



Consumentenonderzoek Zorgverzekeringsmarkt 2024

M211611

André Kamphuis
Daniëlle van Velzen

12-4-2024

a.kamphuis@motivaction.nl
d.vanvelzen@motivaction.nl

Inhoud

Achtergrond	3
Methode en opzet	4
Samenvatting	5
Resultaten	9
Hoofdstuk 1: overstapgedrag	12
Hoofdstuk 2: huidige zorgverzekeraar en keuzeproces voor zorgverzekering	36
Hoofdstuk 3: prijisperceptie	60
Hoofdstuk 4: zorgbehoefte	65
Bijlage	75





Achtergrond

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 voor 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?

Methoden en opzet

Doelgroep, steekproef en representativiteit

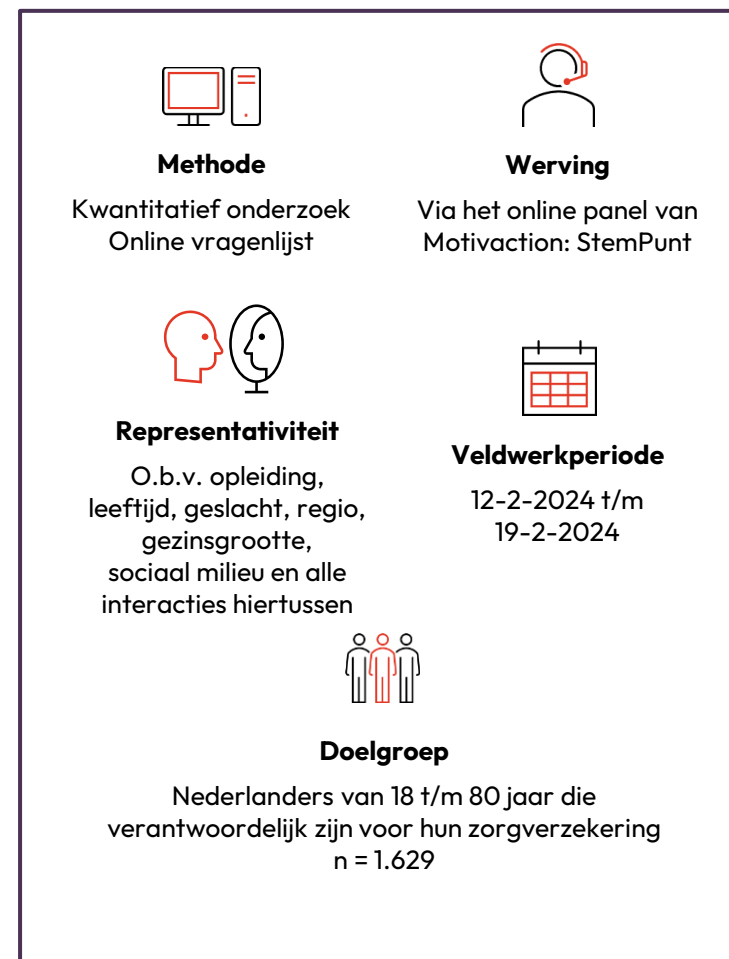
Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de Nederlandse bevolking is kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek is online uitgevoerd onder het ISO-20252:2019-gecertificeerde panel van Motivaction: Stempunt.

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= 1.629** Nederlanders van 18 tot en met 80 jaar.

De steekproef is representatief voor opleiding, leeftijd, geslacht, regio (Nielsen), gezinsgrootte, sociaal milieu (segmenten van de bevolking met een eigen waardenoriëntatie en kijk op het dagelijks leven, o.b.v. Mentality) en alle interacties hiertussen. Representativiteit is verkregen door middel van propensity sampling en -weging. Als ijkbestand voor de weging is gebruikgemaakt van de Gouden Standaard van het CBS en voor de verdeling van de sociale milieus de tweejaarlijkse schriftelijke Mentality-metingen van Motivaction.

Vragenlijst, dataverzameling en veldwerkperiode

De vragenlijst is in samenwerking met betrokkenen vanuit de ACM opgesteld. Het veldwerk is uitgevoerd tussen 12 en 19 februari 2024.



Belangrijkste inzichten uit deze meting

- **Kernindicatoren zorgverzekeringssector vrij stabiel** | Dit jaar zijn er weinig ontwikkelingen rondom de kernindicatoren binnen de zorgverzekeringssector. Slechts een aantal indicatoren laten wat beweging zien ten opzichte van vorig jaar.
- **Minder focus op kosten** | Vorig jaar zagen we veel aandacht voor kosten van zorgverzekeringen, vanwege de toegenomen dagelijkse kosten. Dit jaar lijkt hier weer minder aandacht voor te zijn.
- **Meer aandacht voor vrije zorgkeuze** | Consumenten letten dit jaar wel meer op vrije zorgkeuze bij het kiezen van een zorgverzekering.

Samenvatting

Zelf gerapporteerd overstapedrag is onveranderd

- Een kwart (25%) van respondenten geeft aan van zorgverzekering te zijn veranderd: 18% deed dit bij een andere zorgverzekeraar en 7% paste zijn of haar pakket aan bij de eigen zorgverzekeraar. Dit beeld was in de afgelopen drie jaar vrijwel hetzelfde.
- Circa de helft (47%) geeft aan dat zij niet zijn overgestapt én zich ook niet hebben georiënteerd op een overstap. Deze groep is even groot als in de afgelopen drie jaar.
- Meer consumenten geven dit jaar aan dat het uitblijven van contracten tussen zorgverzekeraars en zorgaanbieders invloed had op hun keuze (gestegen van 12% tot 19%).

Minder focus op kostenbesparing; meer aandacht voor vrije zorgkeuze

- Hoewel kostenbesparing nog wel de meest genoemde aanleiding is om in actie te komen (oriënteren op andere verzekeraar/verzekering), is deze aanleiding minder vaak genoemd dan vorig jaar (gedaald van 42% naar 36%).
- Ditzelfde beeld zien we terug bij de redenen die consumenten geven om daadwerkelijk te veranderen van zorgverzekeraar of verzekerde zorg. Prijs wordt hier door 62% genoemd als reden, terwijl dit vorig jaar 70% betrof. Vrije zorgkeuze is dit jaar vaker een reden om te kiezen voor een andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg (gestegen van 11% naar 17%).
- Kostenbesparing is dit jaar voor trouwe klanten (die al 10 jaar of langer bij hun zorgverzekeraar zitten) minder vaak een goede aanleiding om over te stappen (gedaald van 45% naar 38%).

Meer consumenten sloten hun nieuwe verzekering af via (prijs-)vergelijkingswebsites

- Dit jaar sloten vier op de tien (41%) consumenten die overstapten van zorgverzekering, hun nieuwe verzekering af via een (prijs-)vergelijkingsite. Vorig jaar was dit nog een derde (34%).
- Hoewel vorig jaar meer gebruik werd gemaakt van websites van zorgverzekeraars, werden deze sites dit jaar minder gebruikt (gedaald van 45% naar 36%). Dit jaar worden websites van zorgverzekeraars even vaak gebruikt als in 2022.

Consumenten blijven bij hun zorgverzekeraar omdat ze tevreden zijn

- Consumenten blijven bij hun huidige zorgverzekeraar omdat ze tevreden zijn (59%) of (op enige afstand) vanwege de goede service (37%).
- Redenen om niet over te stappen zijn vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar.

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

- Consumenten houden een relatief hoge informatiebehoefte als het gaat om het vergelijken van zorgverzekeringen. Ze willen precies weten wat er in een pakket zit (75%).
- 37% van de 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 die hier neutraal over is wordt echter groter. Een vijfde (20%) vindt het juist gemakkelijk om de informatie te vergelijken. Dit aantal is al jaren stabiel.
- Een op de drie (35%) consumenten vindt dat het vergelijken van zorgverzekeringen is zoals het vergelijken van appels en peren. Lang niet iedereen is goed op de hoogte wat nu in hun pakket zit (40%).
- Consumenten die overstapten of dit overwogen, hebben vooral behoefte aan duidelijkere informatie over vergoedingen in de aanvullende verzekeringen (40%), zorgaanbieders waar men terecht kan (34%) en de premie van de verzekerde zorg (28%). Dit was vrijwel hetzelfde in 2023. Wel zien we nu iets minder behoefte aan informatie over vergoeding voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder (gedaald van 33% naar 27%).

Consumenten zijn in hoge mate tevreden over hun zorgverzekeraar, hoewel tevredenheid met totale dienstverlening is gedaald

- Een meerderheid van de respondenten is nog steeds (zeer) tevreden met de dienstverlening van hun zorgverzekeraar (74%). De tevredenheid hierover is echter wel gedaald (vorig jaar 78%).
- Ten opzichte van 2023 worden een aantal aspecten nu echter negatiever beoordeeld: betrouwbaarheid (gedaald van 81% naar 78%) en klantvriendelijkheid (gedaald van 75% naar 71%).
- Het aanbod aan preventieve zorg is wederom bij een grote groep niet bekend (43%).

Consumenten hechten vooral belang aan vrije zorgkeuze

- Respondenten vinden dat hun zorgverzekeraar zich met name moet richten op het bieden van keuzevrijheid (34%) en onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden (34%). Dat was ook zo in 2023.
- Wel zien we dat consumenten het selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders vaker belangrijk vinden (24%, 20% in 2023).
- Bij het kiezen voor zorgverzekeringen vinden consumenten het vooral belangrijk dat zij naar hun favoriete ziekenhuis kunnen zonder bijbetaling.

Er zijn weinig ontwikkelingen in de verschillen die consumenten zien tussen basisverzekeringen

- Basisverzekeringen verschillen volgens consumenten met name op prijs (58%).
- Ze verschillen volgens hen in mindere mate op keuzevrijheid (36%) en dekking (34%).
- 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. 43% denkt dat de keuze in minder dan drie uur te maken is (17% zelfs binnen een uur) en 39% 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 (24% maximaal een uur) en 27% 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. 46% denkt dat het maximaal een uur kost. 17% van de respondenten verwacht echter dat ook het daadwerkelijk afsluiten drie uur of langer duurt.

Minder gebruik van (prijs-)vergelijkingsites en vrienden/familie als informatiebron

- Bij het oriënteren op een nieuwe zorgverzekering maakt circa de helft van de respondenten gebruik van prijsvergelijkingswebsites (52%) en de websites van zorgverzekeraars (52%).
- De mate waarin prijsvergelijkingsites als informatiebronnen geraadpleegd zijn, is gedaald van 58% in 2023 tot 52%. Familie en vrienden worden ook minder vaak als informatiebron ingezet (gedaald van 17% naar 13%).

Consumenten willen zorgverzekeringen/-verzekeraars vergelijken op hoogte van premie en dekking en doen dat meestal op die punten

- 70% van consumenten die vergelijkingssites gebruikten als informatiebron geeft aan te hebben gezien dat op andere aspecten dan premie vergeleken kan worden.
- Het liefst zouden consumenten verzekeringen en verzekeraar vergelijken op basis van hoogte van premie (73%) en dekking (63%). In de praktijk blijken dit ook de aspecten waar consumenten het vaakst hun vergelijking op baseren (respectievelijk 81% en 57%).
- Uit de toelichting die respondenten hebben gegeven op de discrepantie tussen hun voorkeursaspecten en de gebruikte vergelijkingaspecten, blijkt dat ze niet hebben vergeleken op hun voorkeursaspect, omdat dit geen prioriteit had; het lastig te vergelijken is; of te veel tijd kost.

Verwachte kostenbesparing bij overstap zorgverzekering €67,61

- Dit jaar geven respondenten aan dat zij gemiddeld €189,82 per maand betalen voor hun zorgverzekering.
- Zes op de tien (62%) 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 €67,61.
- De jaarlijkse besparing waarbij mensen het interessant vinden om te wisselen van zorgverzekeraar (de prijsdrempel) ligt gemiddeld op €143,92.
- De informatie over prijzen en voorwaarden die zorgverzekeraars op hun website geven wordt door 65% als betrouwbaar bestempeld. Dit is stabiel ten opzichte van vorig jaar.
- De informatie over prijzen en voorwaarden die prijsvergelijkingswebsites op hun website geven wordt door 49% betrouwbaar genoemd. Ook dit is vergelijkbaar met 2023.



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:

- **Overstapgedrag & vergelijken.** Dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. In de eerste paragraaf behandelen we het overstapgedrag 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 & keuzeproces.** Ook dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. Als eerste kijken we naar welk type zorgverzekering men heeft en hoe men de eigenzorgverzekeraar 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 keuzeproces 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 oriëntatieproces.
- **Prijspceptie.** 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=227)
- Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij de huidige zorgverzekeraar (n=113)
- Dit jaar georiënteerd op een andere zorgverzekeraar, maar niet veranderd van zorgverzekeraar (n=245)
- Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg bij eigen zorgverzekeraar, maar niet veranderd van verzekerde zorg (n=208)
- Dit jaar niet overgestapt van verzekeraar en niet georiënteerd om over te stappen (n=836)

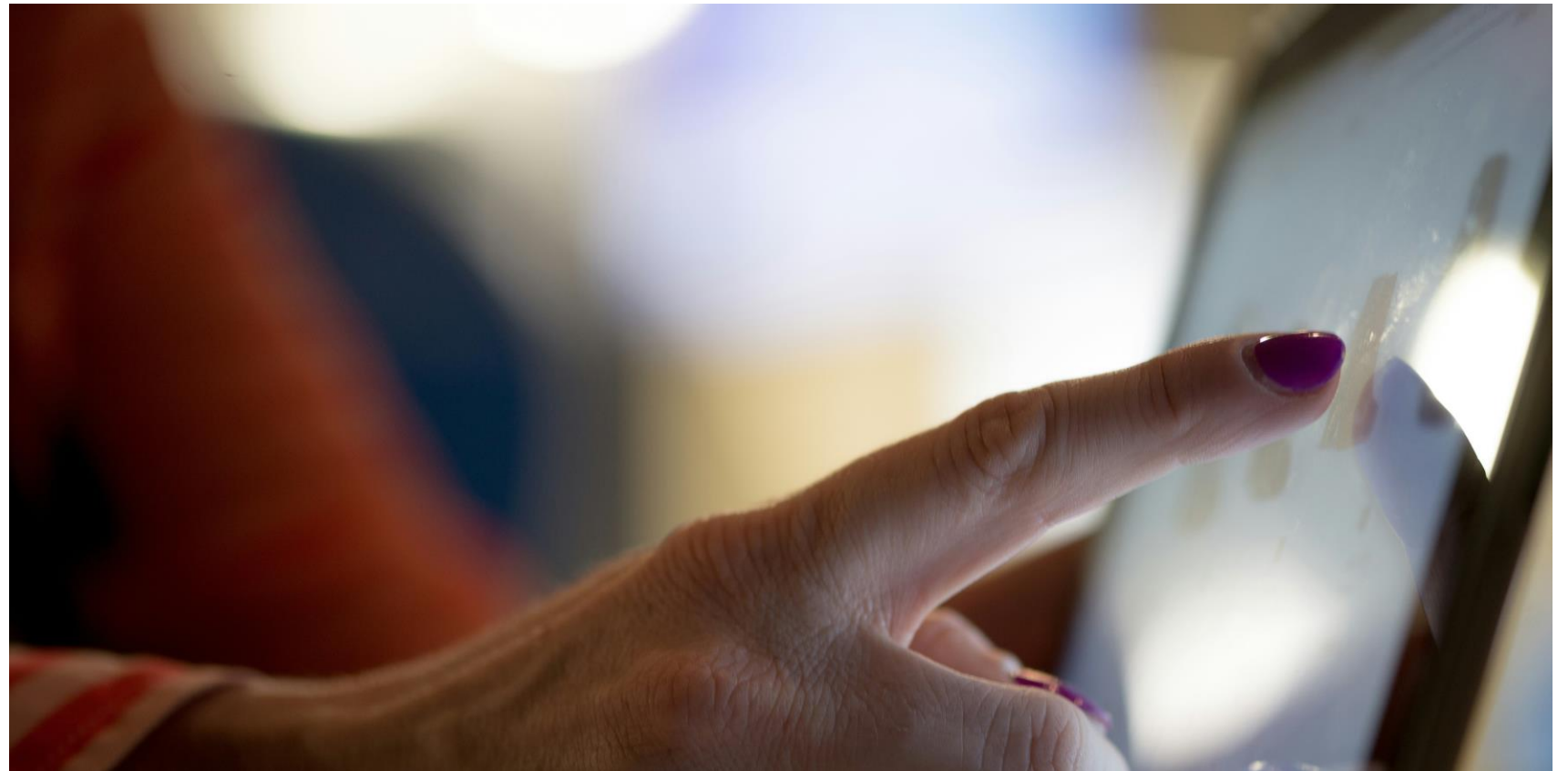
Leeswijzer (2/2)

- 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. Overstappeddrag

1.1 Redenen voor overstappeddrag

Overstapgedrag gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar

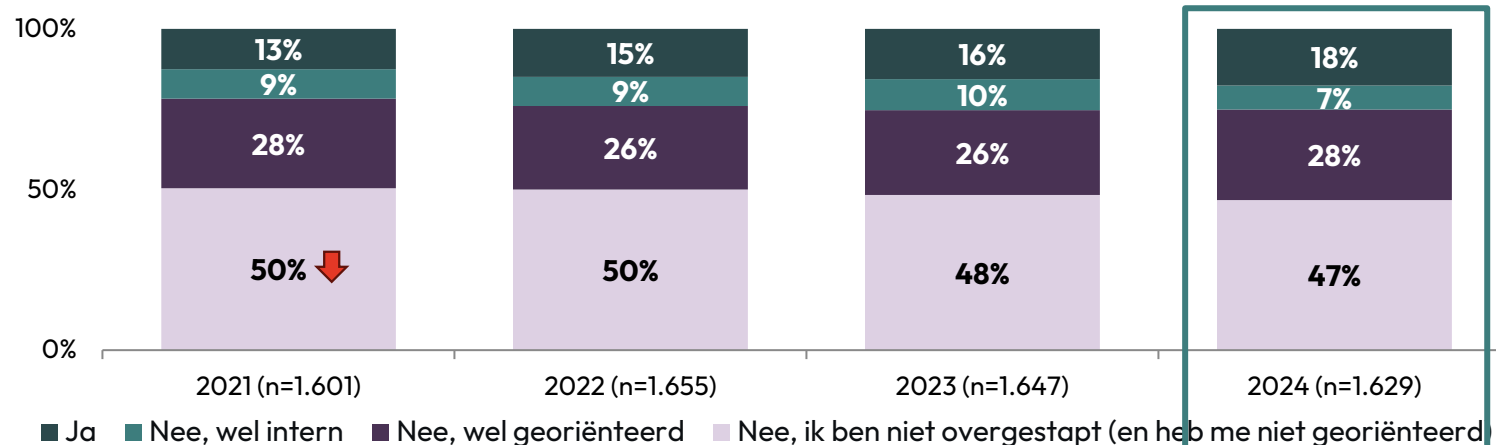
Volgens de cijfers van Vektis¹ is 7,4% van de verzekerden overstapt naar een andere zorgverzekeraar. Net als voorgaande jaren is het zelf gerapporteerd overstapgedrag hoger dan dit cijfer van Vektis.

