Verschillen tussen overstapgroepen: ondernomen stappen en gebruikt overstapkanaal

Welke van onderstaande stappen heb je ondernomen in het maken van een keuze toen je zorgverzekeringen ging vergelijken? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Totaal (n=417)
Bekijken wat al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik nodig heb	48%	47%	<b>48%</b>
Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren	44%	45%	<b>44%</b>
Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is	<b>48%</b>	<b>30%</b>	<b>41%</b>
Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg	<b>45%</b>	<b>33%</b>	<b>41%</b>
Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet	<b>39%</b>	<b>29%</b>	<b>35%</b>
Bepalen in welke mate ik vrije artskeuze wil	<b>33%</b>	<b>22%</b>	<b>29%</b>
Anders	4%	2%	<b>3%</b>
Geen van bovenstaande	5%	8%	<b>6%</b>

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Totaal (n=417)
Via de website van de zorgverzekeraar	<b>38%</b>	<b>57%</b>	<b>45%</b>
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	<b>51%</b>	<b>8%</b>	<b>34%</b>
Via de klantenservice	<b>4%</b>	<b>14%</b>	<b>8%</b>
Via een collectieve actie	<b>4%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>
Anders	1%	2%	<b>1%</b>
Weet niet	<b>2%</b>	<b>8%</b>	<b>4%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

# Verschillen tussen overstapgroepen: redenen om te blijven bij de zorgverzekeraar

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Niet veranderd van zorgverzekeraar</i>	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)	Totaal (n=1.389)
Ik ben tevreden met mijn huidige verzekeraar	<b>47%</b>	<b>50%</b>	60%	<b>64%</b>	<b>61%</b>
Mijn huidige verzekeraar biedt goede service	33%	34%	41%	<b>41%</b>	<b>41%</b>
Mijn huidige verzekeraar heeft een gunstige prijs	25%	<b>37%</b>	27%	<b>21%</b>	<b>30%</b>
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	<b>14%</b>	<b>33%</b>	29%	<b>21%</b>	<b>23%</b>
Overstappen kost tijd/moeite	<b>9%</b>	<b>11%</b>	12%	<b>19%</b>	<b>14%</b>
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/-verzekeraar tegenvalt	12%	15%	<b>21%</b>	14%	<b>16%</b>
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	<b>7%</b>	<b>7%</b>	10%	<b>15%</b>	<b>11%</b>
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	8%	8%	11%	12%	<b>10%</b>
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	11%	9%	12%	10%	<b>8%</b>
Ik ben bang dat ik toch meer moet betalen dan mij is beloofd	9%	13%	12%	<b>8%</b>	<b>9%</b>
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	6%	<b>3%</b>	<b>10%</b>	5%	<b>6%</b>
Vanwege vergoedingen voor preventieve zorg	3%	<b>7%</b>	3%	3%	<b>3%</b>
Ik ben vergeten over te stappen/ik was te laat	3%	5%	1%	3%	<b>2%</b>
Anders	5%	3%	2%	4%	<b>5%</b>
Weet niet	6%	4%	3%	5%	<b>4%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

# Verschillen tussen overstapgroepen: aanvullende verzekering

	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)	Totaal (n=1.647)
Is aanvullend verzekerd	<b>58%</b>	76%	69%	74%	<b>77%</b>	72%
Is niet aanvullend verzekerd	<b>41%</b>	22%	27%	23%	<b>18%</b>	24%
	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)	Totaal (n=1.647)
Heeft bij het uitzoeken van de aanvullende verzekering <b>alleen aanvullende verzekering van eigen verzekeraar bekeken</b>	<b>19%</b>	45%	<b>28%</b>	46%	<b>50%</b>	42%
Heeft bij het uitzoeken van de aanvullende verzekering <b>eerst de basisverzekering uitgezocht en daarbij een aanvullend pakket afgesloten</b>	<b>25%</b>	20%	18%	19%	<b>12%</b>	16%
Heeft bij het uitzoeken van de aanvullende verzekering <b>eerst een aanvullende verzekering uitgezocht en daarbij een basisverzekering afgesloten</b>	<b>11%</b>	6%	7%	3%	<b>1%</b>	4%
Heeft bij het uitzoeken van de aanvullende verzekering gezocht op <b>beste combi van basisverzekering en aanvullende verzekering</b>	<b>44%</b>	25%	<b>41%</b>	26%	<b>17%</b>	26%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



# H1. Overstapgedrag

## 1.2 Vergelijken van zorgverzekeringen

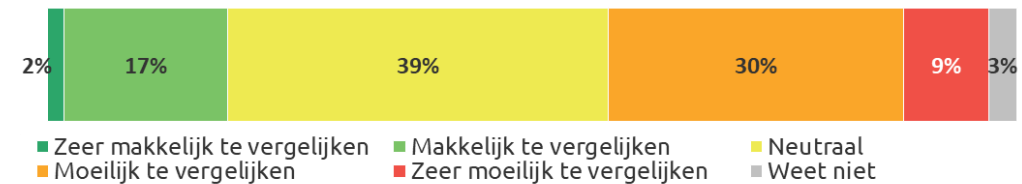


# Lichte daling in aantal overstappers dat informatie van verzekeraars moeilijk te vergelijken vindt

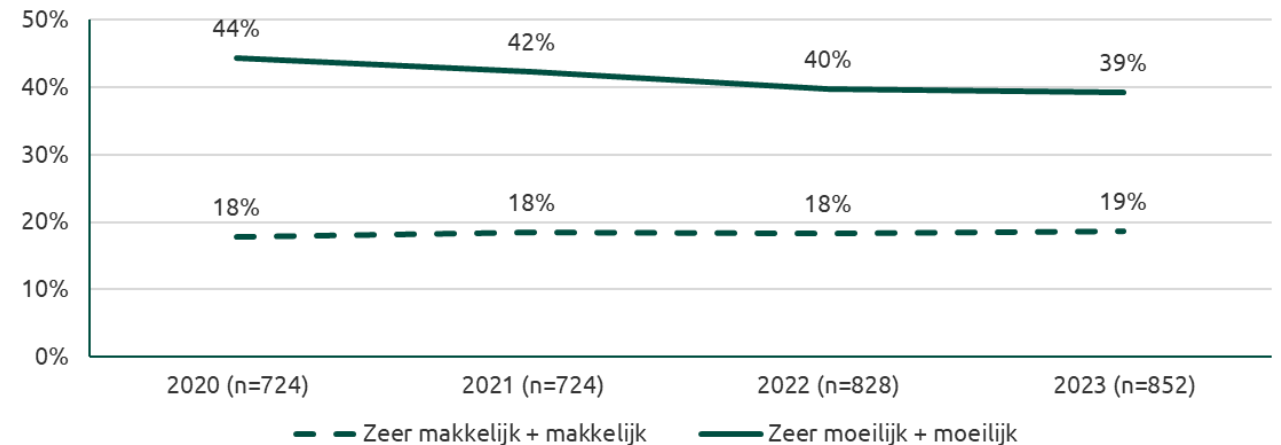
We zien een licht dalende trend in de mate waarop consumenten die kozen voor een andere zorgverzekering aangeven dat informatie van verschillende zorgverzekeraars moeilijk te vergelijken is. De mate waarin respondenten de informatie makkelijk te vergelijken vinden, stijgt echter niet.

In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars (welke zorg zij vergoeden) makkelijk of moeilijk om te vergelijken?

Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, n=852



In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars makkelijk of moeilijk te vergelijken



[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

# Voorwaarden belangrijkst bij vergelijken verzekeringen; meer consumenten vinden dit lastig

Een grote meerderheid wil precies weten wat er in een pakket zit als ze zorgverzekeringen vergelijken (77%).

Ruim de helft van de consumenten geeft aan dat zij het lastig vinden om hun polis te vergelijken met die van andere verzekeringen. Dat is meer dan een jaar geleden (54% t.o.v. 50% in 2022).

Het is voor consumenten lastig om te achterhalen wat een polis precies omvat:

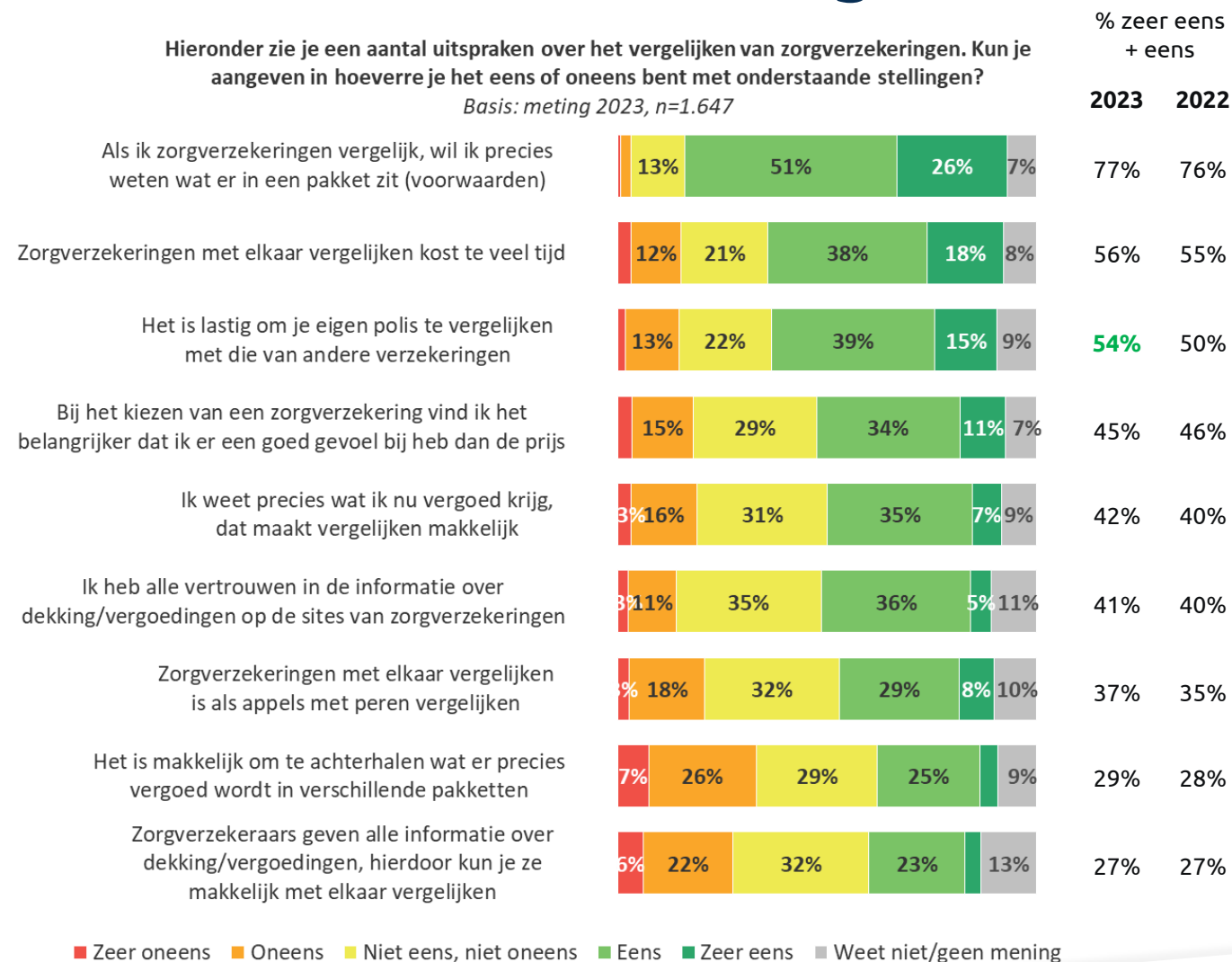
- Drie op de tien (29%) vinden het makkelijk om te achterhalen wat precies vergoed wordt in verschillende pakketten.
- Ruim een kwart (27%) van de consumenten heeft het idee dat zorgverzekeraars alle informatie over dekkingen en vergoedingen geven waardoor deze makkelijk te vergelijken zijn. Een even grote groep (28%) vindt echter van niet.