- Dit jaar gaf 25% van de respondenten aan te zijn veranderd van zorgverzekering: 18% stapte naar eigen zeggen over naar een andere zorgverzekeraar en 7% zegt zijn of haar pakket aan te hebben gepast bij de eigen zorgverzekeraar.

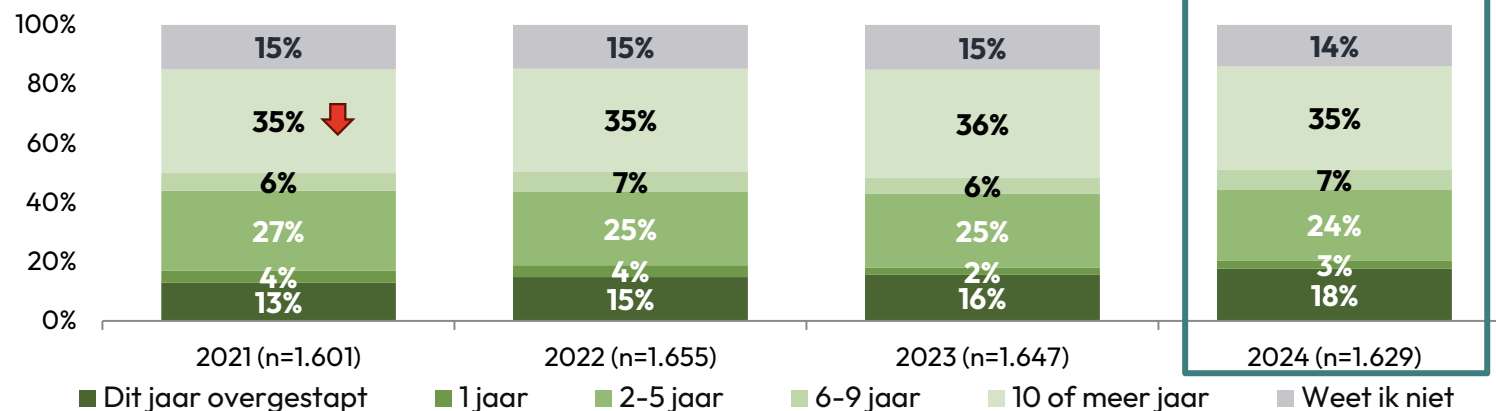
¹<https://www.vektis.nl/intelligence/publicaties/definitief-overstapcijfer-2024-bekend>

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

Ben je per 1 januari overstapt naar een andere zorgverzekeraar?



Hoeveel jaar ben je al tegen zorgkosten verzekerd bij je huidige zorgverzekeraar?



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

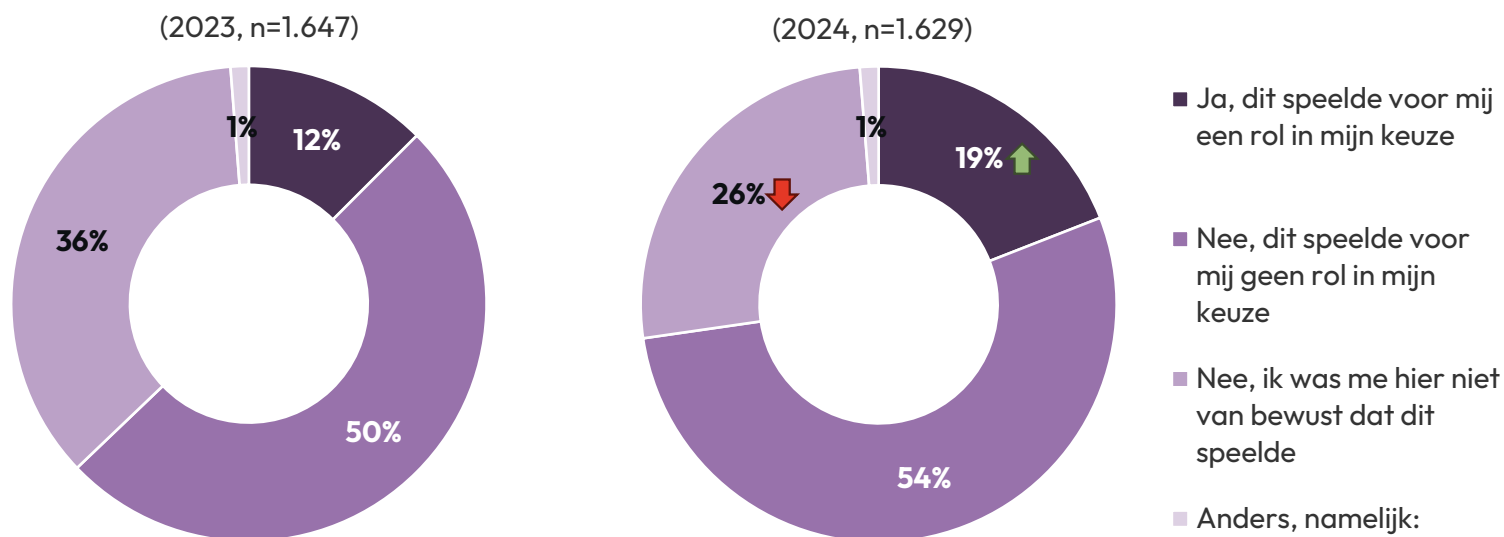
Overstapkeuze meestal niet beïnvloed door uitblijven contracten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars

Ruim de helft (54%) van de consumenten stelt dat het voor hen geen rol speelde dat nog niet alle contracten waren afgesloten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Een kwart (26%) geeft daarnaast aan er niet van bewust te zijn dat dit speelde. Opvallend is dat dit aandeel is gedaald ten opzichte van 2023; toen was dit 36%. Eind 2022 was dit namelijk veel in het nieuws, terwijl dit eind 2023 niet het geval was.

Dit jaar geven meer verzekerden aan dat het uitblijven van contracten wél invloed had op hun keuze. Dit aandeel is gestegen van 12% in 2023 tot 19% in 2024.

Op 12 november moeten zorgverzekeraars hun premies voor het komende jaar bekend maken, maar op dat moment is vaak nog niet duidelijk met welke zorgaanbieders de zorgverzekeraars een contract heeft voor het aanbieden van zorg.*

Heeft het uitblijven van contracten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars voor jou een rol gespeeld in jouw keuze?



*Deze introductietekst is gewijzigd in 2024.

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

[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

Kosten blijven grootste drijfveer om in actie te komen

Dit jaar zien we wederom dat respondenten met name in actie zijn gekomen door financiële redenen, hoewel dit aandeel wel kleiner is geworden ten opzichte van 2023.

De meest genoemde aanleidingen om in actie te komen zijn:

- Kijken of er bespaard kon worden vanwege toename dagelijkse kosten (36%)
- De premie van de zorgverzekeraar (22%)
- De verwachting dit jaar andere zorg nodig te hebben (11%)

Ten opzichte van 2023 is mogelijke kostenbesparing minder vaak genoemd (gedaald van 42% naar 36%). Verder zijn de drijfveren om in actie te komen gelijk gebleven.

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 – is overgestapt of heeft zich georiënteerd</i>	2021 (n=752)	2022 (n=781)	2023 (n=793)	2024 (n=793)
Kijken of ik kan besparen vanwege toename dagelijkse kosten	-	-	42%	36%
De premie van mijn zorgverzekeraar	21%	17%	22%	22%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	13%	16%	11%	11%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	9%	9%	9%	10%
Mijn financiële situatie is veranderd	8%	8%	10%	9%
Ik was vorig jaar niet goed verzekerd	6%	8%	7%	8%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	5%	6%	4%	6%
Ik zag een advertentie	8%	9%	5%	5%
Dit werd mij geadviseerd door een bekende	6%	6%	5%	4%
Vanwege een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	3%	4%	3%	4%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	-	4%	3%	3%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	4%	4%	3%	3%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	2%	3%	2%	3%
Ik had vorig jaar een klacht / ik ben niet naar tevredenheid geholpen	3%	4%	3%	2%
Mijn polis werd omgezet van restitutie naar combinatiepolis	-	-	3%	2%
Anders	18%	19%	8%	9%
Weet niet	13%	11%	7%	9%

Keuze voor zorgverzekering dit jaar nog steeds het vaakst gebaseerd op kosten

Dit jaar is prijs wederom de meest genoemde reden om te kiezen voor een nieuwe zorgverzekeraar/-verzekering. Wel wordt deze reden minder vaak genoemd dan in 2023 (gedaald van 70% naar 62%). Drie op de tien (28%) consumenten die zijn veranderd van zorgverzekeraar/-verzekering noemen dekking als reden voor deze keuze. Vrije zorgkeuze wordt dit jaar vaker genoemd dan vorig jaar (gestegen van 11% naar 17%).

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>	2021 (n=305)	2022 (n=347)	2023 (n=398)	2024 (n=340)
Vanwege de prijs	60%	53%	70%	62%
Vanwege de dekking	28%	32%	25%	28%
Vanwege de vrije zorgkeuze	13%	15%	11%	17%
Werd mij geadviseerd door anderen	7%	4%	8%	7%
Vanwege de betrouwbaarheid	5%	4%	8%	6%
Vanwege service	6%	7%	6%	5%
Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma	5%	3%	2%	4%
Omdat ik mijn aanvullende verzekering ook bij mijn huidige zorgverzekeraar wilde afsluiten	4%	6%	4%	3%
Vanwege de klantvriendelijkheid	5%	5%	4%	3%
Ik heb al mijn overige verzekeringen ook afgesloten bij mijn huidige zorgverzekeraar	2%	4%	3%	2%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	2%	4%	2%	2%
Anders	4%	6%	5%	4%
Weet niet	5%	7%	3%	3%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Consumenten vergelijken vooral de aanvullende verzekeringen met basisverzekeringen en kijken welke ziekenhuizen gecontracteerd zijn

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 (39%), kijken of hun favoriete ziekenhuis gecontracteerd is (37%) en welke zorg zij nodig hebben bovenop de basisverzekering (36%).

Opvallend is dat bijna alle stappen in het maken van een keuze minder vaak genoemd worden dan in 2023. Dit heeft er echter ook mee te maken dat consumenten dit jaar aangeven minder stappen te hebben ondernomen dan vorig jaar: het aantal gekozen stappen is gedaald van gemiddeld 2,6 naar 2,1.

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>	2021 (n=307)	2022 (n=344)	2023 (n=362)	2024 (n=340)
Bekijken wat al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik nodig heb	42%	45%	48%	39%
Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is	36%	40%	41%	37%
Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren	44%	45%	44%	36%
Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg	36%	35%	41%	30%
Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet	24%	29%	35%	28%
Bepalen in welke mate ik vrije artskeuze wil	27%	27%	29%	24%
Anders	3%	2%	3%	1%
Geen van bovenstaande	12%	11%	6%	7%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

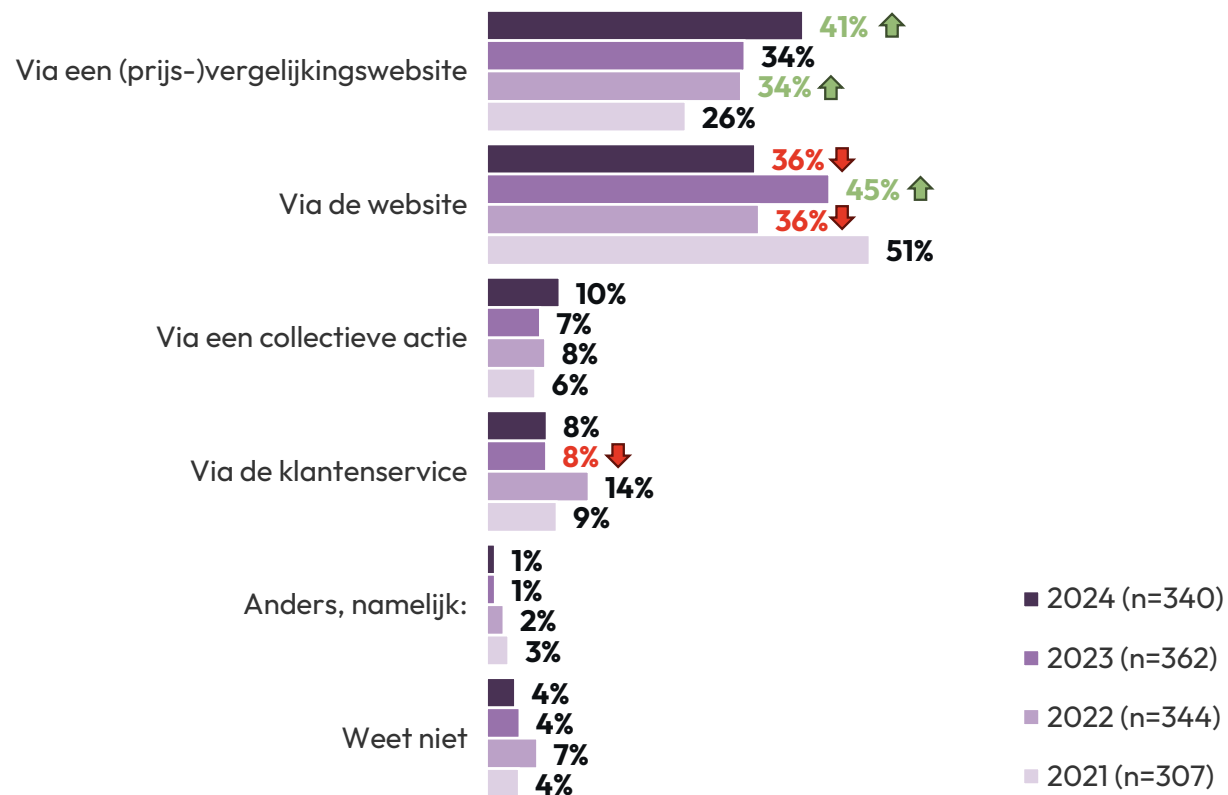
Meer overstappers geven aan hun verzekering af te hebben gesloten via een vergelijkingssite

Overstappers maakten dit jaar meer gebruik van vergelijkingssites om hun zorgverzekering/verzekerde zorg af te sluiten (gestegen van 34% naar 41%). Sinds 2020 is er een stijgende trend te zien in het aandeel overgestapte consumenten die gebruik maakten van vergelijkingssites.

Minder consumenten geven aan de website van de zorgverzekeraar te hebben gebruikt (gedaald van 45% naar 36%).

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 om naar de tabellen te gaan](#)

Tevredenheid over zorgverzekeraar blijft meest genoemde reden om niet over te stappen

Een kleine meerderheid (59%) geeft aan niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar vanwege tevredenheid over de huidige zorgverzekeraar. Dit is al een aantal jaren de meest genoemde reden. Daarnaast geeft ruim een op de drie (37%) aan niet over te stappen, omdat de huidige zorgverzekeraar goede service biedt.

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: Niet veranderd van zorgverzekeraar</i>	2021 (n=1.422)	2022 (n=1.450)	2023 (n=1.427)	2024 (n=1.402)
Ik ben tevreden over mijn huidige zorgverzekeraar	62%	61%	59%	59%
Mijn huidige zorgverzekeraar biedt goede service	43%	41%	39%	37%
Mijn huidige zorgverzekeraar heeft een gunstige prijs	31%	30%	25%	24%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	22%	23%	24%	24%
Overstappen kost veel tijd/moeite	15%	14%	15%	16%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	11%	11%	12%	14%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/-verzekeraar tegenvalt	12%	16%	15%	13%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	8%	10%	11%	10%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	7%	8%	10%	9%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	8%	9%	10%	7%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	5%	6%	6%	5%
Ik ben vergeten om over te stappen/ik was te laat om over te stappen	2%	2%	3%	3%
Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg	2%	3%	3%	2%
Anders	4%	5%	3%	5%
Weet niet	4%	4%	5%	4%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Besparing en zekerheid dezelfde zorg vergoed te krijgen kunnen trouwe klanten bewegen om over te stappen

De afgelopen twee jaar gaf bijna de helft van de trouwe klanten (10 jaar of langer niet veranderd van zorgverzekeraar) aan te overwegen over te stappen als dit voldoende besparing zou opleveren. Dit jaar is dit aandeel gedaald van 45% naar 38%. Hiermee is besparing nog wel de meest genoemde factor, hoewel besparing op de voet gevolgd wordt door zekerheid dat de klant dezelfde zorg vergoed krijgt bij de nieuwe verzekeraar (37%).

Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekering? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: 10 jaar of langer klant bij dezelfde zorgverzekeraar</i>	2021 (n=620)	2022 (n=649)	2023 (n=686)	2024 (n=663)
Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren	40%	46%	45%	38%
Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg	37%	39%	39%	37%
Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden	31%	30%	30%	31%
Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word	10%	10%	11%	11%
Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering	10%	12%	9%	9%
Anders	5%	5%	3%	5%
Onder geen enkele omstandigheid	30%	29%	30%	32%

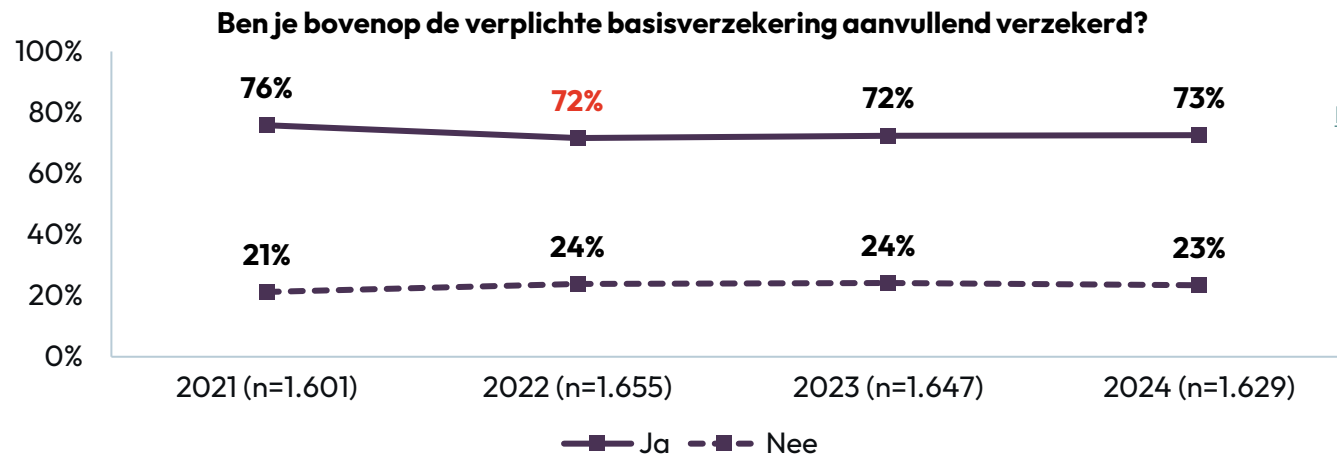
Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Evenveel consumenten geven aan aanvullend verzekerd te zijn als voorgaande jaren

Driekwart (73%) van consumenten geeft aan aanvullend verzekerd te zijn. Dit is evenveel als voorgaande jaren.

Ook de manier waarop degenen die aanvullend verzekerd zijn dit jaar hun aanvullende verzekering uitzochten, is vrijwel gelijk aan 2023.



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

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

Bij het afsluiten van de aanvullende verzekering, hoe ben je toen te werk gegaan? <i>Basis: is aanvullend verzekerd</i>	2021 (n=1.238)	2022 (n=1.235)	2023 (n=1.242)	2024 (n=1.226)
Ik heb alleen de aanvullende verzekeringen bekeken bij mijn eigen zorgverzekeraar	40%	39%	42%	42%
Ik heb als eerste een basisverzekering uitgezocht en daar een aanvullend pakket bij afgesloten	19%	17%	16%	17%
Ik heb als eerste een aanvullende verzekering uitgezocht en daar de basisverzekering bij afgesloten	5%	5%	4%	4%
Ik heb gezocht op de beste combinatie van een basis en aanvullende verzekering	26%	27%	26%	26%
Weet niet	10%	12%	12%	11%

motivaction
insights and strategy



Overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: aanleidingen om in actie te komen

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? (Basis - Is overstapt of heeft zich georiënteerd)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=793)
Ik wilde kijken of ik kan besparen op mijn zorgkosten omdat mijn dagelijkse kosten zijn toegenomen	28%	26%	48%	34%	36%
Ik ontvang de premie voor 2024 van mijn zorgverzekeraar en deze was hoger dan andere aanbiedingen	41%	8%	15%	10%	22%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	11%	24%	4%	13%	11%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	10%	10%	11%	10%	10%
Mijn financiële situatie is veranderd (bijv. van baan veranderd, minder/meer gaan werken)	10%	9%	6%	10%	9%
Ik heb vorig jaar gemerkt dat ik niet goed verzekerd was / ik kon gemaakte kosten niet declareren	10%	15%	6%	4%	8%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	7%	5%	6%	4%	6%
Ik zag een advertentie (in de krant, op televisie, radio of internet)	4%	1%	9%	3%	5%
Dit werd mij geadviseerd door een bekende	1%	3%	7%	4%	4%
Vanwege een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	5%	5%	3%	1%	4%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	3%	9%	2%	2%	3%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	3%	0%	4%	3%	3%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	2%	1%	4%	1%	3%
Ik had vorig jaar een klacht / ik ben niet naar tevredenheid geholpen	3%	2%	2%	1%	2%
Mijn polis werd omgezet van restitutie naar combinatiepolis	1%	2%	3%	0%	2%
Anders	7%	8%	11%	9%	9%
Weet niet	4%	11%	7%	19%	9%

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=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Totaal (n=340)
Vanwege de prijs	69%	43%	62%
Vanwege de dekking	20%	46%	28%
Vanwege vrije zorgkeuze	20%	12%	17%
Werd mij geadviseerd door anderen	6%	10%	7%
Vanwege de betrouwbaarheid	9%	-	6%
Vanwege service	7%	-	5%
Omdat ik mijn aanvullende verzekering ook bij mijn huidige zorgverzekeraar wilde afsluiten	5%	-	4%
Vanwege de klantvriendelijkheid	4%	-	3%
Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma	4%	-	3%
Ik heb al mijn overige verzekeringen afgesloten bij mijn huidige zorgverzekeraar	3%	-	2%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	2%	-	2%
Anders	4%	4%	4%
Weet niet	0%	9%	3%

Verschillen tussen overstapgroepen: ondernomen stappen en gebruikt overstapkanaal

Welke stappen heb je ondernomen in het maken van een keuze? (Basis - Heeft nieuwe zorgverzekering of andere verzekerde zorg afgesloten)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Totaal (n=340)
Bekijken wat al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik nodig heb	36%	48%	39%
Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is	44%	22%	37%
Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren	33%	41%	36%
Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg	31%	27%	30%
Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet	33%	17%	28%
Bepalen in welke mate ik vrije artskeuze wil	25%	22%	24%
Anders, namelijk:	1%	2%	1%
Geen van bovenstaande	5%	11%	7%

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? (Basis - Heeft nieuwe zorgverzekering of andere verzekerde zorg afgesloten)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Totaal (n=340)
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	56%	8%	41%
Via de website	27%	58%	36%
Via een collectieve actie	8%	14%	10%
Via de klantenservice	6%	14%	8%
Anders, namelijk:	1%	2%	1%
Weet niet	4%	4%	4%

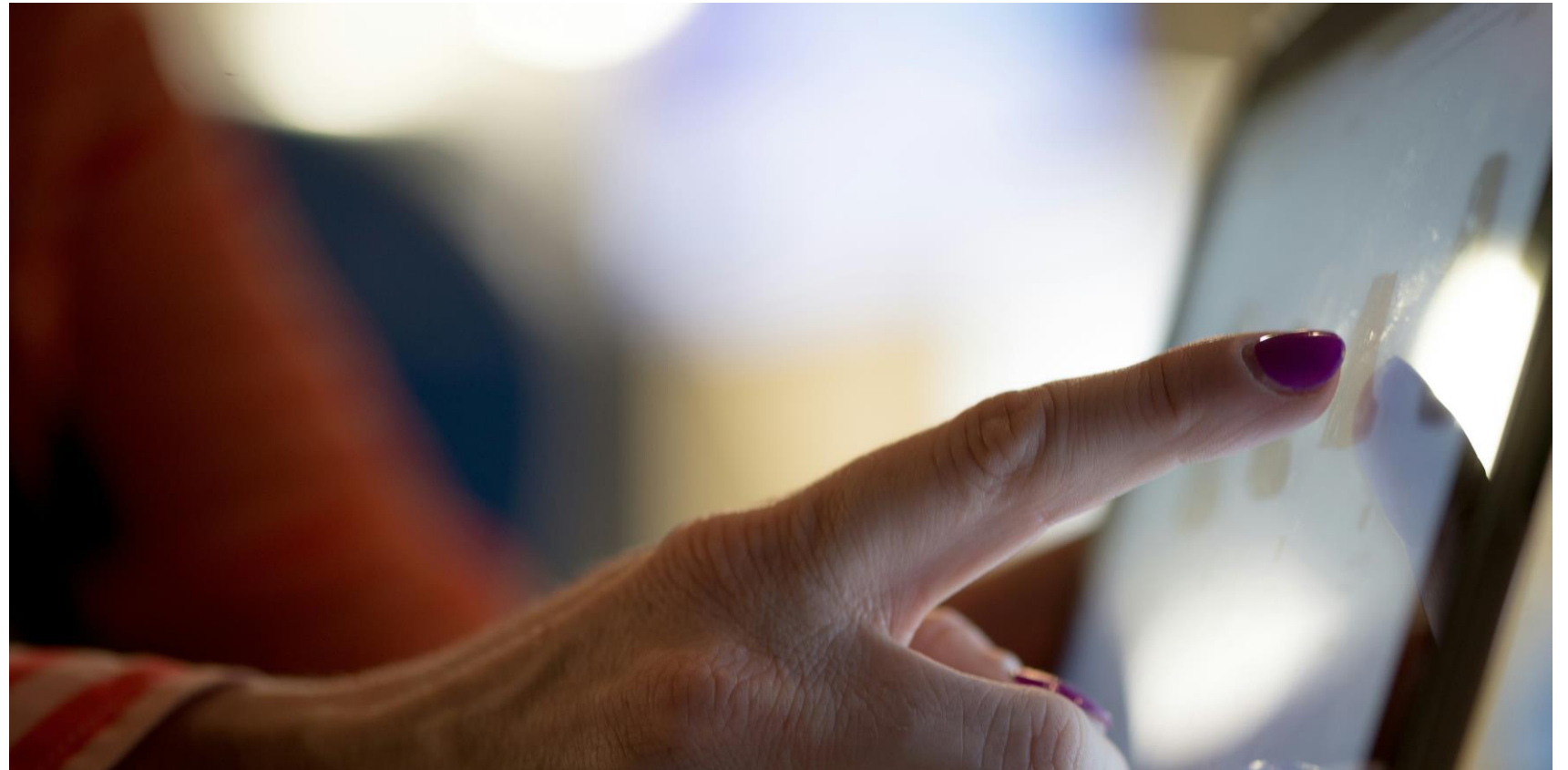
Verschillen tussen overstapgroepen: redenen om te blijven bij de zorgverzekeraar

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? (Basis - Is niet overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=836)	Totaal (n=1.402)
Ik ben tevreden over mijn huidige zorgverzekeraar	47%	42%	69%	64%	59%
Mijn huidige zorgverzekeraar biedt goede service	31%	27%	41%	41%	37%
Mijn huidige zorgverzekeraar heeft een gunstige prijs	20%	38%	34%	18%	24%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	28%	33%	30%	19%	24%
Overstappen kost veel tijd/moeite	14%	6%	11%	21%	16%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	13%	8%	13%	16%	14%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/verzekeraar tegenvalt	11%	9%	19%	13%	13%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	10%	7%	7%	11%	10%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	7%	8%	9%	10%	9%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	4%	10%	8%	6%	7%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	0%	3%	7%	6%	5%
Ik ben vergeten om over te stappen/ik was te laat om over te stappen	2%	2%	1%	3%	3%
Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg	5%	3%	1%	2%	2%
Anders, namelijk:	6%	6%	4%	5%	5%
Weet ik niet	1%	2%	1%	5%	4%

Verschillen tussen overstapgroepen: type polis en zorgbehoefte

Weet je welk type zorgverzekeringpolis je nu hebt? (Basis - allen)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=836)	Totaal (n=1.629)
Naturapolis	36%	39%	42%	38%	27%	33%
Restitutiepolis	14%	16%	15%	20%	16%	16%
Combinatiepolis	11%	6%	7%	8%	7%	8%
Budgetpolis	14%	11%	9%	6%	5%	8%
Weet niet	26%	29%	27%	28%	46%	36%

Welke situatie past het beste bij je op dit moment? (Basis - allen)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=836)	Totaal (n=1.629)
Af en toe heb ik zorg nodig, maar dat is zeer beperkt	52%	50%	49%	41%	48%	48%
Ik denk geen zorg nodig te hebben	30%	12%	18%	16%	16%	18%
Ik heb regelmatig zorg nodig	11%	24%	20%	24%	18%	18%
Door een (chronische) ziekte, aandoening of langdurige revalidatie heb ik doorlopend zorg nodig	6%	14%	14%	20%	19%	15%



H1. Overstappeddrag

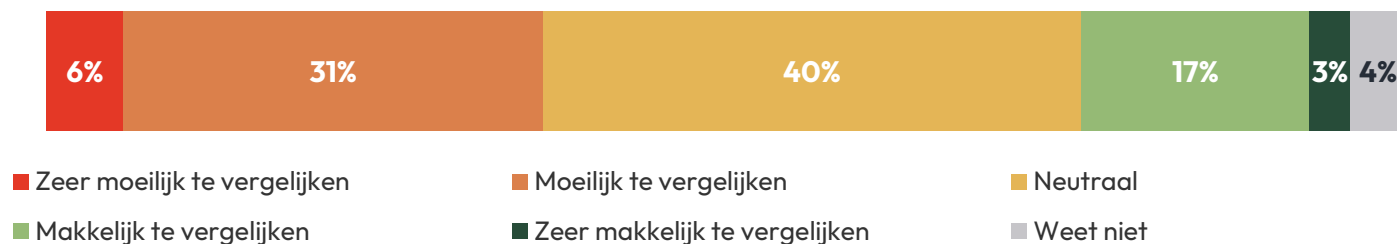
1.2 Vergelijken van zorgverzekeringen

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

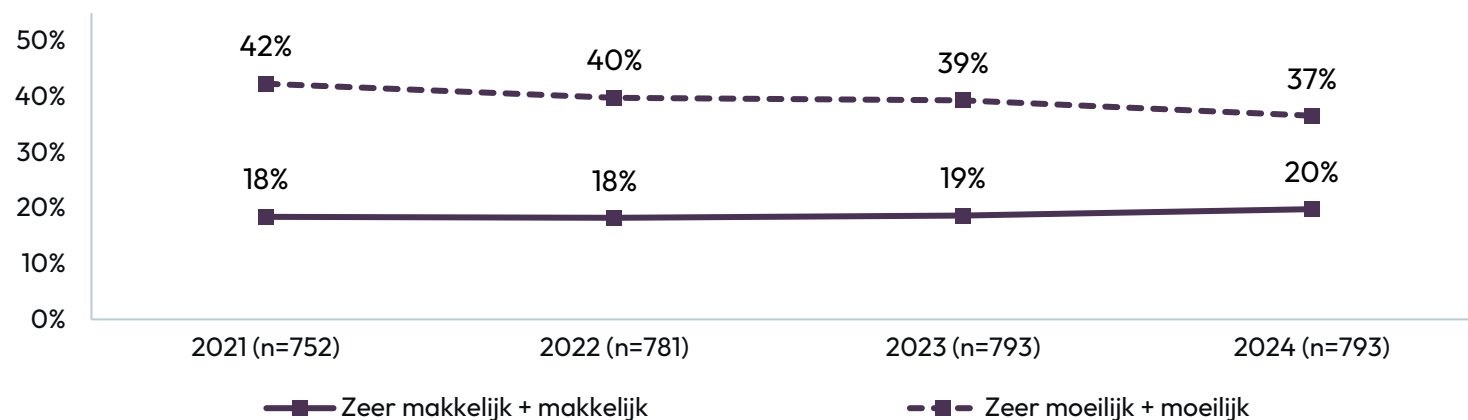
We zien een licht dalende trend in de mate waarin consumenten die kozen voor een andere zorgverzekering aangeven dat informatie van verschillende zorgverzekeraars moeilijk te vergelijken is. De mate waarin respondenten de informatie makkelijk te vergelijken vinden, stijgt echter niet.

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

Basis: overgestapt naar of georiënteerd op andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, n=793



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



[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

Voorwaarden belangrijkst bij vergelijken verzekeringen

Een grote meerderheid wil precies weten wat er in een pakket zit als ze zorgverzekeringen vergelijken (75%).