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

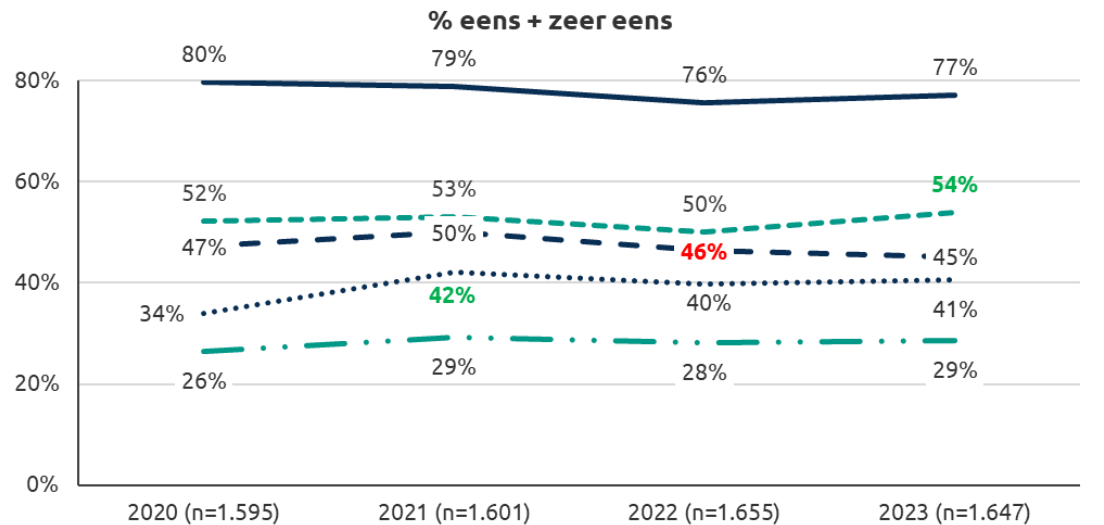
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Hieronder zie je een aantal uitspraken over het vergelijken van zorgverzekeringen. Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen?

Basis: meting 2023, n=1.647



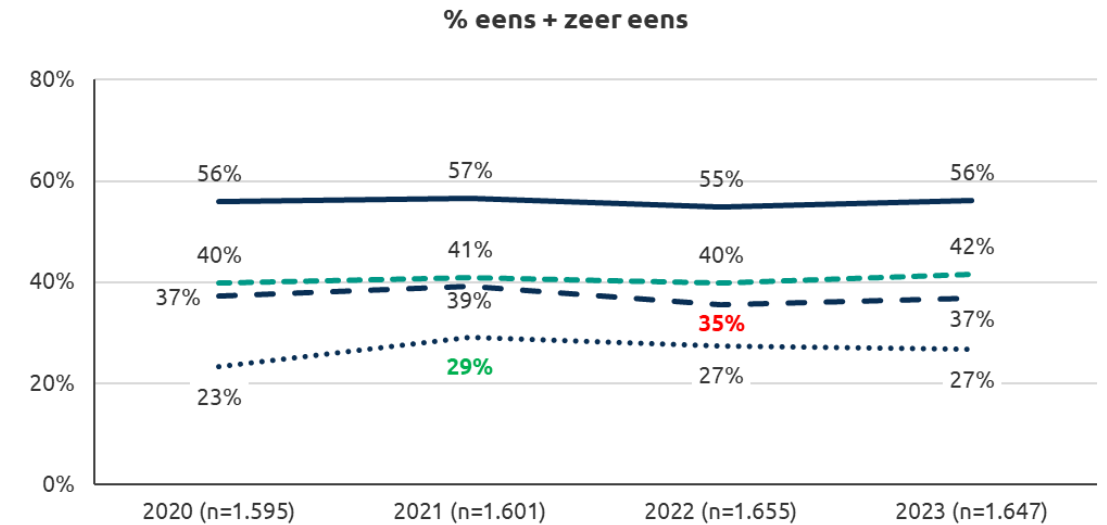
# Meer consumenten vinden het lastig om eigen polis te vergelijken met andere verzekeringen



- Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)
- - - Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen
- - - Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs
- ..... Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen
- Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar



- Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd
- - - Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk
- - - Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken
- ..... Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

# Weinig verandering in de meest genoemde aspecten die het vergelijken van zorgverzekeraars onduidelijk maken

Er treden vrijwel geen veranderingen op in de ervaren onduidelijkheid van informatie die nodig is om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken. Nog steeds vindt men vooral de vergoedingen in de aanvullende verzekeringen onduidelijk.

In vergelijking met 2022 vinden iets minder consumenten die kozen voor een andere zorgverzekering het onduidelijk om zorgverzekeraars te vergelijken op de kwaliteit van de door zorgverzekeraars gecontracteerde zorgaanbieders (gedaald van 26% naar 22%).

Welke informatie is nog niet duidelijk om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken? (Maximaal drie antwoorden mogelijk). <i>Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd</i>	2020 (n=724)	2021 (n=795)	2022 (n=828)	2023 (n=852)
Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen	46%	45%	44%	44%
Vergoeding voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder	<b>30%</b>	32%	30%	33%
Zorgaanbieders waar ik terecht kan	29%	28%	28%	30%
Premie van de verzekerde zorg	30%	32%	32%	29%
Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders	23%	23%	26%	<b>22%</b>
Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg	18%	<b>14%</b>	16%	17%
Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar	16%	16%	15%	14%
Activiteiten/vergoedingen over preventie/gezonde leefstijl	14%	13%	14%	11%
Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg	<b>5%</b>	5%	6%	8%
Anders	4%	4%	5%	5%





**Verschillen tussen overstapgroepen**



# Verschillen tussen overstapgroepen: vergelijken van informatie van zorgverzekeraars

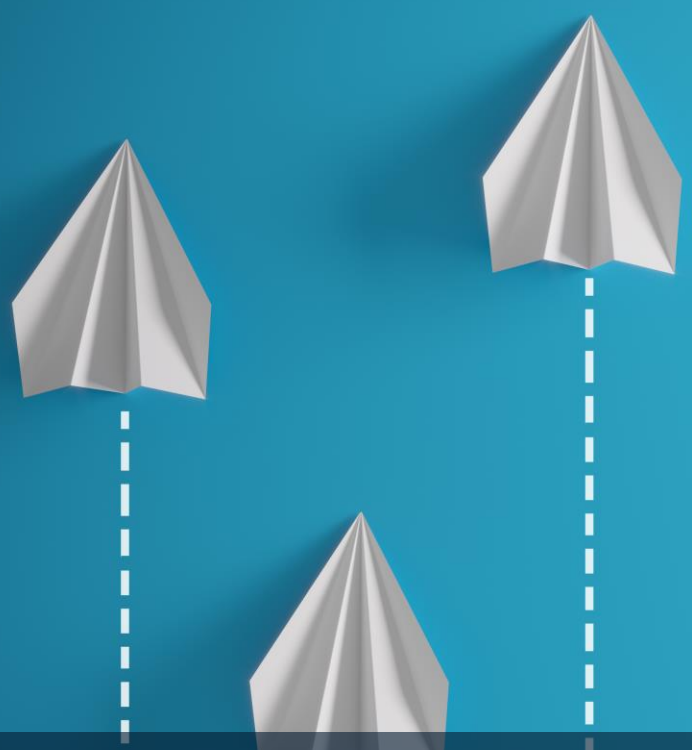
Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? % eens + zeer eens	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)	Totaal (n=1.647)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	74%	82%	<b>85%</b>	82%	<b>73%</b>	77%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	<b>45%</b>	59%	52%	59%	<b>60%</b>	56%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	<b>43%</b>	59%	56%	<b>61%</b>	54%	54%
Bij het kiezen van een zorgverzekering, vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	<b>35%</b>	40%	41%	52%	49%	45%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	<b>50%</b>	48%	40%	44%	<b>37%</b>	42%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	<b>62%</b>	44%	38%	39%	<b>34%</b>	41%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	33%	41%	31%	41%	38%	37%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	<b>36%</b>	33%	30%	28%	<b>25%</b>	29%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	<b>40%</b>	<b>38%</b>	24%	27%	<b>21%</b>	27%

# Verschillen tussen overstapgroepen: aspecten die nog niet duidelijk zijn voor respondenten

Welke informatie is nog niet duidelijk om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken? <i>Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd</i>	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Totaal (n=852)
Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen	<b>33%</b>	48%	49%	<b>52%</b>	<b>44%</b>
Vergoeding voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder	32%	29%	33%	37%	<b>33%</b>
Zorgaanbieders waar ik terecht kan	29%	30%	28%	34%	<b>30%</b>
Premie van de verzekerde zorg	30%	28%	28%	30%	<b>29%</b>
Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders	21%	21%	23%	21%	<b>22%</b>
Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg	18%	13%	19%	15%	<b>17%</b>
Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar	15%	14%	13%	14%	<b>14%</b>
Activiteiten/vergoedingen over preventie/gezonde leefstijl	9%	11%	12%	12%	<b>11%</b>
Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg	11%	8%	7%	6%	<b>8%</b>
Anders	4%	4%	8%	5%	<b>5%</b>


**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



## H2. Huidige zorgverzekeraar en keuzeproces voor zorgverzekering

### 2.1 Beoordeling huidige zorgverzekeraar

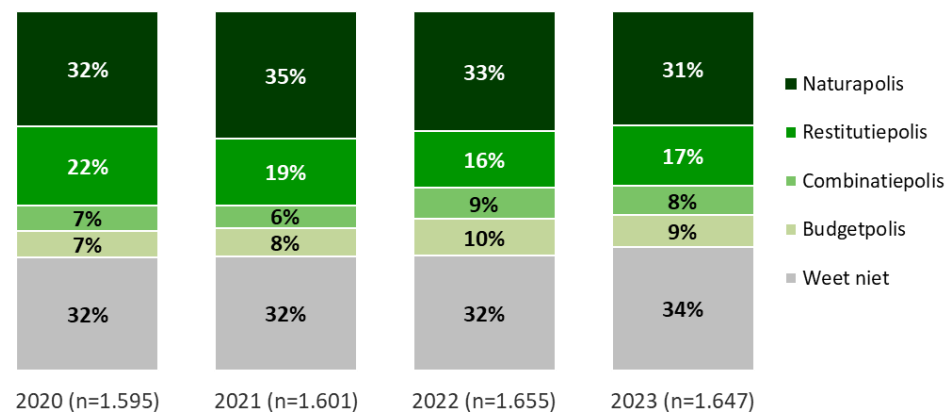


# Verdeling zorgverzekeringpolissen onveranderd

De verdeling zorgverzekeringpolissen – zoals aangegeven door respondenten – is nauwelijks veranderd ten opzichte van vorig jaar.

Wederom zien we binnen de overstapgroepen dat respondenten die dit jaar geen actie hebben ondernomen (niet overgestapt én niet georiënteerd) vaker dan andere overstapgroepen niet weten wat voor polis zij hebben. Consumenten die van zorgverzekeraar zijn veranderd, kozen vaker voor een naturapolis dan anderen. De restitutiepolis lijkt vooral interessant voor consumenten die zich georiënteerd hebben op andere zorg.

Weet je welk type zorgverzekeringpolis je nu hebt?



	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)
Naturapolis	<b>45%</b>	35%	34%	35%	<b>25%</b>
Restitutiepolis	<b>10%</b>	15%	17%	<b>23%</b>	18%
Combinatiepolis	9%	<b>14%</b>	10%	8%	<b>6%</b>
Budgetpolis	<b>14%</b>	<b>17%</b>	12%	7%	<b>5%</b>
Weet niet	<b>21%</b>	<b>19%</b>	<b>27%</b>	<b>27%</b>	<b>46%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

# Beoordeling zorgverzekeraar nauwelijks veranderd, ondanks gestegen premie

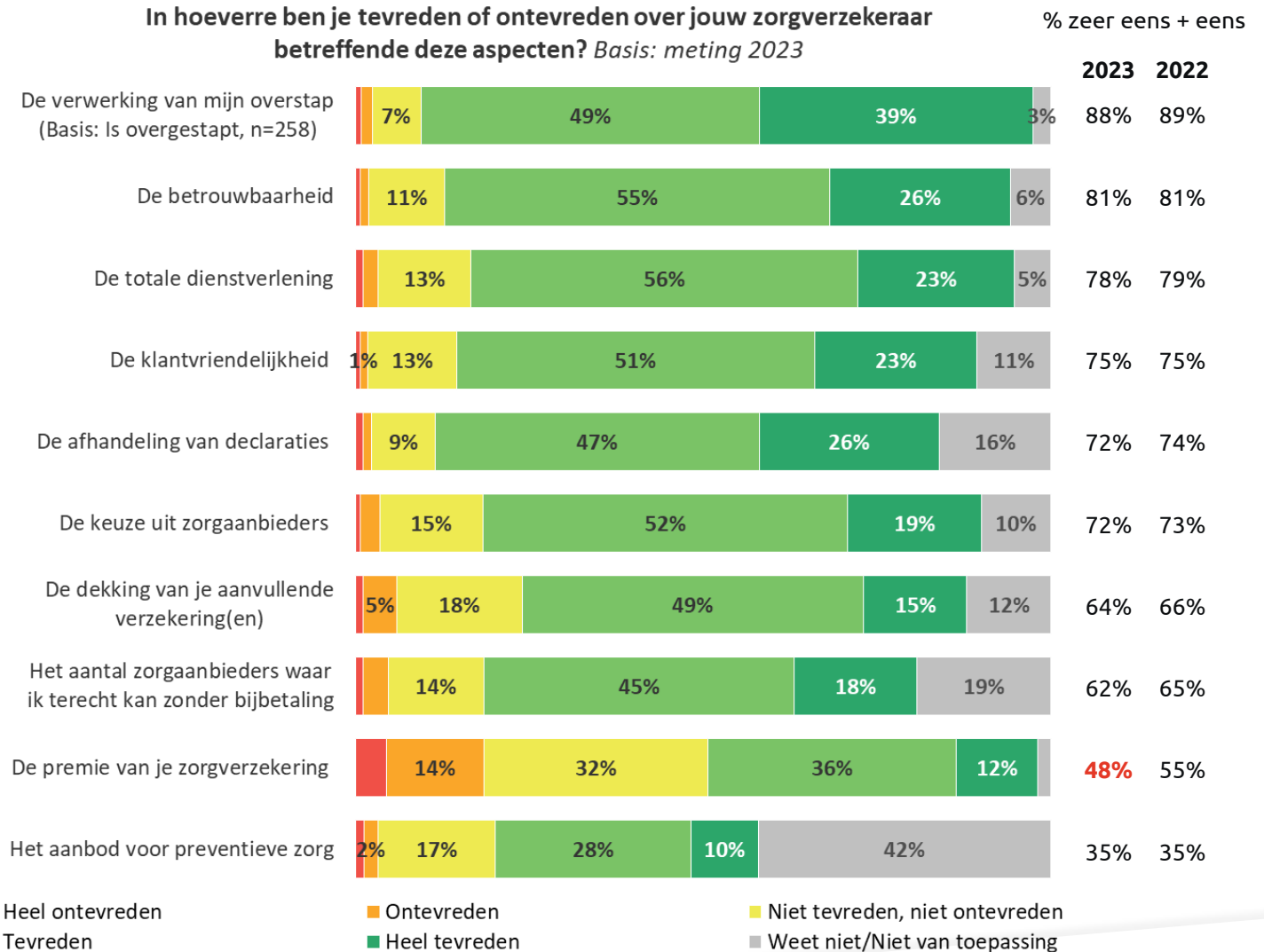
Over het algemeen zijn consumenten (zeer) tevreden over hun zorgverzekeraar en is er weinig verschil met vorig jaar op de meeste aspecten.

Ten opzichte van 2022 wordt alleen de premie van de zorgverzekering negatiever beoordeeld (gedaald van 55% naar 48%).

Net als voorgaande jaren zijn respondenten niet goed op de hoogte van het aanbod voor preventieve zorg van hun zorgverzekeraar (42% beantwoordt de vraag met 'weet niet / niet van toepassing'). Zij maken waarschijnlijk geen gebruik van het aanbod).

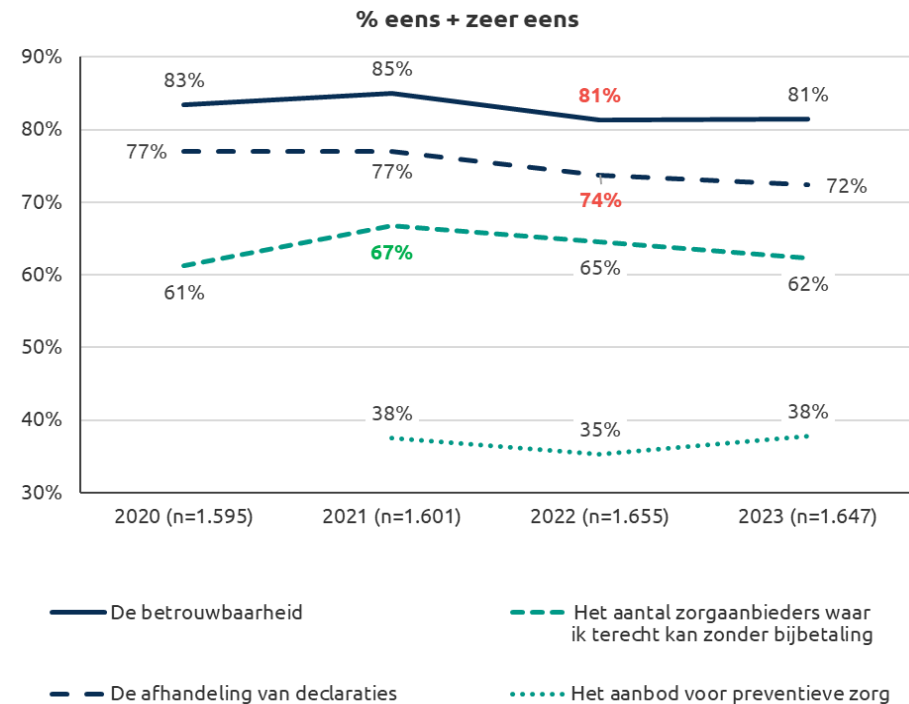
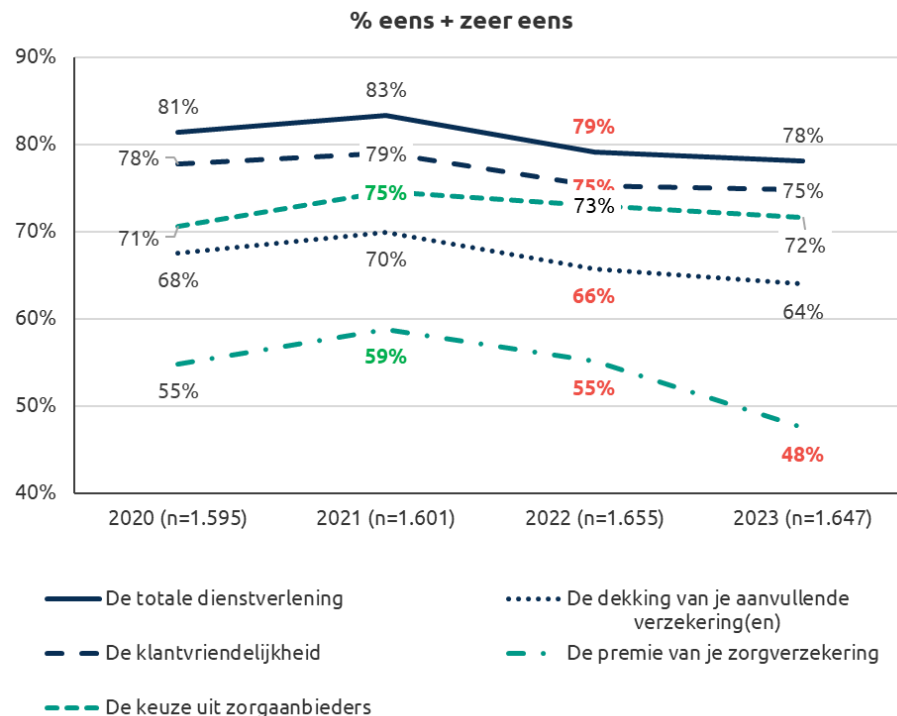
**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? Basis: meting 2023



# Grote daling in tevredenheid met de premie

De tevredenheid met de premie is dit jaar flink gedaald. In afgelopen twee jaar zakte de tevredenheid met elf procentpunten. Op het oog lijkt ook de tevredenheid met de dekking van de aanvullende verzekering(en) af te nemen.



**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

# Consumenten hechten iets vaker belang aan goede beschikbaarheid van zorg in de regio

Consumenten vinden dat zorgverzekeraars zich met veel verschillende aandachtspunten bezig moeten houden. Net als voorgaande jaren vindt men vooral dat zorgverzekeraars zich bezig moeten houden met het onderhandelen met zorgverleners voor een lage premie (34%) en het zorgen voor keuzevrijheid voor consumenten (34%).

Vaker dan vorig jaar vinden consumenten dat zorgverzekeraars aandacht moeten besteden aan het zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio (gestegen van 23% naar 29%).