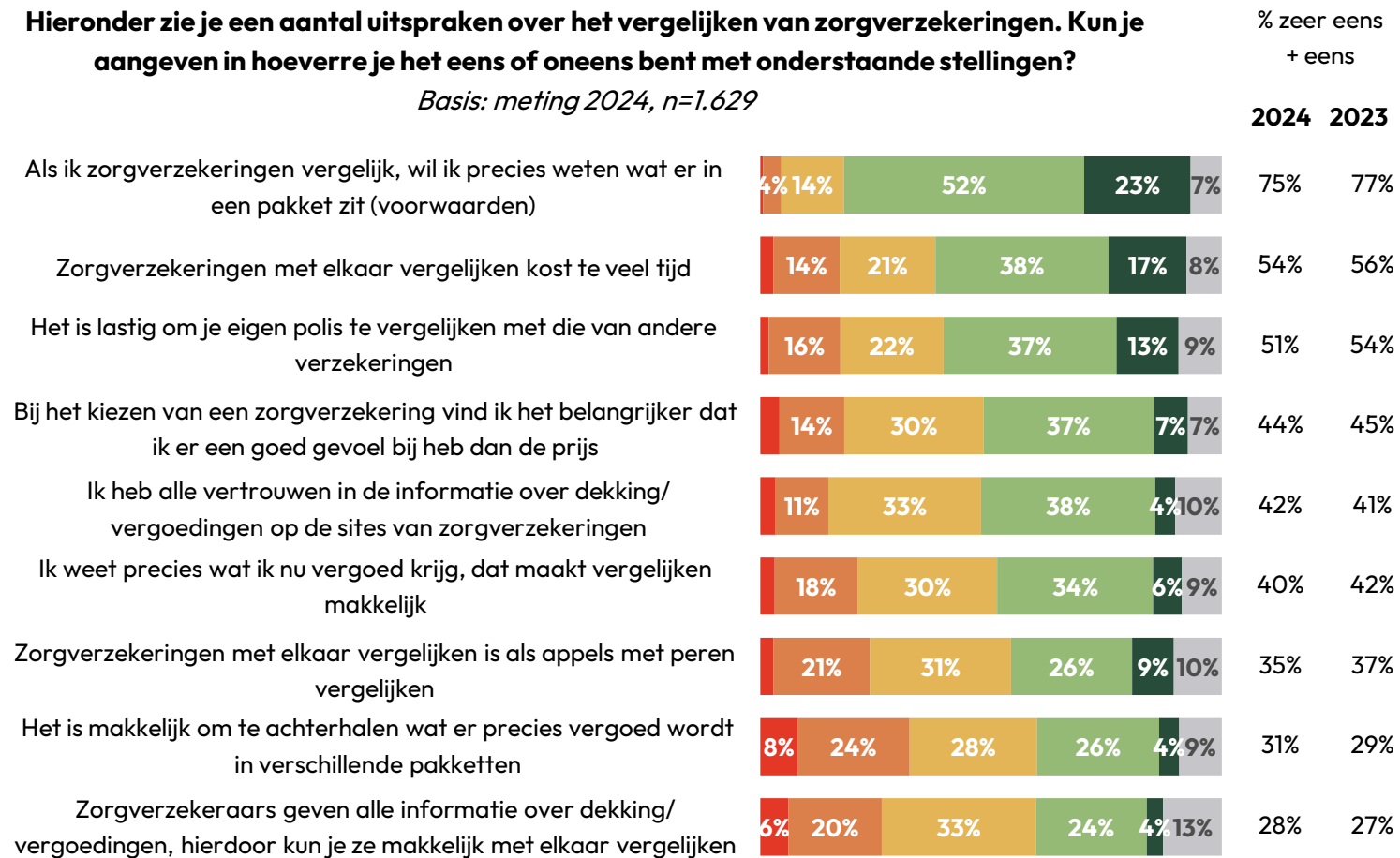
Circa de helft vindt dat zorgverzekeringen vergelijken te veel tijd kost (54%) en dat het lastig is om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen (51%).

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

- Drie op de tien (31%) geven aan het makkelijk te vinden om te achterhalen wat er vergoed wordt in verschillende pakketten.
- Een iets kleinere groep (28%) is van mening dat zorgverzekeraars alle informatie over dekking en vergoedingen geven, zodat dit makkelijk te vergelijken is.

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?

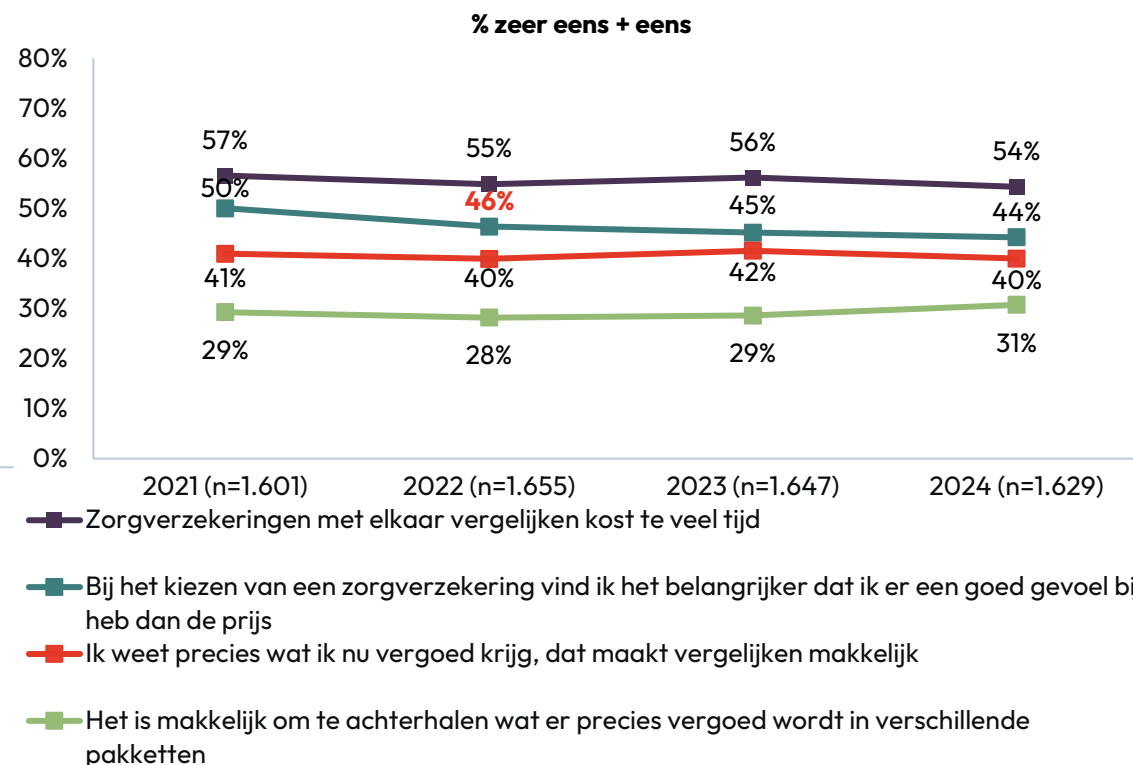
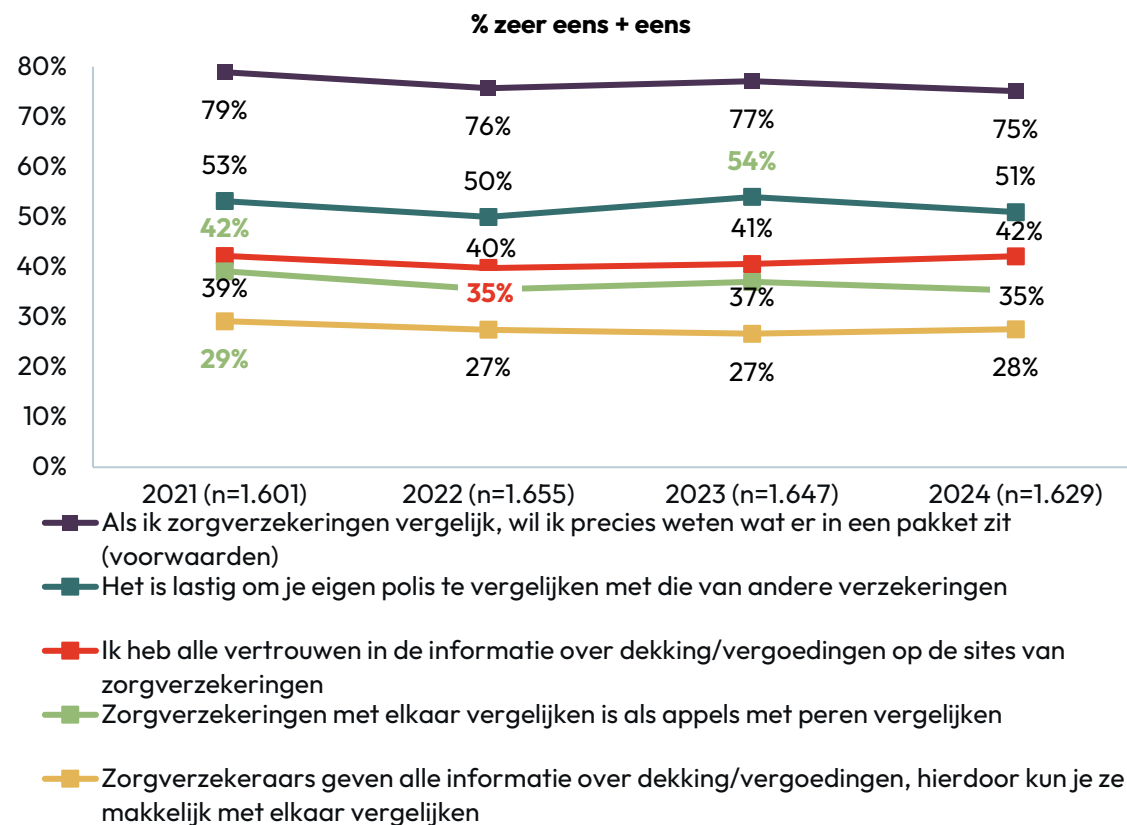
Basis: meting 2024, n=1.629



■ Zeer oneens ■ Oneens ■ Niet eens, niet oneens ■ Eens ■ Zeer eens ■ Weet niet/geen mening

[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

Een op de drie consumenten vindt het vergelijken van zorgverzekeringen als het vergelijken van appels met peren



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Informatie over vergoedingen in aanvullende verzekeringen nog niet altijd duidelijk

Consumenten vinden de informatie die nodig is om verzekeraars te kunnen vergelijken niet meer of minder duidelijk dan voorgaande jaren. Wederom vinden consumenten vooral de vergoedingen in de aanvullende verzekeringen onduidelijk (40%). Voor een derde (34%) is onduidelijk bij welke zorgaanbieders ze terecht kunnen.

Minder consumenten vinden de vergoeding voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder onduidelijk dan in 2023 (gedaald van 33% naar 27%).

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>	2021 (n=752)	2022 (n=781)	2023 (n=793)	2024 (n=793)
Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen	45%	44%	44%	40%
Zorgaanbieders waar ik terecht kan	28%	28%	30%	34%
Premie van de verzekerde zorg	32%	32%	29%	28%
Vergoeding voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder	32%	30%	33%	27%
Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders	23%	26%	22%	21%
Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg	14%	16%	17%	16%
Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar	16%	15%	14%	16%
Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg	5%	6%	8%	9%
Activiteiten/vergoedingen over preventie/gezonde leefstijl	13%	14%	11%	9%
Anders	4%	5%	5%	5%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

motivaction
insights and strategy



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	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=836)	Totaal (n=1.629)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	72%	72%	77%	83%	74%	75%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	40%	52%	54%	60%	59%	54%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	43%	52%	46%	54%	55%	51%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	28%	40%	42%	53%	50%	44%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	55%	52%	46%	42%	35%	42%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	45%	38%	42%	40%	39%	40%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	28%	35%	38%	33%	38%	35%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	43%	31%	33%	26%	27%	31%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	45%	29%	33%	20%	21%	28%

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

Welke informatie is nog niet duidelijk om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken? (Basis - Heeft nieuwe zorgverzekering of andere verzekerde zorg afgesloten of heeft hierop georiënteerd)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=793)
Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen	34%	40%	39%	53%	40%
Zorgaanbieders waar ik terecht kan	29%	27%	38%	38%	34%
Premie van de verzekerde zorg	31%	22%	26%	29%	28%
Vergoeding voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder	22%	31%	29%	30%	27%
Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders	13%	31%	20%	27%	21%
Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg	17%	12%	17%	19%	16%
Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar	18%	18%	16%	13%	16%
Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg	11%	2%	14%	4%	9%
Activiteiten/vergoedingen over preventie/gezonde leefstijl	7%	5%	12%	9%	9%
Anders	7%	2%	5%	4%	5%



H2. Huidige zorgverzekeraar en keuzeproses van zorgverzekering

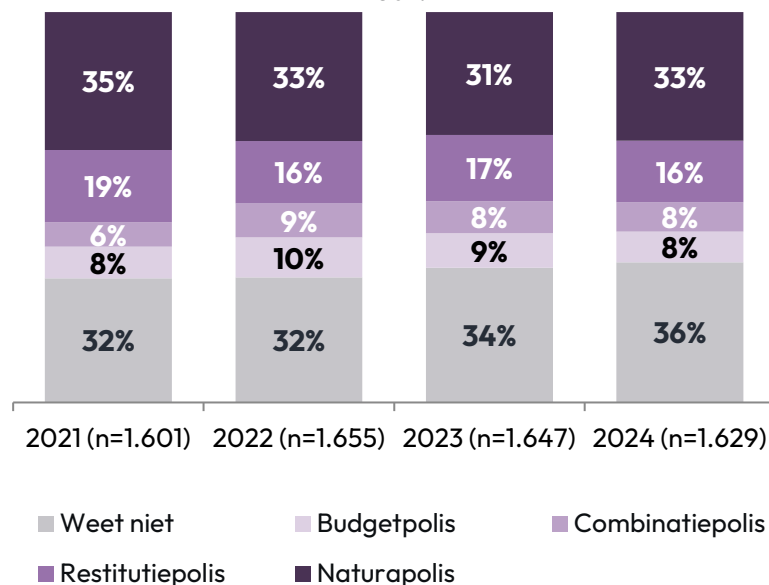
2.1 Beoordeling huidige zorgverzekeraar

Verdeling naar type zorgverzekeringspolis onveranderd

De verdeling naar type zorgverzekeringspolis – 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 zijn overgestapt van zorgverzekeraar, hebben vaker een combinatie- of budgetpolis dan anderen. De naturapolis lijkt vooral populair bij consumenten die zich hebben georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar.

Weet je welk type zorgverzekeringspolis je nu hebt?



	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Niet overgestapt of georiënteerd (n=836)
Naturapolis	36%	39%	42%	38%	27%
Restitutiepolis	14%	16%	15%	20%	16%
Combinatiepolis	11%	6%	7%	8%	7%
Budgetpolis	14%	11%	9%	6%	5%
Weet niet	26%	29%	27%	28%	46%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

Tevredenheid met zorgverzekeraar grotendeels gelijk gebleven

Over het algemeen zijn verzekerden (zeer) tevreden over hun zorgverzekeraar. Hierin zijn alleen kleine verschillen met vorig jaar zichtbaar.

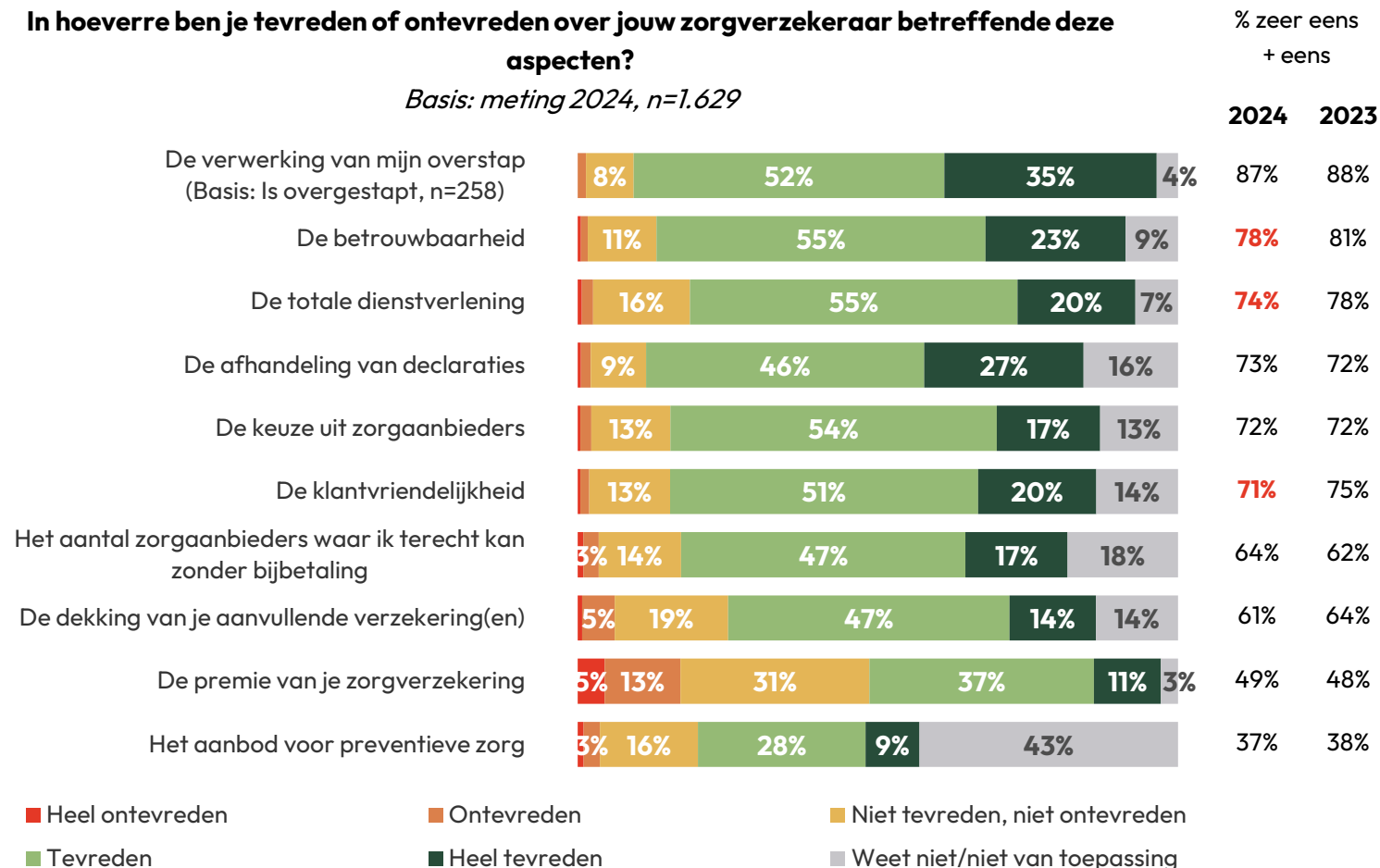
Consumenten die zijn overgestapt van zorgverzekeraar zijn vaak tevreden over de verwerking van de overstap (87%). Slechts 1% is hier ontevreden over.