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? (Je kunt maximaal drie antwoorden kiezen)	2020 (n=1.595)	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	37%	36%	38%	34%
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	32%	34%	34%	34%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	29%	24%	23%	29%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	28%	23%	23%	23%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	23%	21%	22%	21%
Zorgdeclaraties verwerken	23%	22%	22%	20%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	23%	21%	21%	20%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	20%	20%	20%	20%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	19%	18%	18%	18%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	17%	18%	15%	16%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	-	11%	12%	13%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar





**Verschillen tussen overstapgroepen**



# Verschillen tussen overstapgroepen: beoordeling zorgverzekeraar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over je huidige zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? % eens + zeer eens	Dit jaar overstapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overstapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)	Totaal (n=1.647)
De betrouwbaarheid	<b>68%</b>	79%	80%	<b>88%</b>	<b>85%</b>	81%
De totale dienstverlening	<b>62%</b>	80%	78%	84%	82%	78%
De klantvriendelijkheid	<b>61%</b>	79%	72%	<b>82%</b>	78%	75%
De afhandeling van declaraties	<b>36%</b>	73%	<b>78%</b>	<b>86%</b>	<b>79%</b>	72%
De keuze uit zorgaanbieders	73%	73%	72%	77%	70%	72%
De dekking van de aanvullende verzekering	<b>58%</b>	64%	59%	68%	<b>67%</b>	64%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	67%	64%	64%	62%	60%	62%
De premie van de zorgverzekering	<b>62%</b>	52%	<b>34%</b>	49%	46%	48%
Het aanbod voor preventieve zorg	36%	40%	<b>27%</b>	43%	40%	38%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

# Verschillen tussen overstapgroepen: aandachtspunten voor zorgverzekeraars volgens respondenten

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? (Je kun maximaal drie antwoorden kiezen)	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)	Totaal (n=1.647)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	39%	37%	39%	38%	<b>30%</b>	34%
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	33%	34%	33%	36%	35%	34%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	28%	28%	29%	31%	28%	29%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	19%	20%	22%	21%	26%	23%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	21%	<b>27%</b>	22%	23%	<b>19%</b>	21%
Zorgdeclaraties verwerken	22%	21%	18%	21%	20%	20%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	20%	21%	19%	22%	20%	20%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	<b>12%</b>	20%	16%	25%	23%	20%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	16%	23%	21%	18%	17%	18%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	17%	17%	19%	15%	15%	16%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	15%	14%	16%	10%	11%	13%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



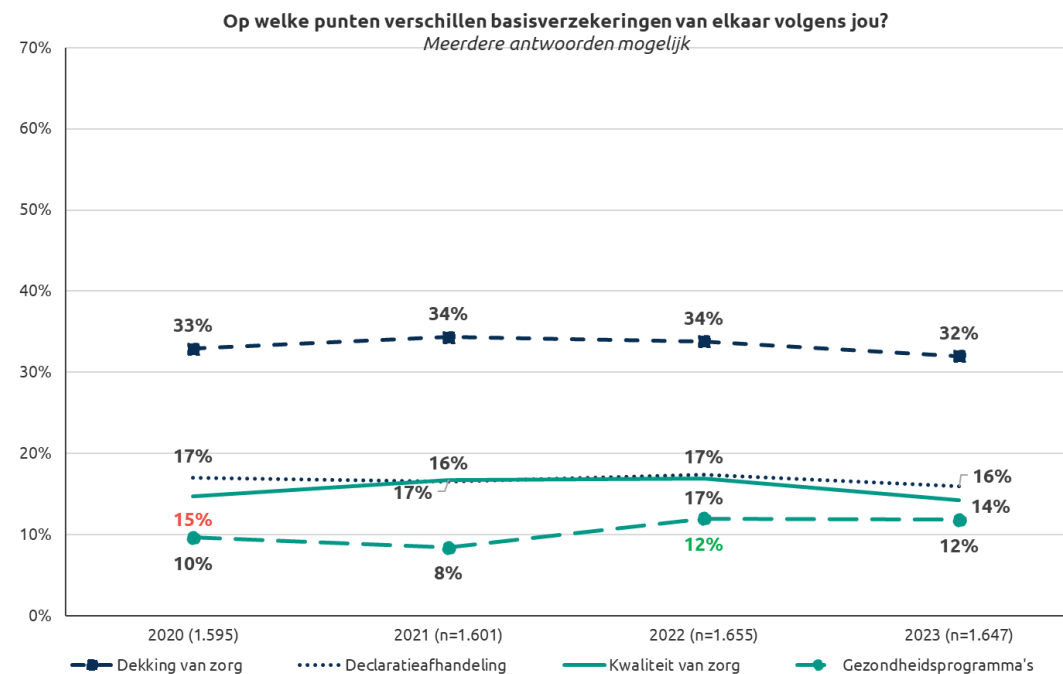
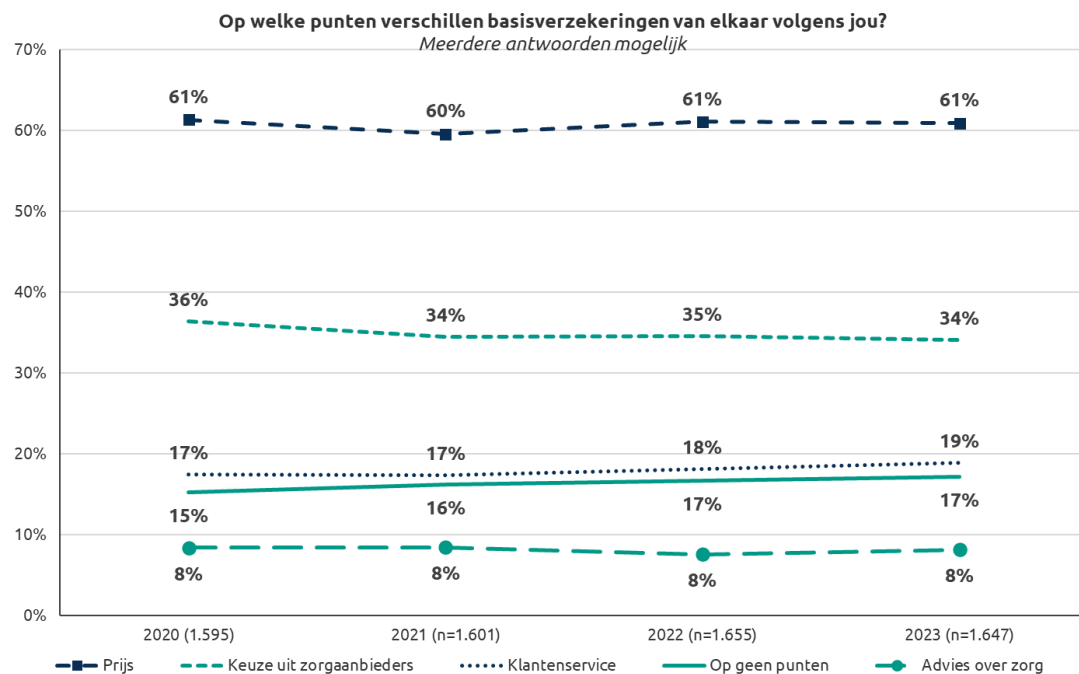
## H2. Huidige zorgverzekeraar en keuzeproces voor zorgverzekering

### 2.2 Keuzeproces



# Weinig ontwikkelingen in verschillen tussen basisverzekeringen

In de afgelopen vier jaar is er weinig verandering zichtbaar in de beeldvorming over basisverzekeringen. Respondenten geven in ongeveer gelijke mate steeds dezelfde punten aan waarop basisverzekeringen volgens hen van elkaar verschillen. De grootste verschillen zien zij in prijs (61%) en in enige mate ook in de keuze uit zorgaanbieders (34%) en de dekking van zorg (32%).



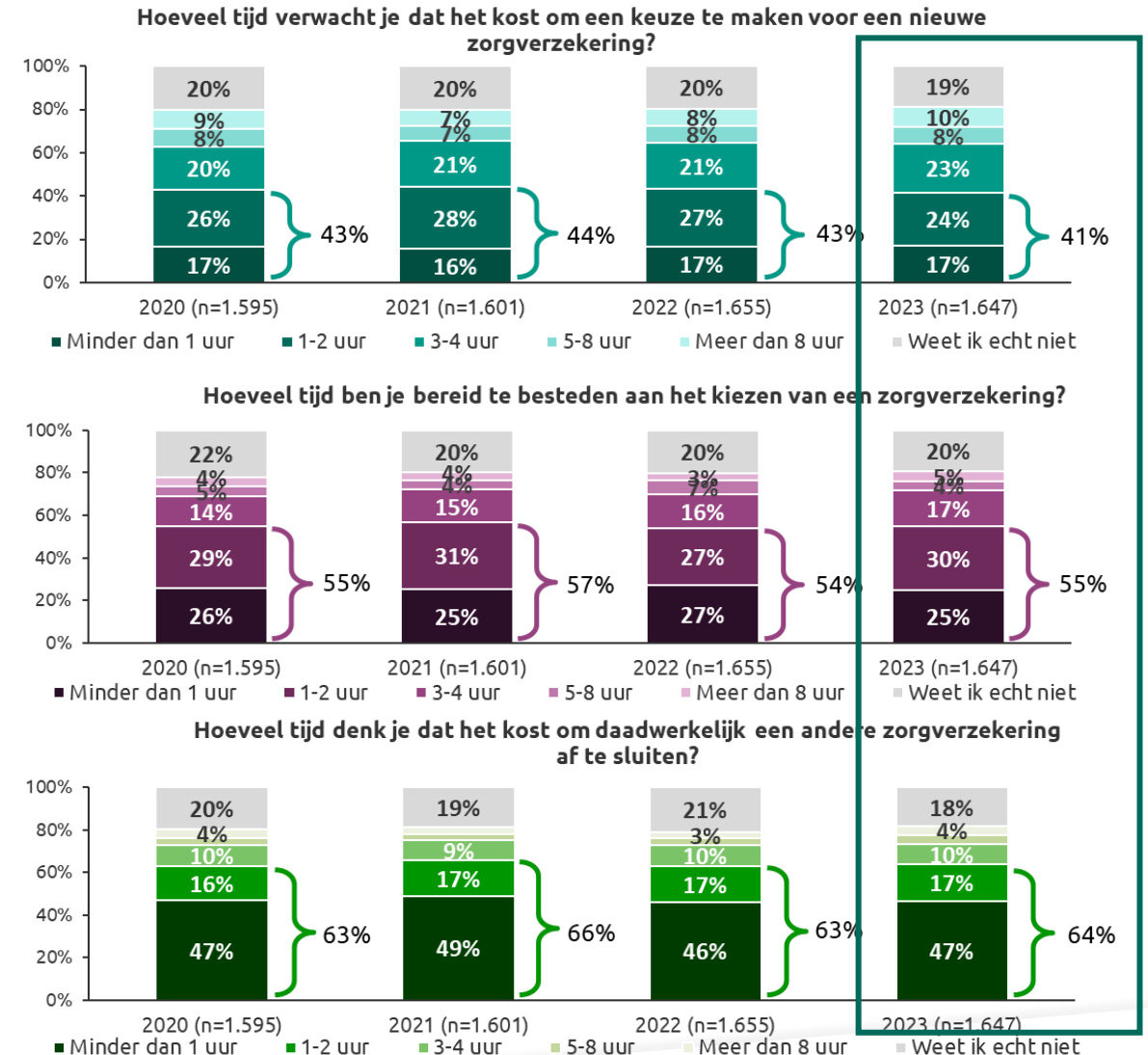
**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

# Wederom beleving tijdsinvestering voor het kiezen van een nieuwe zorgverzekering onveranderd

De verwachte tijdsinvestering en de tijd die men bereid is te investeren is wederom stabiel. In de afgelopen vier jaar is er nauwelijks verandering in de beleving rondom tijdsinvestering.

Hetzelfde geldt voor de verwachte tijd die het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten.



# Geen verandering in gebruikte informatiebronnen

De mate waarin informatiebronnen geraadpleegd worden, is voor het tweede jaar op rij onveranderd.

Wederom maken consumenten die veranderd zijn van zorgverzekering of die zich hebben georiënteerd op een andere zorgverzekering het meest gebruik van vergelijkingswebsites (58%) en websites van zorgverzekeraars (54%).