Betrouwbaarheid en totale dienstverlening komen, ondanks een lichte daling, nog steeds naar voren als de aspecten waar consumenten het vaakst tevreden over zijn (respectievelijk 78% en 74%). Ook over afhandeling van declaraties zijn ongeveer drie op de vier (73%) tevreden.

Ruim een op de drie (37%) geeft aan tevreden te zijn over het aanbod voor preventieve zorg. Dit betekent echter niet dat de andere consumenten hier ontevreden over zijn; de grootste groep (43%) geeft hier namelijk geen antwoord op.

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw zorgverzekeraar betreffende deze aspecten?

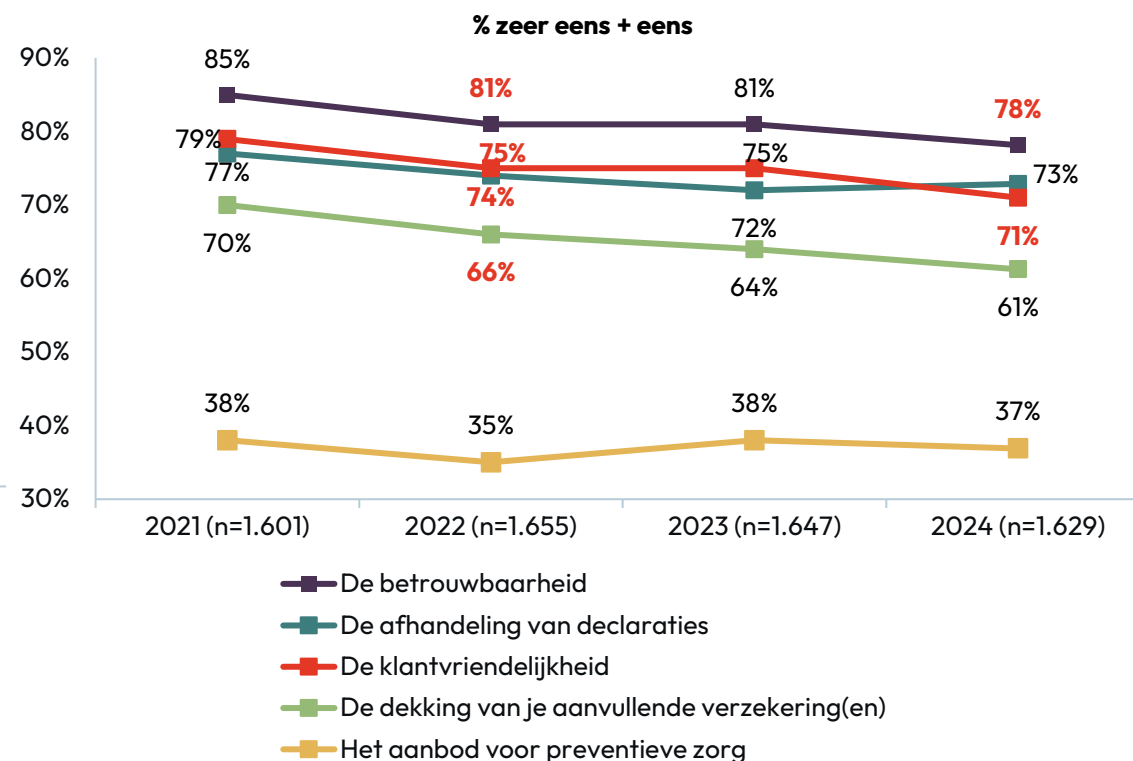
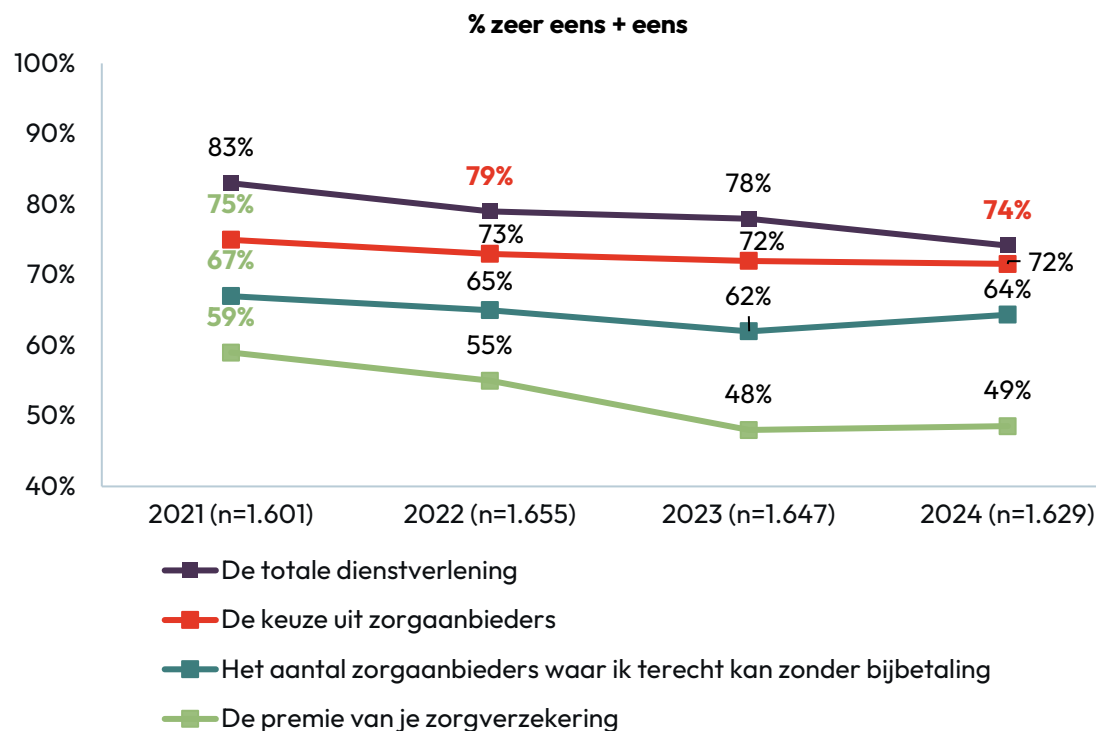
Basis: meting 2024, n=1.629



[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

Dalende trend in tevredenheid met dekking

De tevredenheid met de dekking van aanvullende verzekeringen is over de afgelopen drie jaar licht gedaald. Tussen 2021 en 2024 zakte de tevredenheid met 9 procentpunt. Tevredenheid over de premie is daarentegen dit jaar gestabiliseerd.



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Consumenten hechten meeste waarde aan bieden van keuzevrijheid en onderhandelen met zorgverleners voor lage premies

Zorgverzekeraars moeten volgens consumenten vooral aandacht besteden aan het bieden van keuzevrijheid en onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden (beide 34%). Ook moeten zorgverleners, volgens drie op de tien (28%) consumenten, letten op het actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio.

Consumenten noemen dit jaar vaker dat zorgverzekeraars aandacht moeten besteden aan het selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders (gestegen van 20% naar 24%). Daarentegen vinden ze het controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren minder belangrijk dan vorig jaar (gedaald van 21% naar 17%).

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? (Je kunt maximaal drie antwoorden kiezen)	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	34%	34%	34%	34%
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	36%	38%	34%	34%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	24%	23%	29%	28%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	23%	23%	23%	24%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	20%	20%	20%	24%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	21%	21%	20%	20%
Zorgdeclaraties verwerken	22%	22%	20%	20%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	18%	18%	18%	17%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	21%	22%	21%	17%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	18%	15%	16%	17%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	11%	12%	13%	11%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Zonder bijbetaling naar favoriete ziekenhuizen kunnen is het belangrijkste voor consumenten

Respondenten konden bij deze vraag 100 punten verdelen over de verschillende aspecten die zij belangrijk vinden in een zorgverzekering. Aspecten waar consumenten meer punten aan besteden, vinden zij belangrijker dan aspecten waar ze weinig of geen punten aan besteden.

Consumenten hechten de meeste waarde aan naar hun favoriete ziekenhuizen kunnen zonder bijbetalen. Ook zonder bijbetaling terecht kunnen bij zoveel mogelijk verschillende ziekenhuizen en verschillende andere zorgaanbieders is voor hen van belang.

Het bieden van apps en voordelen die helpen bij een gezonde levensstijl komt als minst belangrijke aspect naar voren.

Wat vind je belangrijk in een zorgverzekering? <i>Basis: meting 2024, n=1.629</i>	Gemiddelde
Naar favoriete ziekenhuizen zonder bijbetaling	1 17,4
Naar zoveel mogelijk verschillende ziekenhuizen zonder bijbetaling	2 13,1
Naar zoveel mogelijk verschillende andere zorgaanbieders zonder bijbetaling	3 12,1
Naar mijn favoriete andere zorgaanbieders zonder bijbetaling	12,0
Mijn verzekeraar zorgaanbieders wijst aan waar ik snel terecht kan	9,9
Telefonische bereikbaarheid klantenservice	8,8
Thuis voelen bij de verzekeraar	7,6
Hoeveel bijbetalen bij zorgaanbieder waarmee verzekeraar geen contract heeft	7,3
Dat verzekeraar informatie geeft over kwaliteit zorgaanbieders	7,1
Dat verzekeraar apps en voordelen biedt die helpen bij gezonde levensstijl	4,5

motivaction
insights and strategy



Overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: beoordeling zorgverzekeraar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over je huidige zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? % eens + zeer eens	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=1.629)
Verwerking van mijn overstap	87%	-	-	-	87%
De betrouwbaarheid	65%	77%	78%	82%	78%
De totale dienstverlening	51%	73%	69%	86%	74%
De afhandeling van declaraties	42%	75%	76%	82%	73%
De keuze uit zorgaanbieders	74%	71%	74%	76%	72%
De klantvriendelijkheid	58%	77%	65%	78%	71%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	68%	63%	68%	69%	64%
De dekking van de aanvullende verzekering(en)	54%	57%	52%	67%	61%
De premie van je zorgverzekering	61%	48%	43%	45%	49%
Het aanbod voor preventieve zorg	36%	45%	38%	41%	37%

Verschillen tussen overstapgroepen: aandachtspunten voor zorgverzekeraars volgens respondenten

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? (Basis - allen)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=1.629)
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	34%	36%	35%	39%	34%
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	38%	35%	31%	35%	34%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	25%	27%	24%	31%	28%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	15%	23%	21%	24%	24%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	24%	25%	26%	25%	24%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	14%	9%	24%	19%	20%
Zorgdeclaraties verwerken	21%	25%	20%	20%	20%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	18%	27%	21%	19%	17%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	13%	15%	14%	22%	17%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	22%	17%	20%	14%	17%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	9%	6%	14%	12%	11%

Verschillen tussen overstapgroepen: belangrijke aspecten in een zorgverzekering

Wat vind je belangrijk in een zorgverzekering? <i>Basis: meting 2024, n=1.629</i> <i>Gemiddelde uit 100 punten</i>	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=1.629)
Dat ik naar mijn favoriete ziekenhuizen kan zonder bijbetaling	1 21,3	1 19,4	1 16,6	1 16,9	1 17,4
Dat ik naar zoveel mogelijk verschillende ziekenhuizen kan zonder bijbetaling	3 12,3	3 11,4	3 13,4	2 14,8	2 13,1
Dat ik naar zoveel mogelijk verschillende andere zorgaanbieders kan zonder bijbetaling	10,5	2 12,0	12,2	3 13,2	3 12,1
Dat ik naar mijn favoriete andere zorgaanbieders kan zonder bijbetaling	2 12,4	7,8	2 14,2	11,5	12,0
Dat mijn verzekeraar zorgaanbieders aanwijst waar ik snel terecht kan	9,6	10,1	10,0	9,7	9,9
Dat ik de klantenservice telefonisch kan bereiken	8,1	8,5	7,6	9,8	8,8
Dat ik me thuis voel bij de verzekeraar	6,9	6,4	6,4	6,4	7,6
Hoeveel ik moet bijbetalen als ik naar een zorgaanbieder ga waarmee mijn verzekeraar geen contract heeft	7,4	7,2	8,8	5,8	7,3
Dat mijn verzekeraar mij informatie geeft over de kwaliteit van zorgaanbieders	5,9	10,8	6,7	7,5	7,1
Dat de verzekeraar apps en voordelen biedt die helpen bij een gezonde levensstijl	5,7	6,3	4,2	4,3	4,5



H2. Huidige zorgverzekeraar en keuzeproces voor zorgverzekering

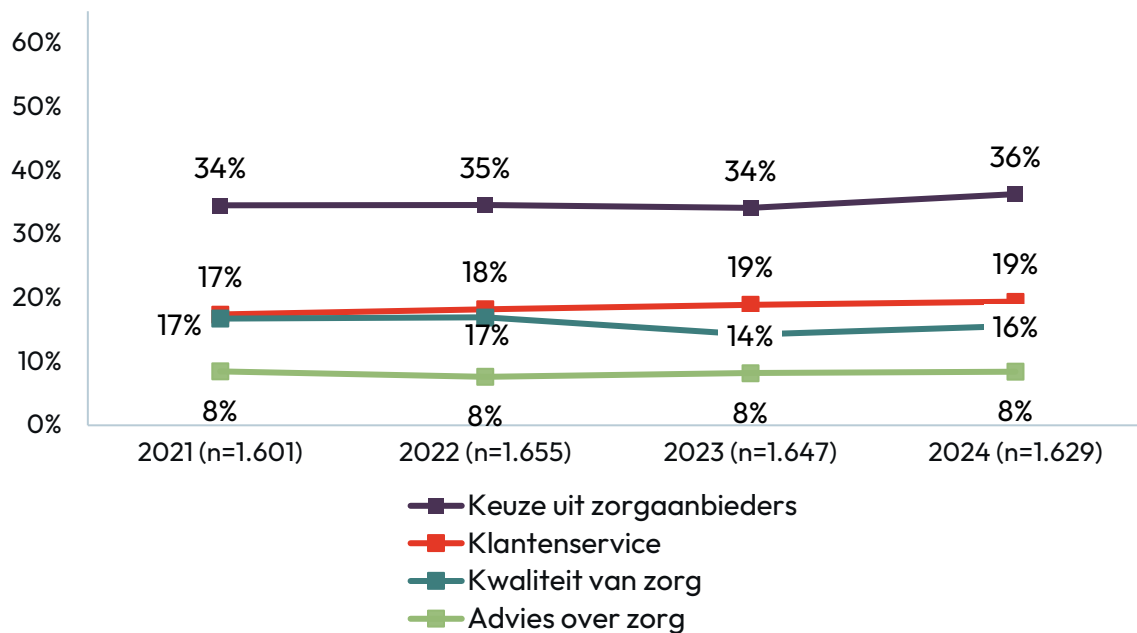
2.2 Keuzeproces

Verschillen tussen basisverzekeringen stabiel

De afgelopen vier jaar geven respondenten in ongeveer gelijke mate steeds dezelfde punten aan waarop basisverzekeringen volgens hen van elkaar verschillen. Prijs (58%) wordt verreweg het meest genoemd. Circa een derde noemt daarnaast keuze uit zorgaanbieders (36%) of dekking van zorg (34%).

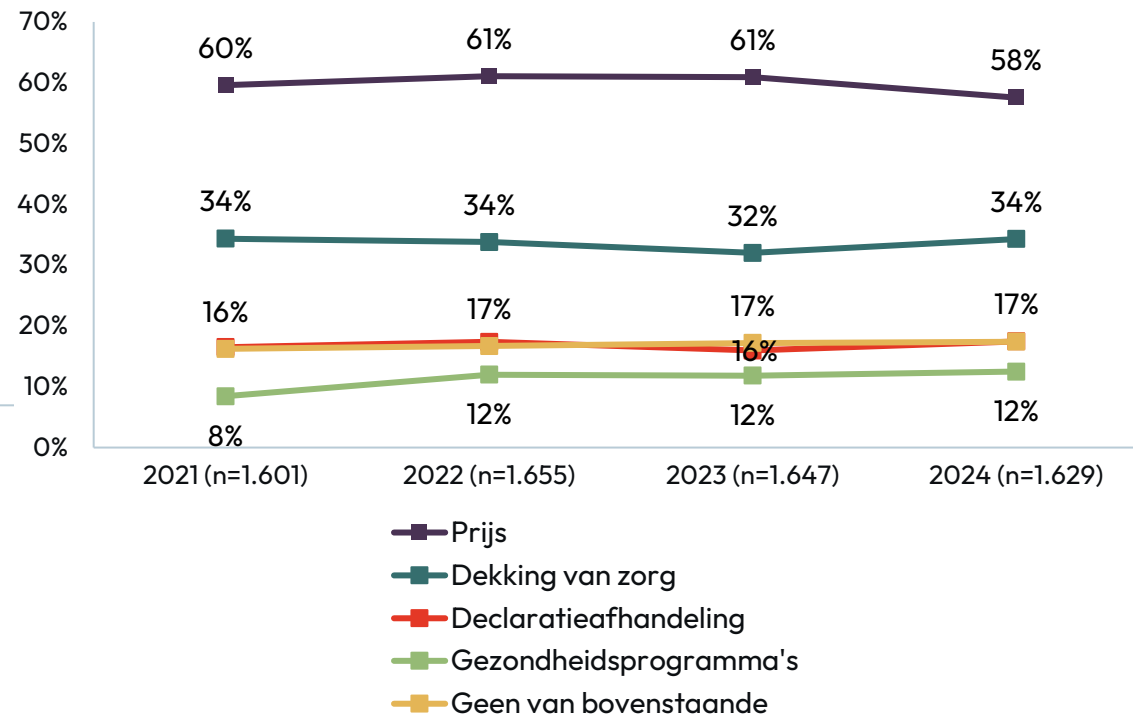
Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou?

Meerdere antwoorden mogelijk



Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou?

Meerdere antwoorden mogelijk



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

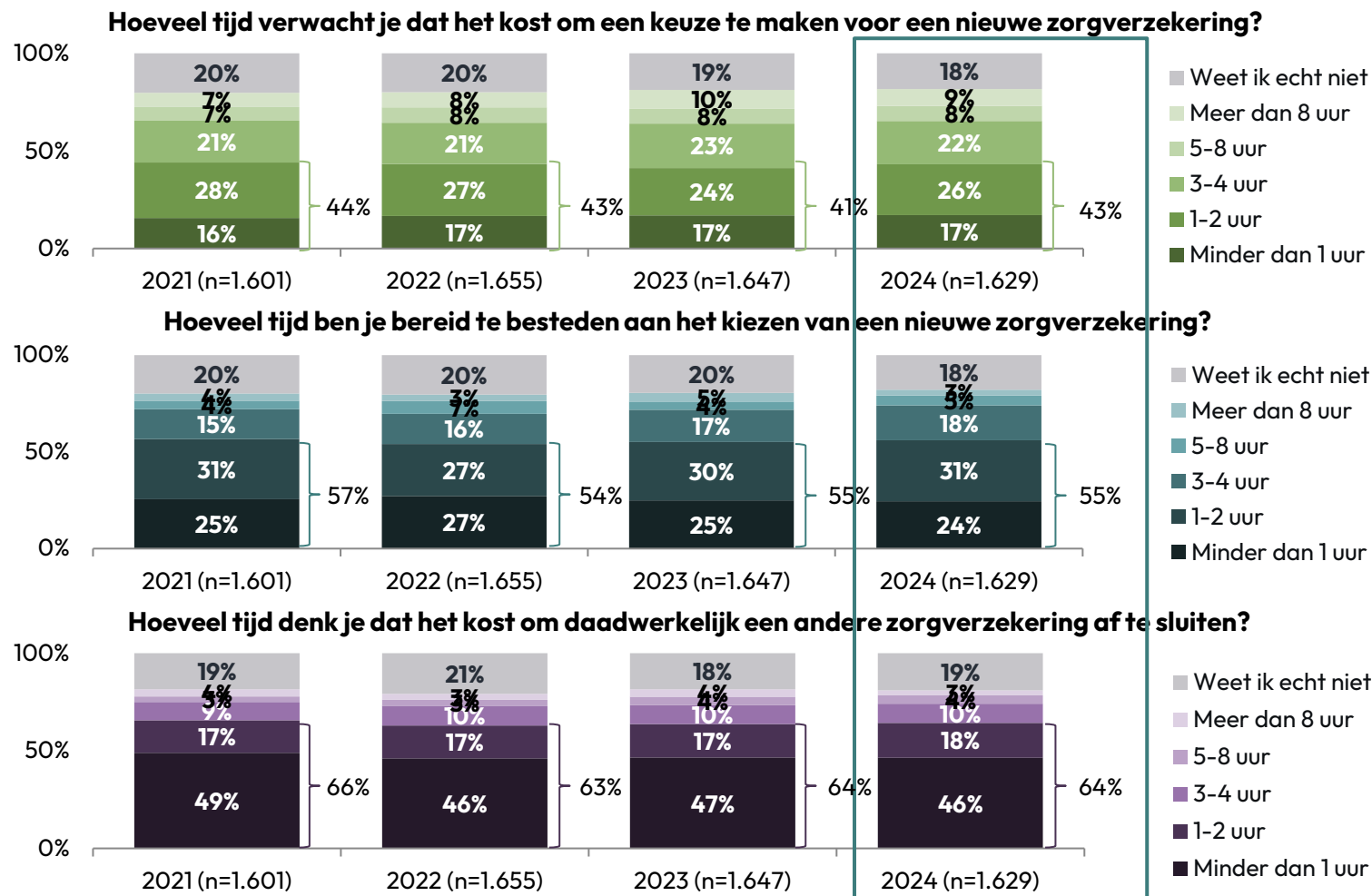
Beleving tijdsinvestering voor het kiezen van een nieuwe zorgverzekering gelijk gebleven

De verwachte tijdsinvestering voor het kiezen van een nieuwe zorgverzekering is, volgens circa vier op de tien (43%) consumenten, minder dan drie uur. Ruim de helft (55%) is ook bereid om 0 tot 2 uur hieraan te besteden.

Afgelopen vier jaar zijn zowel de verwachte tijdsinvestering als de bereidheid tijd te investeren gelijk gebleven.

De meerderheid (64%) verwacht daarnaast dat het minder dan drie uur kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten.

Ook de verwachte tijdsinvestering voor het afsluiten van een andere zorgverzekering is de afgelopen vier jaar stabiel.



Websites van zorgverzekeraars en vergelijkingsites meest gebruikte informatiebronnen tijdens maken van keuze

Hoewel vergelijkingswebsites nog steeds een van de twee meest gebruikte informatiebronnen zijn, is het gebruik hiervan dit jaar afgenomen van 58% naar 52%. Websites van een of meer zorgverzekeraars worden dit jaar door een even grote groep gebruikt. Het gebruik van deze sites is de afgelopen vier jaar stabiel.

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens je overstap/wijziging van verzekerde zorg/oriëntatie? (Meerkeuzevraag) Basis: Overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of georiënteerd	2021 (n=795)	2022 (n=828)	2023 (n=852)	2024 (n=793)
Websites van een of meer zorgverzekeraars	52%	51%	54%	52%
(Prijs-)vergelijkingswebsites	57%	57%	58%	52%
Vrienden/familie	14%	14%	17%	13%
Websites van patiënten- en consumentenorganisaties	16%	16%	15%	12%
Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars	5%	8%	8%	9%
Mijn werkgever	4%	5%	5%	7%
Radio en Televisie	3%	3%	4%	5%
Zorgverlener/arts	3%	4%	4%	5%
De website van ConsuWijzer	4%	6%	5%	4%
Folders of brochures	2%	4%	5%	3%
Dag- en weekbladen	3%	2%	4%	3%
Anders, namelijk:	3%	3%	3%	2%
Weet niet	5%	6%	6%	5%

Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

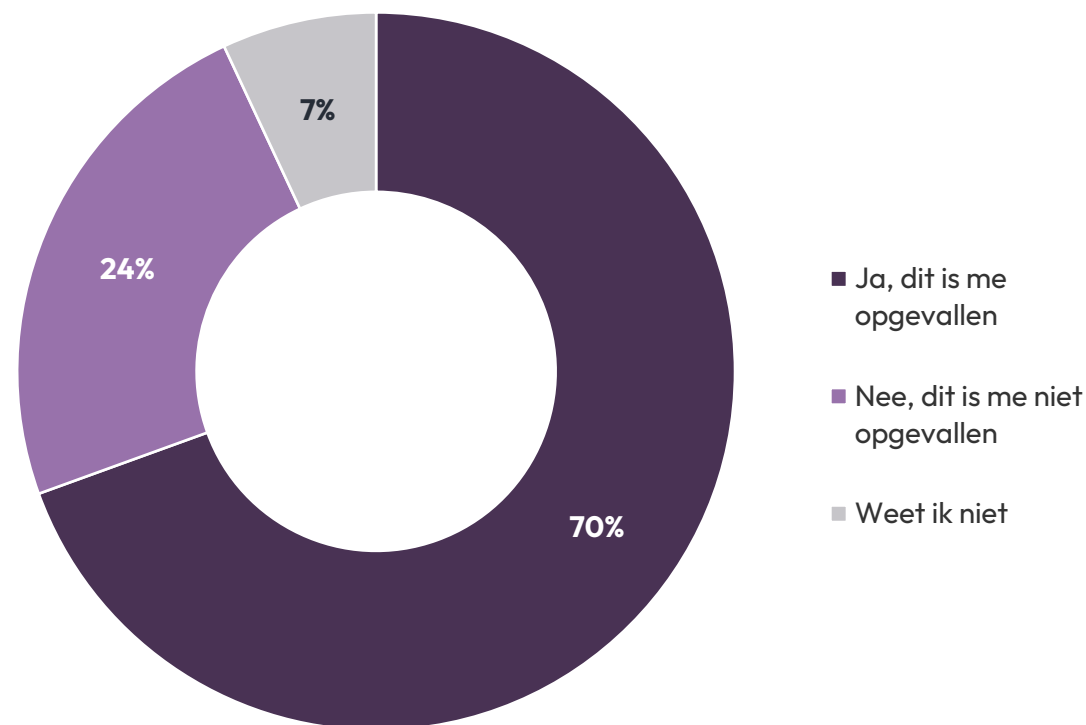
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Meerderheid weet dat je op vergelijkingssites kan vergelijken op andere aspecten dan premie

De meerderheid van de consumenten die gebruik maakten van een vergelijkingssite (70%) zegt dat het hen is opgevallen dat deze sites ook vergelijken op andere aspecten dan de hoogte van de premie. Een kwart (24%) van deze consumenten is het niet opgevallen.

Je hebt aangegeven dat je gebruik hebt gemaakt van een vergelijkingssite. Is het je opgevallen dat vergelijkingssites ook vergelijken op andere aspecten dan de hoogte van de premie zorgverzekeringen?

Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingssite gebruikt, n=430

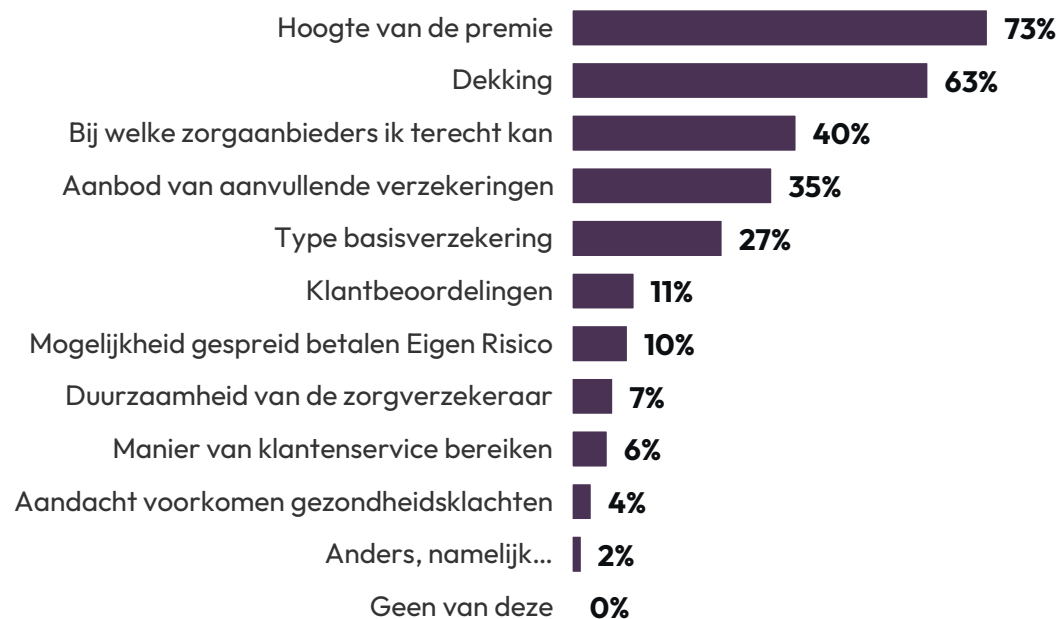


Consumenten willen zorgverzekeringen/-verzekeraars vergelijken op hoogte van premie en dekking, en doen dit ook

Consumenten die aangeven een vergelijkingssite te hebben gebruikt willen het liefst zorgverzekeringen/-verzekeraars vergelijken op basis van premie (73%) en dekking (63%). Over het algemeen zien we dat consumenten tijdens het maken van hun keuze de betreffende zorgverzekeringen/-verzekeraars vergelijken ook op die punten. De meest gebruikte vergelijkingpunten zijn dan ook premie (81%) en dekking (57%).

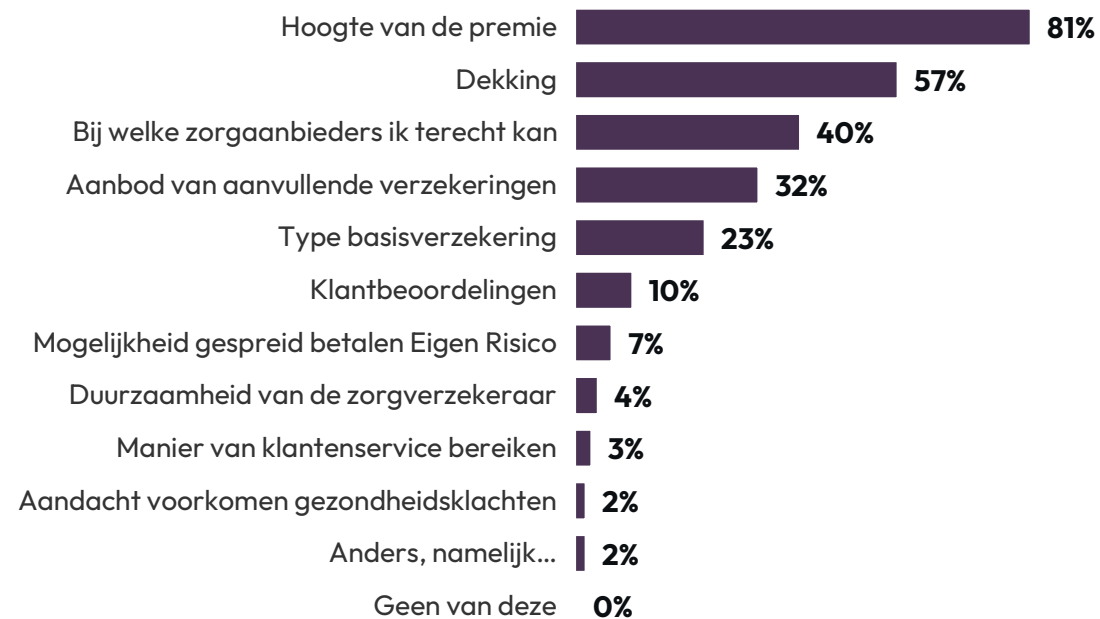
Op welke punten zou jij het liefst zorgverzekeraars/zorgverzekeringen willen vergelijken op een vergelijkingssite? (Meerkeuzevraag)

Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingssite gebruikt, n=430



Op welke punten heb jij zorgverzekeraars/zorgverzekeringen vergeleken tijdens het maken van je keuze? (Meerkeuzevraag)

Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingssite gebruikt, n=430



[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

Consumenten vergelijken niet op voorkeursaspecten omdat vergelijking lastig is of teveel tijd kost

Sommige respondenten hebben bij het maken van hun keuze niet vergeleken op de punten waar zij het liefst op willen vergelijken. Deze respondenten is gevraagd waarom ze dit niet hebben gedaan. In de grafiek hiernaast zien we over welke punten dit gaat. Van de respondenten die een (prijs-)vergelijkingsite hebben gebruikt, geeft 16% aan dat zij het liefst op dekking willen vergelijken, maar dit bij het maken van hun keuze niet hebben gedaan.

Uit de toelichting die respondenten hebben gegeven blijkt dat ze niet hebben vergeleken op dit aspect, omdat dit geen prioriteit had; het lastig te vergelijken is; of te veel tijd kost. Hieronder staan enkele voorbeelden van toelichtingen.

Dekking

“

Kost te veel tijd

“

Je kunt heel moeilijk vergelijken tussen de verzekeringen omdat de aangeboden producten niet hetzelfde zijn.

Type basisverzekering

“

Zou dit overzichtelijker willen terugzien. Het is nu best wat zoekwerk

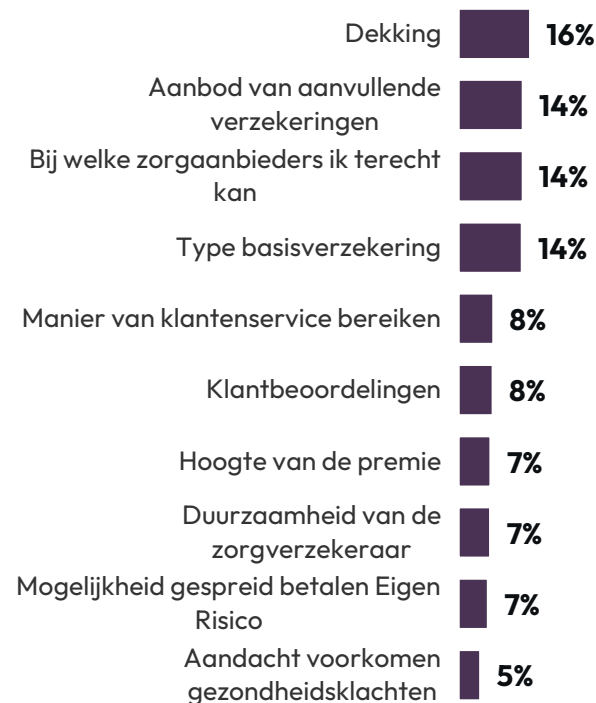
“

Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan

Omdat prijs het belangrijkste voor me was dit jaar

Op welke voorkeursaspecten is bij het gebruik van de vergeljkingsite niet vergeleken?

Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingsite gebruikt en geeft aan op andere punten te hebben vergeleken dan zij idealiter zouden doen, n=254



[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

motivaction
insights and strategy



Overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: verschillen in basisverzekeringen volgens respondenten

Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou? (Basis - allen)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=1.629)
Prijs	70%	59%	61%	54%	58%
Keuze uit zorgaanbieders	33%	31%	43%	44%	36%
Dekking van zorg	31%	35%	32%	38%	34%
Klantenservice	18%	21%	24%	24%	19%
Declaratieafhandeling	17%	19%	24%	20%	17%
Kwaliteit van zorg	11%	13%	18%	18%	16%
Gezondheidsprogramma's	12%	7%	21%	13%	12%
Advies over zorg	8%	6%	12%	7%	8%
Geen van bovenstaande	11%	11%	9%	15%	17%

Verschillen tussen overstapgroepen: tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering? (Basis - allen)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=1.629)
Minder dan 3 uur	65%	45%	45%	46%	43%
Meer dan 3 uur	31%	49%	48%	48%	38%
Weet ik echt niet	5%	6%	7%	6%	19%

Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering? (Basis - allen)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=1.629)
Minder dan 3 uur	64%	51%	53%	60%	55%
Meer dan 3 uur	32%	42%	38%	33%	26%
Weet ik echt niet	4%	7%	8%	7%	18%

Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten? (Basis - allen)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=1.629)
Minder dan 3 uur	76%	64%	75%	78%	64%
Meer dan 3 uur	19%	28%	16%	12%	17%
Weet ik echt niet	5%	7%	9%	10%	20%

Verschillen tussen overstapgroepen: gebruikte informatiebronnen

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens je wijziging van verzekerde zorg/oriëntatie? (Basis - Is overgestapt of heeft zich georiënteerd)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=793)
(Prijs-)vergelijkingswebsites	62%	29%	54%	48%	52%
Websites van een of meer zorgverzekeraars	45%	54%	57%	53%	52%
Vrienden/familie	13%	7%	16%	11%	13%
Websites van patiënten- en consumentenorganisaties	11%	6%	13%	18%	12%
Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars	9%	16%	7%	6%	9%
Mijn werkgever	5%	6%	7%	9%	7%
Radio en Televisie	2%	2%	8%	7%	5%
Zorgverlener/arts	5%	4%	4%	6%	5%
De website van ConsuWijzer	4%	6%	3%	7%	4%
Dag- en weekbladen	1%	2%	5%	5%	3%
Folders of brochures	2%	2%	2%	6%	3%
Anders, namelijk:	1%	3%	2%	4%	2%
Weet niet	6%	8%	4%	5%	5%

Verschillen tussen overstapgroepen: aspecten op vergelijkingssites

Is het je opgevallen dat vergelijkingssites ook vergelijken op andere aspecten dan de hoogte van de premie van zorgverzekeringen? (Basis - Vergelijkingssites gebruikt)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=150)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=36)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=145)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=99)	Totaal (n=430)
Ja, dit is me opgevallen	77%	69%	68%	59%	70%
Nee, dit is me niet opgevallen	19%	23%	24%	34%	24%
Weet ik niet	5%	8%	8%	8%	7%

Verschillen tussen overstapgroepen: wens tot vergelijking van aspecten

Op welke punten wil je zorgverzekeraars/verzekeringen vergelijken op een vergelijkingssite bij een overstap/wijziging/oriëntatie? (Basis - Vergelijkingswebsites gebruikt)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=150)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=36)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=145)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=99)	Totaal (n=430)
Hoogte van de premie	77%	72%	68%	73%	73%
Dekking (welke zorg wordt vergoed)	54%	82%	64%	70%	63%
Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan	44%	55%	36%	32%	40%
Aanbod van aanvullende verzekeringen	27%	39%	40%	45%	35%
Type basisverzekering	26%	17%	30%	28%	27%
Klantbeoordelingen	13%	0%	13%	8%	11%
Mogelijkheid tot gespreid betalen van Eigen Risico	7%	3%	10%	19%	10%
Duurzaamheid van de zorgverzekeraar	7%	5%	12%	4%	7%
Op welke manier ik de klantenservice kan bereiken	4%	7%	7%	10%	6%
Aandacht voor voorkomen van gezondheidsklachten	2%	13%	5%	3%	4%
Anders, namelijk...	4%	0%	0%	1%	2%
Geen van deze	1%	0%	0%	0%	0%

Verschillen tussen overstapgroepen: gemaakte vergelijking op vergelijkingsites

Op welke punten heb jij zorgverzekeraars/verzekeringen vergeleken tijdens je overstap/wijziging/oriëntatie? (Basis - Vergelijkingswebsites gebruikt)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=150)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=36)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=145)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=99)	Totaal (n=430)
Hoogte van de premie	89%	80%	76%	70%	81%
Dekking (welke zorg wordt vergoed)	44%	76%	64%	64%	57%
Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan	45%	47%	37%	32%	40%
Aanbod van aanvullende verzekeringen	22%	54%	35%	42%	32%
Type basisverzekering (restitutie-, natura-, budget- of combinatiepolis)	26%	11%	23%	24%	23%
Klantbeoordelingen	10%	9%	10%	11%	10%
Mogelijkheid tot gespreid betalen van Eigen Risico	4%	3%	8%	11%	7%
Duurzaamheid van de zorgverzekeraar	6%	0%	6%	1%	4%
Op welke manier ik de klantenservice kan bereiken	2%	0%	6%	1%	3%
Aandacht voor voorkomen van gezondheidsklachten	2%	0%	2%	4%	2%
Anders, namelijk...	4%	0%	0%	2%	2%
Geen van deze	0%	0%	0%	1%	0%



Prijsperceptie

Bij prijsverschil van €143,92 wordt het voor consumenten aantrekkelijk over te stappen

Consumenten schatten in dat zij gemiddeld €189,82 per maand kwijt zijn aan hun zorgverzekering. Wanneer zij een vergelijkbaar pakket af zouden sluiten bij een andere zorgverzekeraar verwachten zij €67,61 te besparen per jaar. Dit prijsverschil is echter niet aantrekkelijk genoeg om de overstap te overwegen. Pas bij een besparing van €143,92 per jaar wordt dit interessant.

Inschatting totale kosten zorgverzekering per maand	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Gemiddelde*	€126,22	€128,44	€140,31	€189,82
% weet niet	23%	25%	23%	24%

Inschatting kostenbesparing bij een vergelijkbaar pakket per jaar bij overstap naar andere zorgverzekeraar	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Gemiddelde*	€54,52	€46,96	€77,53	€67,61
% weet niet	61%	61%	63%	62%

Prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen (Basis: kan een inschatting maken van de kostenbesparing)	2021 (n=630)	2022 (n=636)	2023 (n=598)	2024 (n=611)
Gemiddelde*	€128,56	€127,03	€131,16	€143,92
% weet niet	23%	25%	23%	24%

**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.*

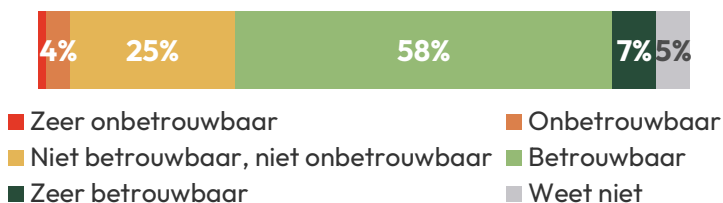
Perceptie van betrouwbaarheid websites van zorgverzekeraars en vergelijkingssites stabiel

De perceptie van betrouwbaarheid van zowel de websites van zorgverzekeraars als prijsvergelijkingssites zijn dit jaar gelijk gebleven aan vorig jaar.

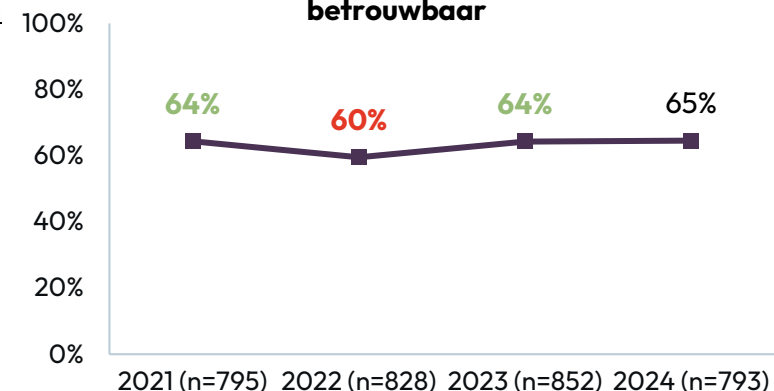
Twee op de drie consumenten (65%) geeft aan de websites van zorgverzekeraars betrouwbaar te vinden. Bij prijsvergelijkingssites is dit de helft van consumenten (49%).

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=793

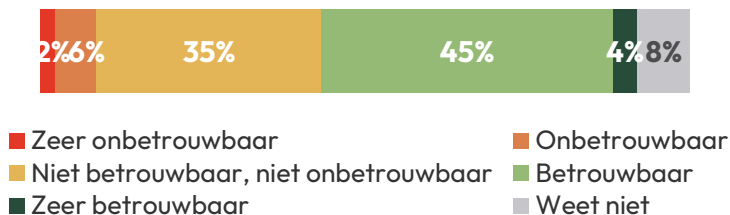


Vindt websites van zorgverzekeraars (zeer) betrouwbaar

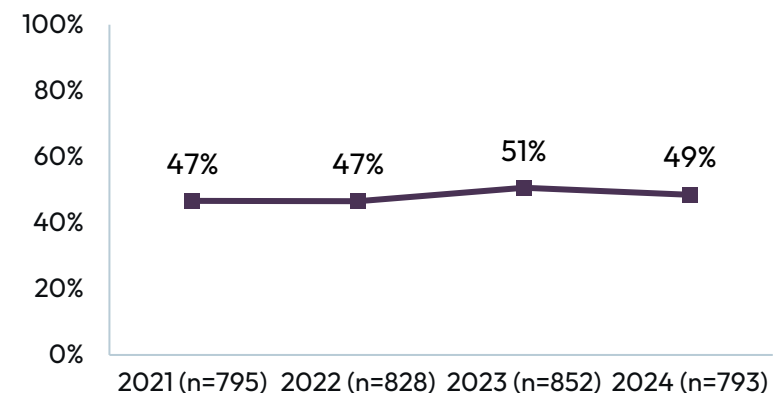


In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op prijsvergelijkingssites betrouwbaar?

Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd, n=793



Vindt prijsvergelijkingssites (zeer) betrouwbaar



[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

motivaction
insights and strategy



Overstapgroepen

Verschillen tussen overstapgroepen: prijsinformatie

	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=227)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=113)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=245)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=208)	Totaal (n=793)
Mate dat respondenten prijsinformatie en voorwaarden op <u>websites van zorgverzekeraars</u> betrouwbaar of zeer betrouwbaar vinden	68%	66%	61%	62%	65%
Mate dat respondenten prijsinformatie en voorwaarden op <u>prijsvergelijkingswebsites</u> betrouwbaar of zeer betrouwbaar vinden	61%	45%	44%	38%	49%

motivaction
insights and strategy



Zorgbehoefte

Zorgbehoefte

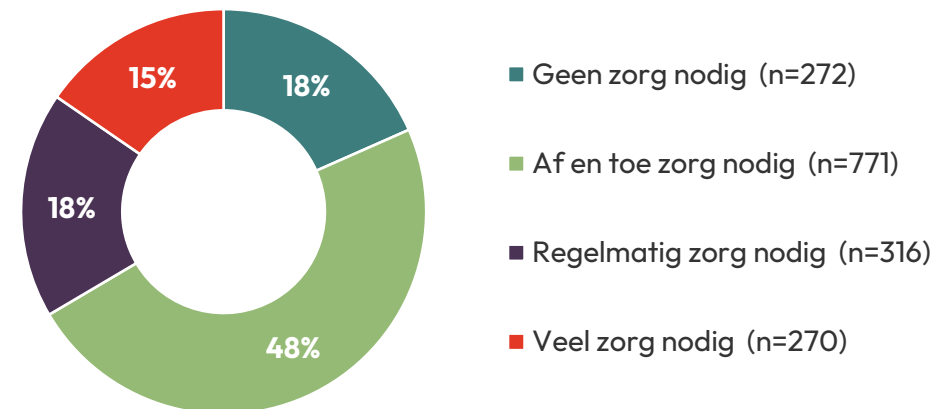
In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan subgroepen die verschillen in hun zorgbehoefte. We behandelen de volgende onderwerpen:

- Overstapgedrag, redenen om over te stappen of juist te blijven
- Omstandigheden waaronder klanten die tien jaar of langer bij hun zorgverzekeraar zijn toch 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 2023.



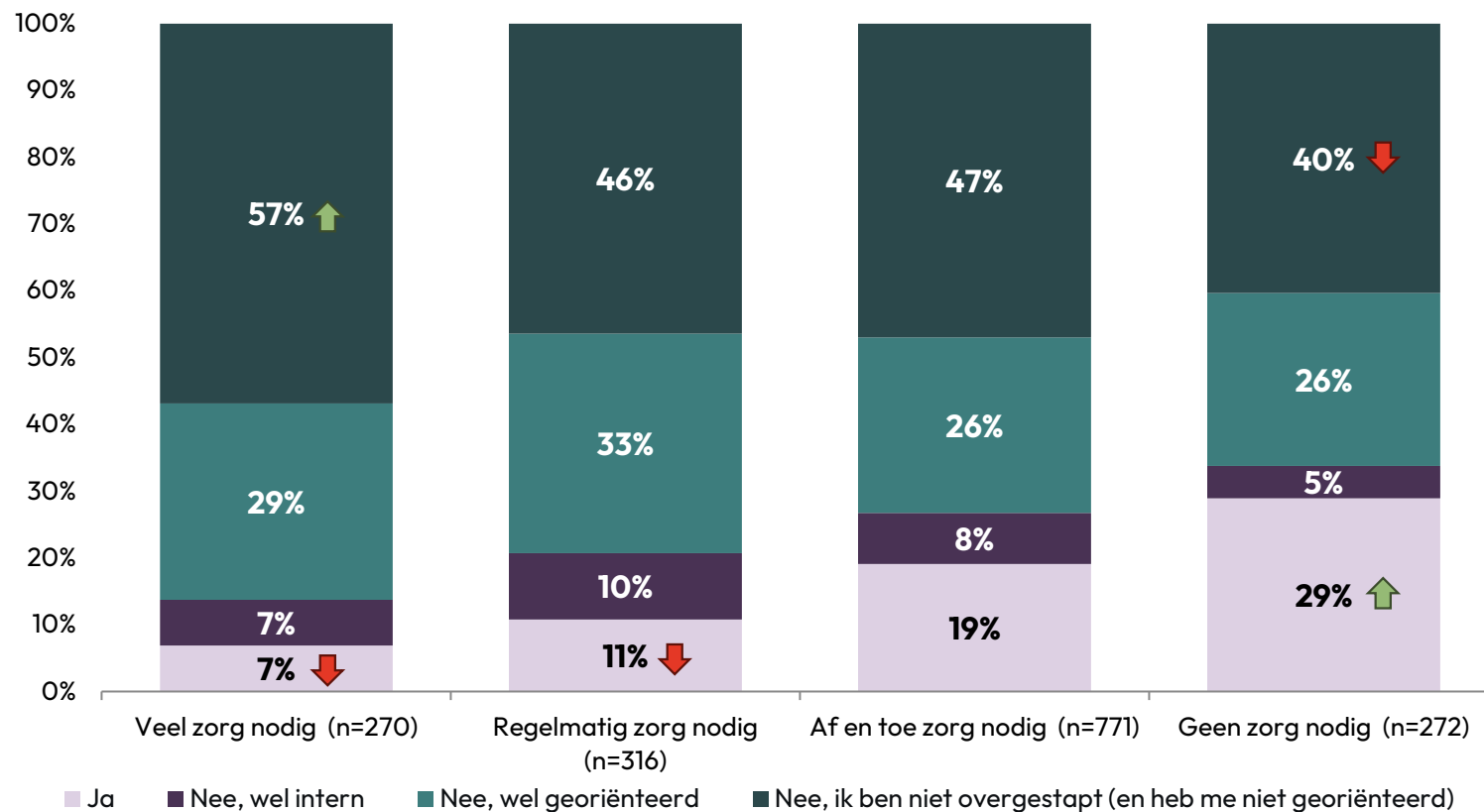
[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

Zorgbehoefte: overstapgedrag

Vooraf consumenten die geen zorg nodig hebben, zijn overstapt

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

Ben je per 1 januari 2024 overstapt naar een andere zorgverzekeraar? (Basis - allen)



Groen = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen [Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

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

Zorgbehoefte: aanleiding om in actie te komen

Alle groepen zijn vooral in actie gekomen door de toegenomen dagelijkse kosten.

Opvallende verschillen tussen groepen zijn:

- Consumenten die aangeven geen zorg nodig te hebben, komen minder vaak in actie vanwege de verwachting andere zorg nodig te hebben (4%) of omdat ze niet goed verzekerd waren (3%).
- Consumenten die regelmatig zorg nodig hebben worden minder vaak in beweging gebracht door de premie van hun zorgverzekeraar (14%).

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? (Basis - Is overgestapt of heeft zich georiënteerd)	Veel zorg nodig (n=106)	Regelmatig zorg nodig (n=158)	Af en toe zorg nodig (n=376)	Geen zorg nodig (n=153)
Kijken of ik kan besparen vanwege toegenomen dagelijkse kosten	40%	38%	32%	38%
De premie van mijn zorgverzekeraar	18%	14%	23%	26%
Ik verwacht dit andere zorg nodig te hebben	11%	14%	12%	4%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	8%	12%	12%	7%
Mijn financiële situatie is veranderd	9%	8%	10%	6%
Ik heb vorig jaar gemerkt dat ik niet goed verzekerd was / ik kon gemaakte kosten niet declareren	11%	11%	9%	3%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	5%	6%	5%	8%
Ik zag een advertentie	8%	2%	4%	9%
Dit werd mij geadviseerd door een bekende	7%	5%	4%	2%
Vanwege een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	2%	8%	2%	4%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	4%	4%	3%	1%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	2%	2%	4%	1%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	1%	3%	2%	4%
Ik had vorig jaar een klacht / ik ben niet naar tevredenheid geholpen	0%	2%	3%	1%
Mijn polis werd omgezet van restitutie naar combinatiepolis	4%	1%	2%	1%
Anders, namelijk:	7%	9%	8%	11%
Weet niet	11%	7%	9%	10%

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 geen zorg nodig hebben geven minder vaak dan de andere groepen aan bij hun huidige zorgverzekeraar te blijven vanwege tevredenheid (50%) en goede service (26%).