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens je overstap/wijziging van verzekerde zorg/oriëntatie? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of georiënteerd</i>	2020 (n=724)	2021 (n=795)	2022 (n=828)	2023 (n=852)
(Prijis-)vergelijkingswebsites	49%	57%	57%	58%
Websites van een of meer zorgverzekeraars	55%	52%	51%	54%
Vrienden/familie	17%	14%	14%	17%
Websites van patiënten- en consumentenorganisaties	13%	16%	16%	15%
Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars	8%	5%	8%	8%
De website van ConsuWijzer	10%	4%	6%	5%
Mijn werkgever	5%	4%	5%	5%
Folders of brochures	5%	2%	4%	5%
Zorgverlener/arts	3%	3%	4%	4%
Radio en Televisie	3%	3%	3%	4%
Dag- en weekbladen	2%	3%	2%	4%
Anders	4%	3%	3%	3%
Weet niet	5%	5%	6%	6%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

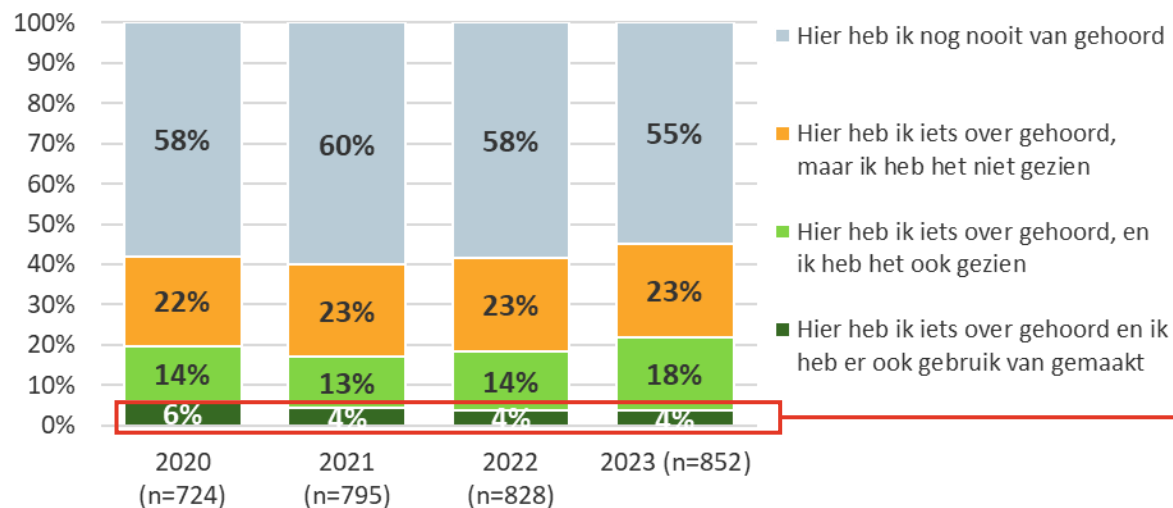
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

# Bekendheid Zorgverzekeringskaart stabiel; gebruikers meer gematigd over nut van de Zorgverzekeringskaart

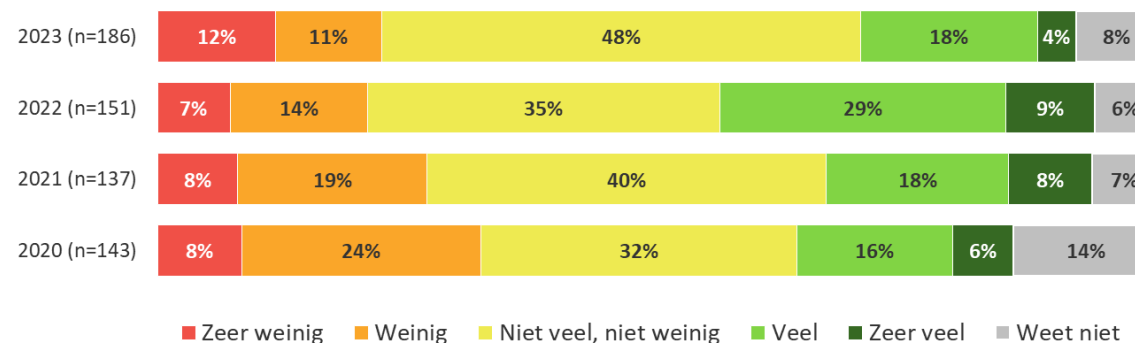
De mate waarin consumenten gebruik maken van de Zorgverzekeringskaart is vrijwel gelijk aan eerdere jaren. De trend van afgelopen jaren dat gebruikers zich meer geholpen voelen met de Zorgverzekeringskaart stabiliseert dit jaar. In vergelijking met vorig jaar is de groep die veel of zeer geholpen voelt zelfs kleiner geworden (gedaald van 38% naar 22%). Daarentegen is de groep die zich niet veel, maar ook niet weinig geholpen voelt door de Zorgverzekeringskaart groter geworden (gestegen van 35% naar 48%).

## In hoeverre ben je bekend met de Zorgverzekeringskaart?

Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd



## In hoeverre heeft deze maatregel (Zorgverzekeringskaart) je geholpen bij het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie over jouw zorgverzekering? Basis: Heeft zorgverzekeringskaart weleens bekeken



[Klik hier voor de bijlage](#)





**Verschillen tussen overstapgroepen**



# Verschillen tussen overstapgroepen: verschillen in basisverzekeringen volgens respondenten

Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou?	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)	Totaal (n=1.647)
Prijs	<b>75%</b>	66%	<b>69%</b>	61%	<b>53%</b>	61%
Keuze uit zorgaanbieders	38%	35%	<b>44%</b>	38%	<b>29%</b>	34%
Dekking van zorg	35%	33%	29%	34%	32%	32%
Klantenservice	<b>25%</b>	20%	<b>25%</b>	18%	<b>15%</b>	19%
Declaratieafhandeling	20%	14%	21%	17%	<b>13%</b>	16%
Kwaliteit van de zorg	11%	11%	14%	18%	15%	14%
Gezondheidsprogramma's	<b>18%</b>	15%	13%	13%	<b>8%</b>	12%
Advies over zorg	8%	7%	10%	8%	8%	8%
Geen van bovenstaande	<b>7%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	13%	<b>24%</b>	17%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

# Verschillen tussen overstapgroepen: tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Dit jaar niet overgestapt en niet georiënteerd op nieuwe zorgverzekering (n=795)	Totaal (n=1.647)
Minder dan 3 uur	66%	41%	39%	44%	33%	41%
3 uur of meer	33%	52%	53%	41%	36%	40%
Weet ik niet	2%	6%	8%	14%	31%	19%
Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering?						
Minder dan 3 uur	60%	50%	54%	60%	54%	55%
3 uur of meer	36%	41%	37%	27%	15%	25%
Weet ik niet	4%	9%	9%	13%	31%	20%
Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?						
Minder dan 3 uur	80%	69%	72%	67%	54%	64%
3 uur of meer	19%	24%	19%	19%	16%	18%
Weet ik niet	1%	7%	9%	14%	30%	18%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

# Verschillen tussen overstapgroepen: gebruikte informatiebronnen

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens je overstap/wijziging van verzekerde zorg/oriëntatie? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of georiënteerd</i>	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Totaal (n=852)
(Prijs-)vergelijkingswebsites	<b>69%</b>	<b>38%</b>	62%	54%	<b>58%</b>
Websites van een of meer zorgverzekeraars	51%	59%	57%	51%	<b>54%</b>
Vrienden/familie	16%	17%	18%	16%	<b>17%</b>
Websites van patiënten- en consumentenorganisaties	15%	17%	14%	15%	<b>15%</b>
Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars	<b>5%</b>	11%	7%	<b>13%</b>	<b>8%</b>
Mijn werkgever	7%	8%	3%	3%	<b>5%</b>
De website van ConsuWijzer	4%	3%	4%	8%	<b>5%</b>
Folders of brochures	3%	4%	5%	7%	<b>5%</b>
Zorgverlener/arts	3%	4%	4%	4%	<b>4%</b>
Radio en Televisie	3%	4%	5%	3%	<b>4%</b>
Dag- en weekbladen	2%	4%	5%	4%	<b>4%</b>
Anders	3%	3%	2%	3%	<b>3%</b>
Weet niet	<b>1%</b>	7%	8%	9%	<b>6%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

# Verschillen tussen overstapgroepen: Zorgverzekeringskaart

In hoeverre ben je bekend met de Zorgverzekeringskaart? <i>Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of georiënteerd</i>	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Totaal (n=852)
Hier heb ik nog nooit van gehoord	57%	53%	53%	58%	<b>55%</b>
Hier heb ik iets over gehoord, maar ik heb het niet gezien	21%	25%	21%	27%	<b>23%</b>
Hier heb ik iets over gehoord, en ik heb het ook gezien	19%	15%	<b>22%</b>	13%	<b>18%</b>
Hier heb ik iets over gehoord en ik het er ook gebruik van gemaakt	3%	7%	4%	2%	<b>4%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

### H3. Prijsperceptie



# Verwachte kostenbesparing bij overstap zorgverzekering aanzienlijk gestegen

Consumenten verwachten dat zij meer kunnen besparen op hun zorgpakket door over te stappen naar een andere zorgverzekeraar dan vorig jaar. Mede daardoor is het gat tussen de mate waarin consumenten verwachten te kunnen besparen bij een overstap en de ervaren prijsdrempel dit jaar kleiner geworden.

Het blijft voor een grote groep consumenten lastig om in te schatten wat een overstap hen kan opleveren (63%).

Inschatting totale kosten zorgverzekering per maand	2020 (n=1.595)	2021 (n=1.602)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)
Gemiddelde	€ 117,67	<b>€126,22</b>	€ 128,44	<b>€ 140,31</b>
% weet niet	20%	<b>23%</b>	25%	23%
Inschatting kostenbesparing bij een vergelijkbaar pakket per jaar bij overstap naar andere zorgverzekeraar	2020 (n=1.595)	2021 (n=1.602)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)
Gemiddelde besparing	€ 78,00	€71,08	€ 64,98	<b>€ 105,11</b>
Gemiddelde besparing (excl. outliers)	€ 51,76	€54,52	€ 46,96	<b>€ 77,53</b>
% weet niet	<b>62%</b>	61%	61%	63%

Prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen (Basis: kan een inschatting maken van de kostenbesparing)	2020 (n=1.595)	2021 (n=1.602)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)
Gemiddelde besparing	€ 134,13	<b>€161,89</b>	€ 145,21	€ 156,92
Gemiddelde besparing (excl. outliers)	<b>€ 114,73</b>	<b>€128,56</b>	€ 127,03	€ 131,16
% weet niet	12%	11%	12%	11%

*\*Indien de z-score van de waarneming 3x hoger of 3x lager lag dan het gemiddelde zijn de waarnemingen als outliers beschouwd en uit de analyse gehaald. De outliers komen mogelijk voort uit een typefout van de respondent.*

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

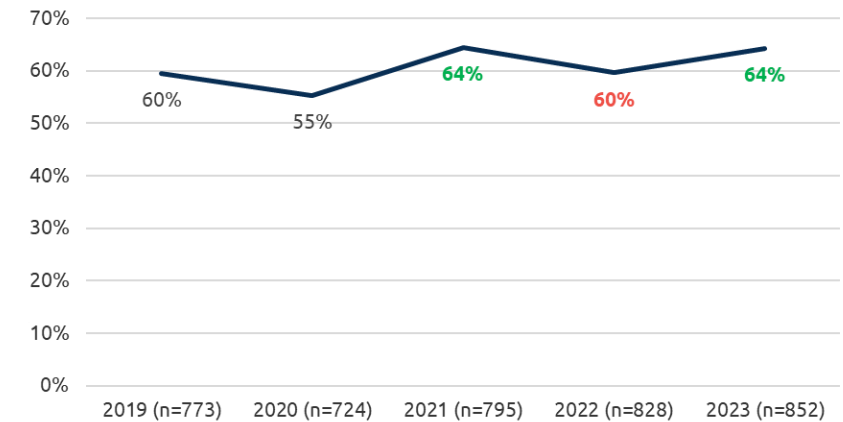
# Vertrouwen in websites verzekeraars weer toegenomen; niveau gelijk aan 2021

Vorig jaar zagen we een daling in het aantal respondenten dat websites van zorgverzekeraars (zeer) betrouwbaar vond. Dit jaar zien we weer een toename naar het niveau van 2021 (64%).

**In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op websites van zorgverzekeraars betrouwbaar?**  
Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd, n=852



**Vindt websites van zorgverzekeraars (zeer) betrouwbaar**

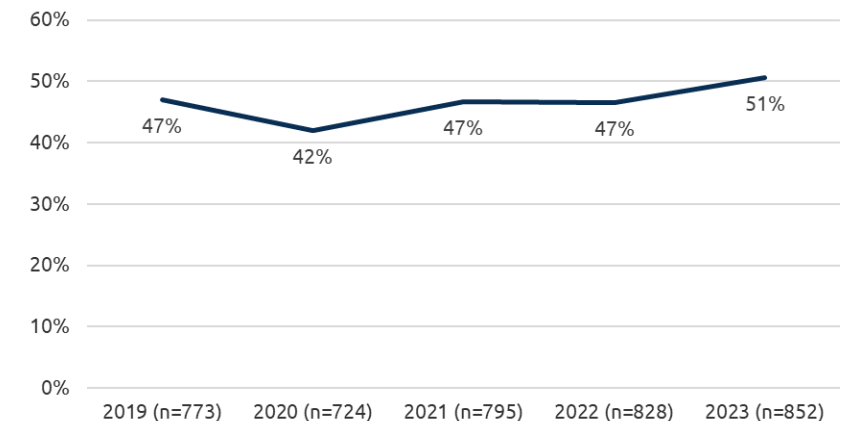


De mate waarin respondenten prijsvergelijkingswebsites betrouwbaar vinden, is onveranderd: de helft vindt deze websites betrouwbaar

**In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op prijsvergelijkingsites betrouwbaar?**  
Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd, n=852



**Vindt prijsvergelijkingswebsites (zeer) betrouwbaar**



**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar





**Verschillen tussen overstapgroepen**



# Verschillen tussen overstapgroepen: prijsinformatie

	Dit jaar overgestapt van zorgverzekeraar (n=258)	Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=160)	Dit jaar georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=249)	Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=186)	Totaal (n=852)
Mate dat respondenten prijsinformatie en voorwaarden op <u>websites van zorgverzekeraars</u> betrouwbaar of zeer betrouwbaar vinden	77%	66%	57%	55%	65%
Mate dat respondenten prijsinformatie en voorwaarden op <u>prijsvergelijkingswebsites</u> betrouwbaar of zeer betrouwbaar vinden	64%	47%	44%	45%	51%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen



# Bijlage: zorgbehoefte



# Bijlage | Zorgbehoefte

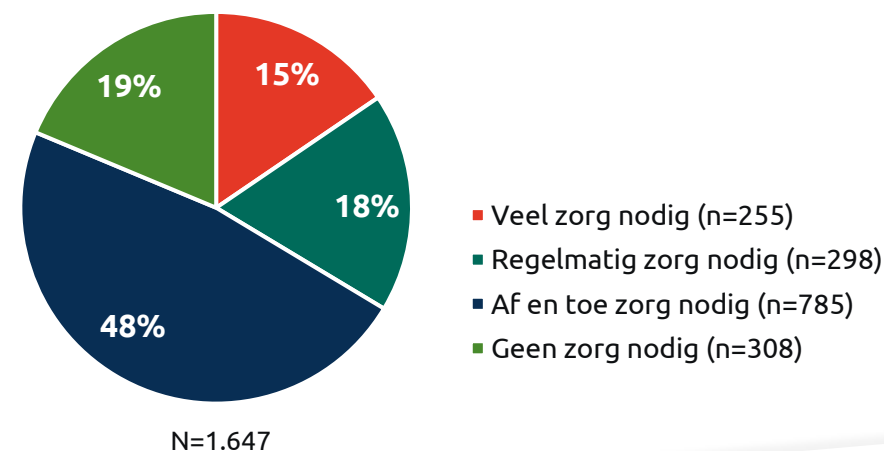
In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan subgroepen die verschillen in hun zorgbehoefte. We behandelen de volgende onderwerpen:

- Overstapgedrag, redenen om over te stappen of juist te blijven
- Omstandigheden waaronder klanten die tien jaar of langer bij hun zorgverzekeraar zijn wel zouden overstappen
- Beoordeling van de huidige zorgverzekeraar
- Waar een zorgverzekeraar volgens respondenten aandacht aan zou moeten besteden
- De verwachte tijdsinvestering bij het uitzoeken van een nieuwe zorgverzekering en de tijd die men daar in wil steken
- Vergelijken van zorgverzekeringen

De resultaten worden uitgesplitst naar subgroepen die verschillen in hun zorgbehoefte:

- ❖ Respondenten die **veel zorg nodig** hebben ('Door een (chronische ziekte), aandoening of langdurige revalidatie heb ik doorlopend zorg nodig')
- ❖ Respondenten die **regelmatig zorg nodig** hebben ('Ik heb regelmatig zorg nodig')
- ❖ Respondenten die **af en toe zorg nodig** ('Af en toe heb ik zorg nodig, maar dat is zeer beperkt')
- ❖ Respondenten die **geen zorg nodig** hebben ('Ik denk geen zorg nodig te hebben')

Er zijn geen verschillen in zorgbehoefte ten opzichte van 2022.

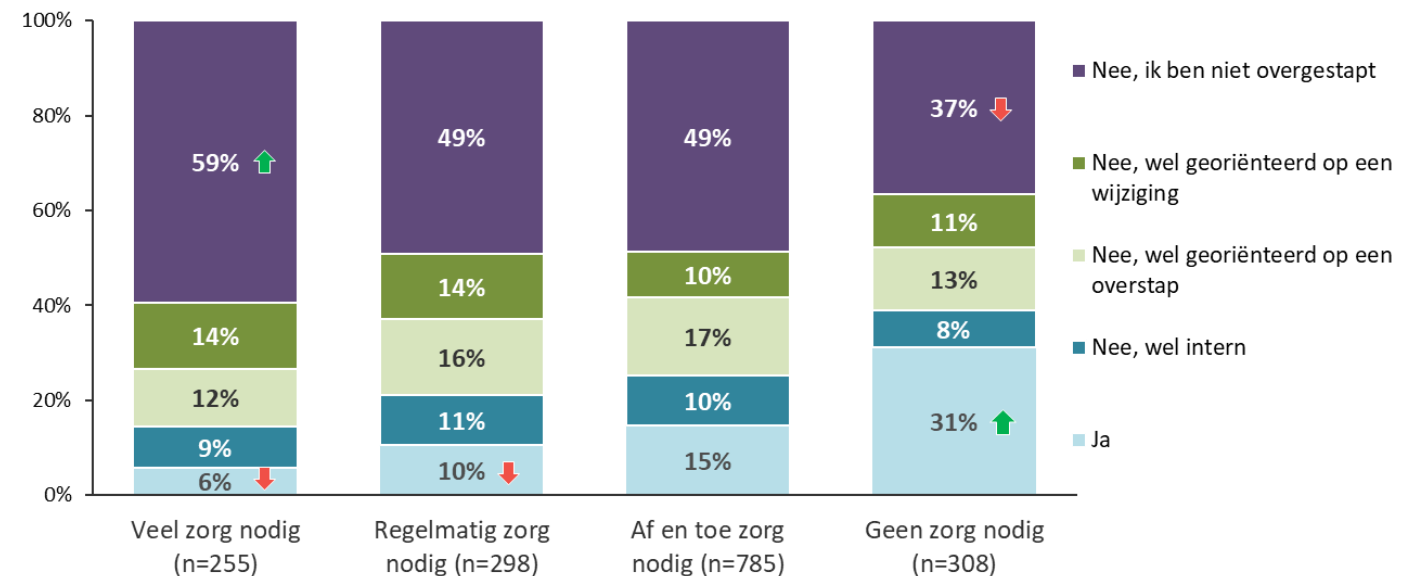


# Zorgbehoefte: overstapgedrag

## Verhoogde premies stimuleerden overstapgedrag met name onder consumenten die geen zorg nodig hebben

Respondenten die veel zorg nodig hebben geven vaker aan dat zij niet zijn overgestapt van zorgverzekeraar (en zich niet hebben georiënteerd). Respondenten die geen zorg nodig hebben, zijn vaker overgestapt van zorgverzekeraar.

Ben je per 1 januari overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar?



**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

[Klik hier voor de bijlage met de achterliggende tabellen](#)

# Zorgbehoefte: aanleidingen om in actie te komen

**Verdwenen collectiviteitskorting was een belangrijke reden om in actie te komen voor consumenten die veel zorg nodig hebben én die zijn overgestapt of zich georiënteerd hebben op een overstap.**

Opvallende verschillen tussen groepen zijn:

- Consumenten die veel zorg nodig hebben geven vaker dat zij in actie kwamen vanwege het verdwijnen de collectiviteitskorting (31%), en/of omdat hun financiële situatie (18%) en hun dekking (19%) is veranderd. Daarnaast kwamen zij iets vaker dan anderen in aanraking met een advertentie van de zorgverzekeraar (10%).
- Consumenten die geen zorg nodig hebben, kwamen vaker in actie vanwege de premie van hun zorgverzekeraar (27%).

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? <i>Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd</i>	Veel zorg nodig (n=103)	Regelmatig zorg nodig (n=152)	Af en toe zorg nodig (n=402)	Geen zorg nodig (n=195)
Kijken of ik kan besparen vanwege toename dagelijkse kosten	49%	39%	43%	40%
De premie van mijn zorgverzekeraar	19%	17%	22%	27%
Mijn collectiviteitskorting verdween	31%	16%	18%	10%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	12%	15%	13%	6%
Mijn financiële situatie is veranderd	18%	7%	11%	6%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	19%	6%	9%	7%
Vorig jaar niet goed verzekerd	10%	8%	8%	2%
Dit werd mij geadviseerd door anderen	3%	5%	5%	7%
Ik zag een advertentie	10%	6%	4%	5%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	6%	5%	5%	1%
Vanwege een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	3%	3%	2%	7%
Ontevreden over oude zorgverzekeraar (klacht/niet naar tevredenheid geholpen)	3%	4%	3%	2%
Mijn restitutiepolis werd combinatiepolis	3%	3%	3%	3%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	5%	2%	3%	2%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	6%	2%	3%	0%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	4%	1%	2%	1%
Anders	4%	11%	7%	8%
Weet niet	7%	12%	4%	11%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

# Zorgbehoefte: redenen om bij zorgverzekeraar te blijven

**Consumenten die veel zorg nodig hebben en niet zijn veranderd van zorgverzekeraar, zijn meer tevreden over (de dienstverlening van) hun zorgverzekeraar**

Consumenten die veel zorg nodig hebben én die niet zijn veranderd van zorgverzekering noemen vaker als reden om bij hun zorgverzekeraar te blijven dat zij tevreden zijn (67%) en dat hun zorgverzekeraar een goede service biedt (48%). Zij zijn ook vaker dan anderen bang dat een nieuwe zorgverzekering of –verzekeraar tegen zal vallen (20%) of dat zij niet geaccepteerd zullen worden (18%), wat hen weerhoudt om te veranderen van verzorgverzekering of –verzekeraar. Dit zijn allemaal redenen die voor consumenten die geen zorg nodig hebben beduidend minder vaak een rol spelen.

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? <i>Basis: niet veranderd van zorgverzekeraar</i>	Veel zorg nodig (n=240)	Regelmatig zorg nodig (n=267)	Af en toe zorg nodig (n=670)	Geen zorg nodig (n=212)
Ik ben tevreden met mijn huidige verzekeraar	67%	59%	60%	47%
Mijn huidige verzekeraar biedt goede service	48%	39%	39%	29%
Mijn huidige verzekeraar heeft een gunstige prijs	23%	24%	25%	29%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	24%	20%	24%	28%
Overstappen kost tijd/moeite	17%	14%	15%	16%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/-verzekeraar tegenvalt	20%	18%	15%	6%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	12%	13%	12%	10%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	10%	15%	10%	9%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	11%	13%	9%	7%
Ik ben bang dat ik toch meer moet betalen dan mij is beloofd	12%	11%	9%	7%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	18%	8%	2%	0%
Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg	6%	2%	4%	2%
Ik ben vergeten over te stappen/ik was te laat	1%	4%	3%	3%
Anders	4%	2%	4%	5%
Weet niet	3%	3%	5%	10%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

# Zorgbehoefte: trouwe klanten

**Ongeacht zorgbehoefte: circa drie op de tien willen niet overstappen van zorgverzekering.**

Binnen alle groepen stelt een derde van de consumenten die al 10 jaar of langer klant zijn bij dezelfde zorgverzekeraar, dat zij onder geen enkele omstandigheid zouden overwegen om over te stappen.

Trouwe klanten in alle zorggroepen willen zekerheid over de mogelijke besparing als ze overstappen en zekerheid over de geleverde zorg. Vaker dan anderen wil de groep trouwe consumenten die veel zorg nodig hebben van tevoren zeker weten dat ze geaccepteerd worden (26%).

Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekering? Basis: 10 jaar of langer klant bij dezelfde zorgverzekeraar	Veel zorg nodig (n=115)	Regelmatig zorg nodig (n=143)	Af en toe zorg nodig (n=269)	Geen zorg nodig (n=64) Indicatief wegens lage aantal waarnemingen
Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren	45%	44%	45%	41%
Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg	43%	43%	37%	28%
Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden	27%	33%	31%	24%
Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word	<b>26%</b>	12%	<b>7%</b>	<b>3%</b>
Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering	10%	10%	9%	<b>2%</b>
Anders	2%	2%	3%	3%
Onder geen enkele omstandigheid	33%	28%	30%	31%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen



# Zorgbehoefte: beoordeling dienstverlening

**Respondenten die geen zorg nodig hebben, zijn wat minder tevreden over hun verzekeraar.**

Consumenten die geen zorg nodig hebben zijn in vergelijking met anderen minder tevreden met hun zorgverzekeraar. Dat zij iets minder tevreden zijn met hun zorgverzekeraar kan mogelijk komen doordat zij minder ervaring hebben met hun zorgverzekeraar. Zij maken namelijk niet of nauwelijks gebruik van hun zorgverzekering en verder valt op dat in deze groep consumenten meer overstappers zitten.

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige zorgverzekeraar? <i>% tevreden + heel tevreden</i>	Veel zorg nodig (n=255)	Regelmatig zorg nodig (n=298)	Af en toe zorg nodig (n=785)	Geen zorg nodig (n=308)
De betrouwbaarheid	85%	86%	80%	77%
De totale dienstverlening	83%	82%	79%	70%
De klantvriendelijkheid	78%	81%	74%	68%
De afhandeling van declaraties	81%	78%	72%	61%
De keuze uit zorgaanbieders	72%	76%	71%	69%
De dekking van de aanvullende verzekering	66%	67%	64%	59%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	60%	61%	64%	61%
De premie van de zorgverzekering	35%	46%	48%	58%
Het aanbod voor preventieve zorg	35%	35%	39%	40%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen



*Het is niet zo dat consumenten ontevreden zijn over het aanbod preventieve zorg. Ruim vier op de tien geven aan dat zij dit aspect niet kunnen beoordelen. Dit lijkt er op te duiden dat zij er geen ervaring hebben met het aanbod.*

# Zorgbehoefte: aandachtspunten voor een zorgverzekeraar volgens respondenten

## Keuzevrijheid voor consumenten die veel zorg nodig hebben belangrijker geworden.

Consumenten die veel zorg nodig hebben, vinden het vaker dan anderen belangrijk dat er keuzevrijheid is in het kiezen van zorgaanbieders (45%). Deze reden lijkt belangrijker te zijn geworden ten opzichte van vorig jaar (2022: 36%).

Daarnaast vindt de groep die veel zorg nodig heeft het vaker dan anderen belangrijk dat hun zorgverzekeraar aandacht besteedt aan het selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders (26%).

Net als vorig jaar zien we groot verschil in de mate dat consumenten vinden dat gezond gedrag beloond moet worden. Consumenten die geen zorg nodig hebben vinden dit vaker belangrijk dan anderen (25%); consumenten die wel op regelmatige basis zorg nodig hebben vinden dit juist minder vaak belangrijk (6%).

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden?	Veel zorg nodig (n=255)	Regelmatig zorg nodig (n=298)	Af en toe zorg nodig (n=785)	Geen zorg nodig (n=308)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	34%	37%	36%	<b>29%</b>
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	<b>45%</b>	35%	34%	<b>27%</b>
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	32%	28%	29%	24%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	26%	24%	23%	20%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	22%	19%	21%	22%
Zorgdeclaraties verwerken	21%	20%	22%	17%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	<b>26%</b>	23%	<b>17%</b>	19%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	21%	<b>24%</b>	20%	<b>16%</b>
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	15%	19%	17%	21%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	<b>6%</b>	<b>11%</b>	18%	<b>25%</b>
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	12%	10%	15%	10%

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

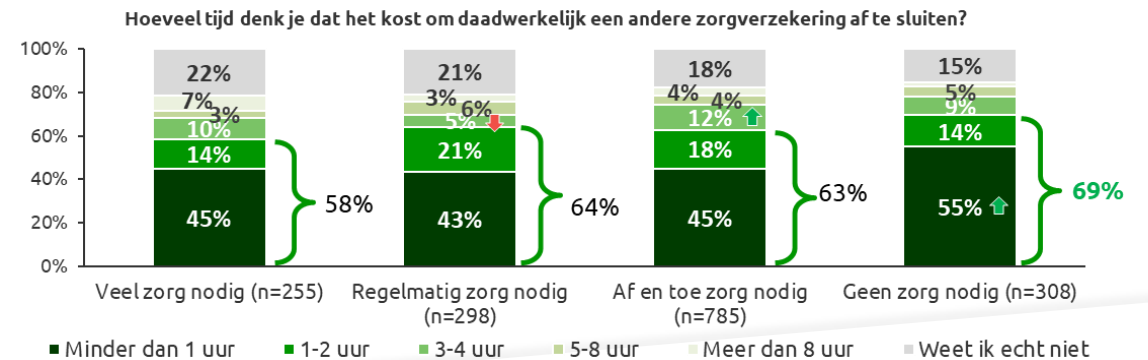
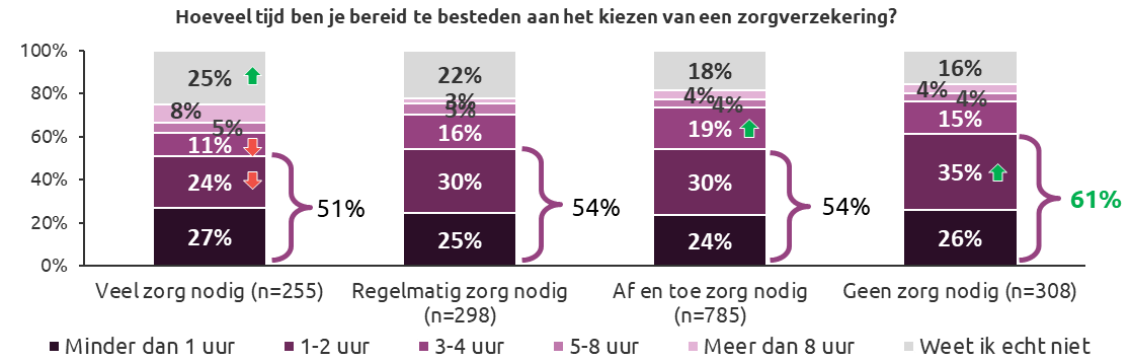
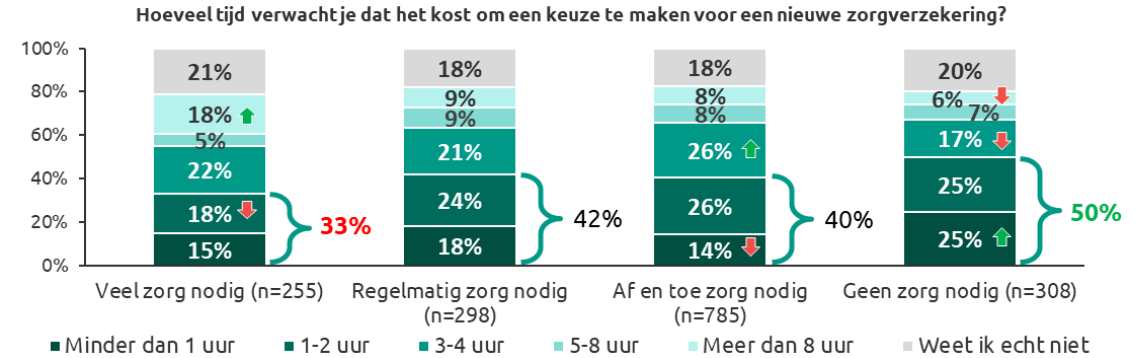
# Zorgbehoefte: tijdsinvestering

Er lijkt een verband te bestaan tussen zorgbehoefte en verwachte en bereide tijdsinvestering om een zorgverzekering te kiezen.

Consumenten die geen zorg nodig hebben, zijn over het algemeen optimistischer over de verwachte tijdsinvestering de tijd die men bereid is te investeren om een zorgverzekering te kiezen in vergelijking met andere zorggroepen. Zij verwachten ook vaker dat het daadwerkelijk afsluiten van een zorgverzekering snel te doen is.

Consumenten die veel zorg nodig hebben, zijn pessimistischer over de tijd die het kost om een nieuwe zorgverzekering uit te zoeken en te kiezen.

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen



# Zorgbehoefte: vergelijken van informatie

Consumenten die veel zorg nodig hebben lijken meer moeite te hebben met de informatie over pakketten van zorgverzekeraars.

Consumenten die veel zorg nodig hebben, hebben minder vertrouwen in de informatie over vergoedingen van verzekeringen (28%). Zij vinden het ook minder vaak makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in pakketten (22%) en hebben vaker moeite om vergoedingen van verschillende verzekeraars te vergelijken (19%).

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? <i>% eens + zeer eens</i>	Veel zorg nodig (n=255)	Regelmatig zorg nodig (n=298)	Af en toe zorg nodig (n=785)	Geen zorg nodig (n=308)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	76%	81%	78%	<b>71%</b>
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	61%	61%	57%	<b>46%</b>
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	57%	57%	56%	<b>42%</b>
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	48%	44%	47%	<b>38%</b>
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	<b>28%</b>	39%	41%	<b>51%</b>
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	40%	42%	40%	46%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	40%	38%	36%	36%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	<b>22%</b>	26%	30%	<b>34%</b>
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	<b>19%</b>	23%	27%	<b>35%</b>

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen



RESULTS

**Bijlage: tabellen**



# Tabellen: overstappedrag en aantal jaar klant

Ben je per 1 januari overgestapt naar een andere zorgverzekeraar?	2020	2021	2022	2023
<b>Ja</b>	9%	13%	15%	16%
<b>Nee, maar ik heb wel bij mijn eigen zorgverzekeraar een andere basisverzekering afgesloten/wijziging gedaan</b>	10%	9%	9%	10%
<b>Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap naar een andere verzekeraar</b>	16%	17%	17%	15%
<b>Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een wijziging in mijn basisverzekering/aanvullende verzekering</b>	10%	11%	9%	11%
<b>Nee, ik ben niet overgestapt en heb me niet georiënteerd</b>	55%	50%	50%	48%

Hoeveel jaar ben je al tegen zorgkosten verzekerd bij ...?	2020	2021	2022	2023
<b>Dit jaar overgestapt</b>	9%	13%	15%	16%
<b>1 jaar</b>	5%	4%	4%	2%
<b>2 – 5 jaar</b>	27%	27%	25%	25%
<b>6 – 9 jaar</b>	7%	6%	7%	6%
<b>10 jaar of meer</b>	39%	35%	35%	36%
<b>Weet ik echt niet</b>	14%	14%	15%	15%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: afsluitkanalen

<b>Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten?</b> Basis: enkel gesteld aan respondenten die een nieuwe zorgverzekering hebben afgesloten of andere verzekerde zorg hebben afgesloten	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Via de website van de zorgverzekeraar</b>	48%	51%	36%	45%
<b>Via een prijsvergelijkingswebsite</b>	21%	26%	34%	34%
<b>Via de klantenservice van de zorgverzekeraar (per telefoon, e-mail of schriftelijk)</b>	13%	9%	14%	8%
<b>Via een collectieve actie (bijv. via de werkgever, sportvereniging, belangenorganisatie, vakbond, etc.)</b>	10%	6%	8%	7%
<b>Anders</b>	3%	3%	2%	1%
<b>Weet niet</b>	6%	4%	7%	4%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: aanvullende verzekering

Ben je bovenop de verplichte basisverzekering aanvullend verzekerd?	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Ja</b>	77%	76%	76%	72%	72%
<b>Nee</b>	20%	21%	21%	24%	24%

[Terug naar de resultaten](#)



# Tabellen: mate dat informatie van verschillende zorgverzekeraars makkelijk of moeilijk te vergelijken is

In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars makkelijk of moeilijk te vergelijken? Basis: enkel gesteld aan respondenten die een nieuwe zorgverzekering hebben afgesloten of andere verzekerde zorg hebben afgesloten	2020	2021	2022	2023
% dat de informatie makkelijk of zeer makkelijk te vergelijken vindt	18%	18%	18%	19%
% dat de informatie moeilijk of zeer moeilijk te vergelijken vindt	44%	42%	40%	39%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: het vergelijken van zorgverzekeringen

In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens	Weet niet
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	1%	2%	13%	51%	26%	7%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	3%	12%	21%	38%	18%	8%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere zorgverzekeringen	2%	13%	22%	39%	15%	9%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	3%	15%	29%	34%	11%	7%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	3%	16%	31%	35%	7%	9%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	3%	11%	35%	36%	5%	11%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	3%	18%	32%	29%	8%	10%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	7%	26%	29%	25%	4%	9%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, heid door kun je ze makkelijk vergelijken met elkaar	6%	22%	32%	23%	4%	13%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: het vergelijken van zorgverzekeringen door de jaren heen

In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen % eens + zeer eens	2020	2021	2022	2023
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	80%	79%	76%	77%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	56%	57%	55%	56%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere zorgverzekeringen	52%	53%	50%	54%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	47%	50%	46%	45%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	40%	41%	40%	42%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	34%	42%	40%	41%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	37%	39%	35%	37%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	26%	29%	28%	29%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, heid door kun je ze makkelijk vergelijken met elkaar	23%	29%	27%	27%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: dienstverlening van de zorgverzekeraar

In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen	Heel ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Heel tevreden	Weet niet / niet van toepassing
De verwerking van mijn overstap (alleen gesteld als men is overgestapt)	1%	2%	7%	49%	39%	3%
De betrouwbaarheid	1%	1%	11%	55%	26%	6%
De totale dienstverlening	1%	2%	13%	56%	23%	5%
De klantvriendelijkheid	1%	1%	13%	51%	23%	11%
De afhandeling van declaraties	1%	1%	9%	47%	26%	16%
De keuze uit zorgaanbieders	1%	3%	15%	52%	19%	10%
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	1%	5%	18%	49%	15%	12%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	1%	4%	14%	45%	18%	19%
De premie van je zorgverzekering	4%	14%	32%	36%	12%	2%
Het aanbod voor preventie zorg	1%	2%	17%	28%	10%	42%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: dienstverlening van de zorgverzekeraar door de jaren heen

In hoeverre ben je het eens of oneens met de onderstaande stellingen % tevreden + heel tevreden	2020	2021	2022	2022
<b>De betrouwbaarheid</b>	83%	85%	81%	81%
<b>De totale dienstverlening</b>	81%	83%	79%	78%
<b>De klantvriendelijkheid</b>	78%	79%	75%	75%
<b>De afhandeling van declaraties</b>	77%	77%	74%	72%
<b>De keuze uit zorgaanbieders</b>	71%	75%	73%	72%
<b>De dekking van je aanvullende verzekering(en)</b>	68%	70%	66%	64%
<b>Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling</b>	61%	67%	65%	62%
<b>De premie van je zorgverzekering</b>	55%	59%	55%	48%
<b>Het aanbod voor preventie zorg</b>		38%	35%	35%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: verschillen tussen basisverzekeringen

Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou?	2020	2021	2022	2023
<b>Prijs</b>	61%	60%	61%	61%
<b>Keuze uit zorgaanbieders</b>	36%	34%	35%	34%
<b>Dekking van zorg</b>	33%	34%	34%	32%
<b>Klantenservice</b>	17%	17%	18%	19%
<b>Declaratie afhandeling</b>	17%	17%	17%	16%
<b>Kwaliteit van zorg</b>	15%	16%	17%	14%
<b>Gezondheidsprogramma's</b>	10%	8%	12%	12%
<b>Advies over zorg</b>	8%	8%	8%	8%
<b>Geen van bovenstaande punten</b>	15%	16%	17%	17%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: tijdsinvestering

	2020	2021	2022	2022
<b>Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?</b>				
Minder dan 3 uur	43%	44%	43%	41%
3 uur of meer	37%	36%	37%	40%
Weet ik niet	20%	20%	20%	19%
<b>Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering?</b>				
Minder dan 3 uur	55%	57%	54%	55%
3 uur of meer	23%	24%	26%	25%
Weet ik niet	22%	20%	20%	20%
<b>Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?</b>				
Minder dan 3 uur	63%	66%	63%	64%
3 uur of meer	17%	16%	16%	18%
Weet ik niet	20%	19%	21%	18%

[Terug naar de resultaten](#)

# Tabellen: verschillen tussen basisverzekeringen

In hoeverre ben je bekend met de Zorgverzekeringskaart? Basis: is overgestapt van zorgverzekeraar of zorgverzekering of heeft zich georiënteerd op een overstap	2020	2021	2022	2023
Hier heb ik nog nooit van gehoord	58%	60%	58%	55%
Hier heb ik iets over gehoord, maar ik heb het niet gezien	22%	23%	23%	23%
Hier heb ik iets over gehoord, en ik heb het ook gezien	14%	13%	14%	18%
Hier heb ik iets over gehoord en ik heb er ook gebruik van gemaakt	6%	4%	4%	4%

In hoeverre heeft de Zorgverzekeringskaart je geholpen bij het vergelijken van zorgverzekeraars en het zoeken naar informatie over jouw zorgverzekering? Basis: heeft de Zorgverzekeringskaart gebruikt of bekeken	2020	2021	2022	2023
% heeft weinig of zeer weinig geholpen	32%	27%	21%	22%
% hielp niet veel maar ook niet weinig	32%	40%	35%	48%
% heeft veel of zeer veel geholpen	22%	26%	38%	22%
% weet niet	14%	7%	6%	8%

## Terug naar de resultaten





# Bijlage: tabellen bij zorggroepen



# Zorgbehoefte: overstapgedrag

Ben je per 1 januari overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar?	Veel zorg nodig	Regelmatig zorg nodig	Af en toe zorg nodig	Geen zorg nodig
Ja	6%	10%	15%	31%
Nee, maar ik heb wel bij mijn eigen zorgverzekeraar een andere basisverzekering afgesloten/wijziging gedaan	9%	11%	10%	8%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een overstap naar een andere verzekeraar	12%	16%	17%	13%
Nee, maar ik heb me wel georiënteerd op een wijziging in mijn basisverzekering/aanvullende verzekering	14%	14%	10%	11%
Nee, ik ben niet overgestapt en heb me niet georiënteerd	59%	49%	49%	37%

[Terug naar de resultaten](#)

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

# Zorgbehoefte: tijdsinvestering

	Veel zorg nodig	Regelmatig zorg nodig	Af en toe zorg nodig	Geen zorg nodig
<b>Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?</b>				
Minder dan 3 uur	<b>33%</b>	42%	40%	<b>50%</b>
3 uur of meer	<b>46%</b>	40%	42%	<b>30%</b>
Weet ik niet	21%	18%	18%	20%
<b>Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering?</b>				
Minder dan 3 uur	51%	54%	54%	<b>61%</b>
3 uur of meer	24%	24%	28%	23%
Weet ik niet	<b>25%</b>	22%	18%	16%
<b>Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?</b>				
Minder dan 3 uur	58%	64%	63%	<b>69%</b>
3 uur of meer	20%	15%	20%	15%
Weet ik niet	22%	21%	18%	15%

## Terug naar de resultaten

**Groen** = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen  
**Rood** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

## Wij verminderen onze footprint



Motivaction  
is ISO 14001-  
gecertificeerd



Motivaction  
gebruikt  
energiezuinige  
auto's



Motivaction  
gebruikt groene  
stroom



Motivaction  
gebruikt uitsluitend  
papier met een FSC-  
label

# Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

## **Beeldmateriaal**

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

## **Pers- en publicatiebeleid**

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

# Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F  
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262  
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

[info@motivaction.nl](mailto:info@motivaction.nl)

[www.motivaction.nl](http://www.motivaction.nl)

**Weet wat mensen drijft.**

**motivaction**  
insights and strategy