Consumenten die veel zorg nodig hebben geven juist vaker aan niet over te stappen vanwege goede service (45%). Deze groep geeft dan weer minder vaak als reden om te blijven dat zij vinden dat er geen/nauwelijks verschil bestaat tussen zorgverzekeraars (18%) en dat overstappen veel tijd en moeite kost (11%). Ook zien we dat deze consumenten vaker bang zijn niet geaccepteerd te worden (16%).

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? (Basis - Is niet overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar)	Veel zorg nodig (n=252)	Regelmatig zorg nodig (n=284)	Af en toe zorg nodig (n=653)	Geen zorg nodig (n=213)
Ik ben tevreden over mijn huidige zorgverzekeraar	61%	62%	59%	50%
Mijn huidige zorgverzekeraar biedt goede service	45%	38%	38%	26%
Mijn huidige zorgverzekeraar heeft een gunstige prijs	22%	21%	26%	26%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	18%	21%	28%	24%
Overstappen kost veel tijd/moeite	11%	17%	17%	16%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	13%	11%	14%	16%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/verzekeraar tegenvalt	15%	14%	12%	10%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	12%	10%	9%	8%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	8%	5%	11%	11%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	4%	8%	7%	7%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	16%	6%	2%	1%
Ik ben vergeten om over te stappen/ik was te laat om over te stappen	0%	2%	3%	4%
Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg	3%	3%	2%	2%
Anders	5%	7%	5%	4%
Weet ik niet	4%	2%	4%	5%

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

Trouwe klanten die veel zorg nodig hebben worden gedreven door zekerheid dat ze geaccepteerd worden, terwijl trouwe klanten die geen zorg nodig hebben meer letten op kostenbesparing.

Trouwe klanten die veel zorg nodig hebben zouden vaker dan andere trouwe klanten overwegen over te stappen als ze zeker weten geaccepteerd te worden (21%). Deze klanten worden minder vaak in beweging gebracht door voldoende besparing (27%) of betere kwaliteit (19%).

Trouwe klanten die regelmatig zorg nodig hebben overwegen daarentegen vaker over te stappen als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden (42%). Zij geven het minst vaak van alle groepen aan onder geen enkele omstandigheid over te willen stappen (23%).

Besparing is voor de helft (49%) van de trouwe klanten die geen zorg nodig hebben een drijfveer om een overstap te overwegen. Deze groep noemt besparing vaker als reden om overstap te overwegen dan andere groepen. De zekerheid geaccepteerd te worden is voor deze groep minder vaak een drijfveer (3%).

Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekering? (Basis - Is reeds 10 jaar verzekerd bij dezelfde zorgverzekeraar)	Veel zorg nodig (n=138)	Regelmatig zorg nodig (n=140)	Af en toe zorg nodig (n=297)	Geen zorg nodig (n=88)
Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren	27%	39%	39%	49%
Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg	41%	41%	35%	28%
Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden	19%	42%	34%	23%
Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word	21%	9%	11%	3%
Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering	9%	8%	9%	9%
Anders	4%	7%	4%	8%
Onder geen enkele omstandigheid	40%	23%	32%	34%

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

Beoordeling dienstverlening hangt af van zorgbehoefte

Consumenten die geen zorg nodig hebben zijn minder tevreden over de totale dienstverlening van hun huidige zorgverzekeraar (68%) en de keuze uit zorgaanbieders (67%). Daarentegen zijn ze vaker tevreden over de afhandeling van declaraties (79%) en de premie (57%). Ook consumenten die af en toe zorg nodig hebben zijn vaker tevreden over de afhandeling van declaraties (81%).

Consumenten die regelmatig zorg nodig hebben zijn vaker te spreken over de betrouwbaarheid van hun zorgverzekeraar (83%).

Consumenten die veel zorg nodig hebben zijn vaker tevreden over de verwerking van hun overstap (96%) en de klantvriendelijkheid (77%). Zij zijn echter minder tevreden over de premie (38%).

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige zorgverzekeraar? % tevreden + heel tevreden	Veel zorg nodig (n=270)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=771)	Geen zorg nodig (n=272)
De verwerking van mijn overstap	96%	88%	87%	85%
De betrouwbaarheid	81%	83%	77%	75%
De totale dienstverlening	78%	77%	75%	68%
De afhandeling van declaraties	68%	73%	81%	79%
De keuze uit zorgaanbieders	72%	76%	72%	67%
De klantvriendelijkheid	77%	74%	70%	69%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	65%	67%	63%	65%
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	65%	66%	61%	57%
De premie van je zorgverzekering	38%	49%	49%	57%
Het aanbod voor preventieve zorg	37%	39%	36%	39%

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 duidt erop dat zij er geen ervaring hebben met het aanbod. Het aandeel consumenten dat geen beoordeling geeft, ligt hoger bij dit aspect dan bij de andere aspecten.

Zorgbehoefte: aandachtspunten voor zorgverzekeraars volgens respondenten

Of er aandacht moet naar belonen van gezond gedrag hangt af van zorgbehoefte

Consumenten die regelmatig zorg nodig hebben vinden vaker dat zorgverzekeraars vooral aandacht moeten besteden aan actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio (34%) en hulp bieden bij vinden van goede zorg (29%). Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen hoeft voor deze groep minder aandacht te krijgen (9%).

Ook consumenten die veel zorg nodig hebben vinden minder vaak dat er aandacht moet naar belonen van gezond gedrag (9%). Volgens hen moet juist vaker aandacht naar preventieve zorg (15%).

Consumenten die af en toe zorg (20%) of geen zorg (22%) nodig hebben vinden juist vaker dat er aandacht besteed moet worden aan belonen van gezond gedrag. Consumenten die geen zorg nodig hebben vinden minder vaak dat er aandacht moet gaan naar controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren (13%).

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? (Basis - allen)	Veel zorg nodig (n=270)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=771)	Geen zorg nodig (n=272)
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	37%	35%	35%	29%
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	35%	31%	34%	34%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	28%	34%	26%	28%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	26%	29%	23%	23%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	19%	27%	24%	23%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	24%	19%	20%	18%
Zorgdeclaraties verwerken	21%	21%	21%	18%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	16%	18%	18%	18%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	20%	20%	17%	13%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	9%	9%	20%	22%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	15%	10%	10%	11%

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

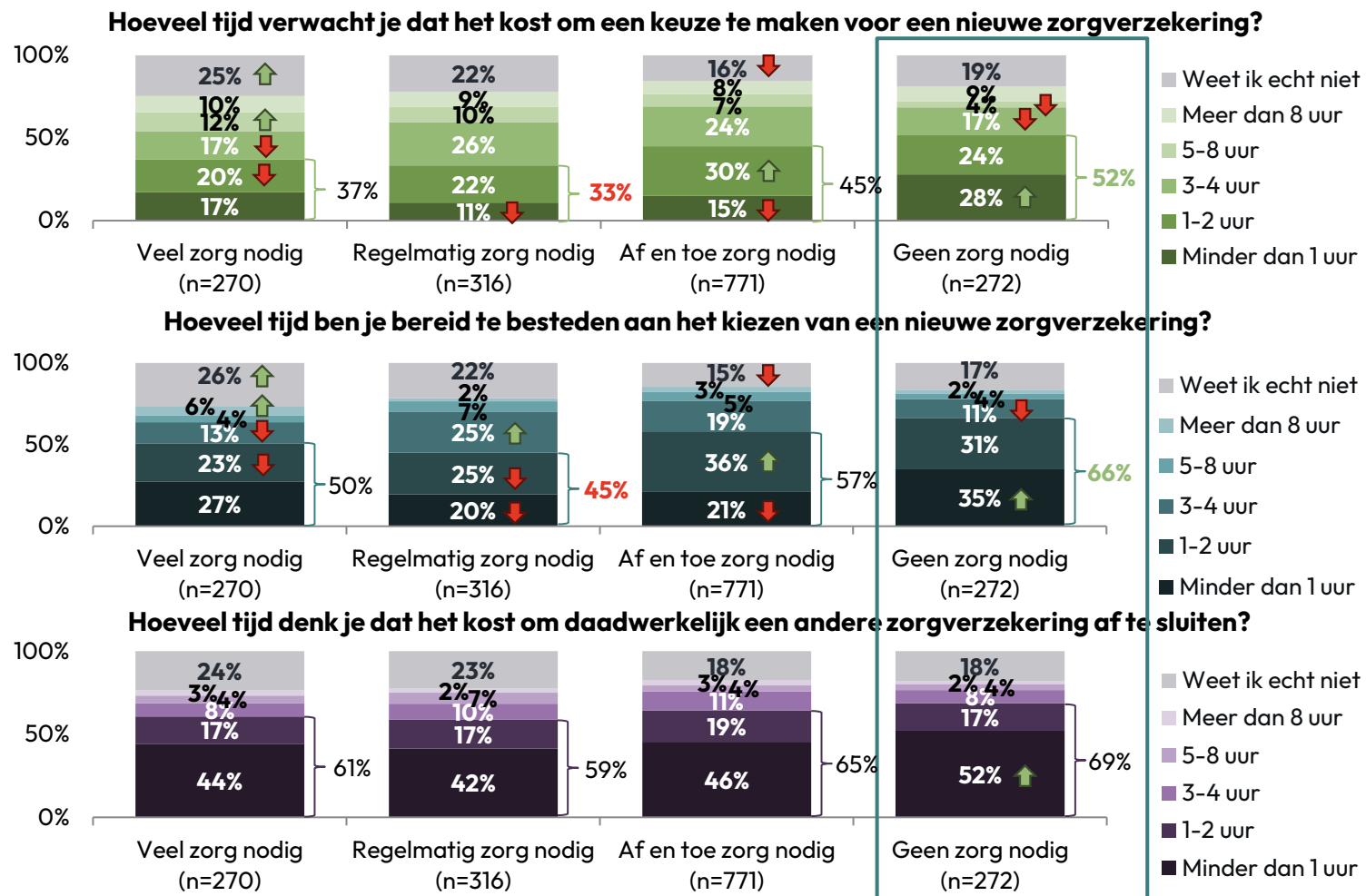
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met andere zorgbehoefte groepen

Zorgbehoefte: tijdsinvestering

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

Consumenten die geen zorg nodig hebben, zijn over het algemeen optimistischer over de verwachte tijd die nodig is om een zorgverzekering te kiezen in vergelijking met andere zorggroepen. Ook zijn zij minder bereid hier veel tijd in te investeren. Zij verwachten ook vaker dat het daadwerkelijk afsluiten van een zorgverzekering binnen een uur te doen is.

Consumenten die regelmatig zorg nodig hebben, zijn pessimistischer over de verwachte tijd die nodig is om een zorgverzekering te kiezen en willen hier meer tijd in steken. Op het oog zijn consumenten die veel zorg nodig hebben ook pessimistischer hierover dan consumenten die geen of slechts af en toe zorg nodig hebben, maar dit verschil is niet significant.



Zorgbehoefte: vergelijken van informatie van zorgverzekeraars

Consumenten die geen zorg nodig hebben zijn minder geïnteresseerd in de voorwaarden van een zorgverzekering.

Consumenten die geen zorg nodig hebben vinden vaker dat alle informatie over dekking/vergoedingen gegeven moet worden (36%) dan de andere groepen. Zij vinden minder vaak dat zorgverzekeringen vergelijken te veel tijd kost (44%). Ook willen ze minder vaak precies weten wat er in een pakket zit (64%).

Consumenten die regelmatig zorg nodig hebben vinden het vaker belangrijk een goed gevoel te hebben bij het kiezen van een zorgverzekering (54%). Daarnaast vinden ze het vergelijken van zorgverzekeringen vaker als het vergelijken van appels met peren (42%).

Consumenten die veel zorg nodig hebben, hebben minder vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen (30%).

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? <i>% eens + zeer eens</i>	Veel zorg nodig (n=270)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=771)	Geen zorg nodig (n=272)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	78%	77%	78%	64%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	28%	33%	30%	33%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	23%	30%	25%	36%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	30%	43%	44%	46%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	47%	45%	37%	40%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	54%	56%	58%	44%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	48%	54%	41%	41%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	48%	54%	53%	46%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	31%	42%	36%	32%

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

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



Bijlagen

Tabellen: overstappedrag

Ben je per 1 januari 2024 overgestapt naar een andere zorgverzekeraar? (Basis - allen)	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Ja	13%	15%	16%	18%
Nee, wel intern	9%	9%	10%	7%
Nee, wel georiënteerd	28%	26%	26%	28%
Nee, ik ben niet overgestapt (en heb me niet georiënteerd)	50%	50%	48%	47%

Hoeveel jaar ben je al tegen zorgkosten verzekerd bij jouw zorgverzekeraar?	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Dit jaar overgestapt	13%	15%	16%	18%
1 jaar	4%	4%	2%	3%
2-5 jaar	27%	25%	25%	24%
6-9 jaar	6%	7%	6%	7%
10 of meer jaar	35%	35%	36%	35%
Weet ik niet	15%	15%	15%	14%

Tabellen: uitblijven contracten

Heeft het uitblijven van contracten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars voor jou een rol gespeeld in jouw keuze? (2024, n=1.629)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Ja, dit speelde voor mij een rol in mijn keuze	12%	19%
Nee, dit speelde voor mij geen rol in mijn keuze	50%	54%
Nee, ik was me hier niet van bewust dat dit speelde	36%	26%
Anders	1%	1%

Tabellen: overstapkanaal

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg	2021 (n=307)	2022 (n=344)	2023 (n=362)	2024 (n=340)
Via een (prijs-)vergelijgingswebsite	26%	34%	34%	41%
Via de website	51%	36%	45%	36%
Via een collectieve actie	6%	8%	7%	10%
Via de klantenservice	9%	14%	8%	8%
Anders	3%	2%	1%	1%
Weet niet	4%	7%	4%	4%

Tabellen: aanvullende verzekering

Ben je bovenop de verplichte basisverzekering aanvullend verzekerd voor 2024? (Basis - allen)	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Ja	76%	72%	72%	73%
Nee	21%	24%	24%	23%
Weet niet	3%	5%	4%	4%

Tabellen: mate van vergelijkbaarheid zorgverzekeringen

In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars (welke zorg zij vergoeden) makkelijk of moeilijk om te vergelijken? (Basis - Heeft nieuwe zorgverzekering of andere verzekerde zorg afgesloten)	2021 (n=752)	2022 (n=781)	2023 (n=793)	2024 (n=793)
Zeer makkelijk te vergelijken	3%	1%	2%	3%
Makkelijk te vergelijken	16%	17%	17%	17%
Neutraal	36%	37%	39%	40%
Moeilijk te vergelijken	36%	32%	30%	31%
Zeer moeilijk te vergelijken	7%	8%	9%	6%
Weet niet	3%	5%	3%	4%

Tabellen: uitspraken over vergelijken zorgverzekeringen

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? (Basis – 2024)	Zeer oneens	Oneens	Niet eens, niet oneens	Eens	Zeer eens	Weet niet/geen mening
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	1%	4%	14%	52%	23%	7%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	3%	14%	21%	38%	17%	8%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	2%	16%	22%	37%	13%	9%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	4%	14%	30%	37%	7%	7%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	3%	11%	33%	38%	4%	10%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	3%	18%	30%	34%	6%	9%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	3%	21%	31%	26%	9%	10%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	8%	24%	28%	26%	4%	9%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	6%	20%	33%	24%	4%	13%

Tabellen: trends uitspraken over vergelijken zorgverzekeringen

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? % eens + zeer eens (Basis – 2024)	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	79%	76%	77%	75%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	57%	55%	56%	54%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	53%	50%	54%	51%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	50%	46%	45%	44%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	42%	40%	41%	42%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	41%	40%	42%	40%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	39%	35%	27%	35%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	29%	28%	29%	31%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	29%	27%	27%	28%

Tabellen: zorgverzekeringopolissen

Weet je welk type zorgverzekeringopolis je nu hebt?	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Naturapolis	35%	33%	31%	33%
Restitutiepolis	19%	16%	17%	16%
Combinatiepolis	6%	9%	8%	8%
Budgetpolis	8%	10%	9%	8%
Weet niet	32%	32%	34%	36%

Tabellen: tevredenheid zorgverzekeraar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? (Basis – 2024)	Heel ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Heel tevreden	Weet niet/niet van toepassing
De verwerking van mijn overstap (Basis: Is overgestapt, n=258)	0%	1%	8%	52%	35%	4%
De betrouwbaarheid	1%	1%	11%	55%	23%	9%
De totale dienstverlening	1%	2%	16%	55%	20%	7%
De afhandeling van declaraties	1%	2%	9%	46%	27%	16%
De keuze uit zorgaanbieders	0%	2%	13%	54%	17%	13%
De klantvriendelijkheid	0%	1%	13%	51%	20%	14%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	1%	3%	14%	47%	17%	18%
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	1%	5%	19%	47%	14%	14%
De premie van je zorgverzekering	5%	13%	31%	37%	11%	3%

Tabellen: trends tevredenheid zorgverzekeraar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? (Basis – 2024)	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
De betrouwbaarheid	85%	81%	81%	78%
De totale dienstverlening	83%	79%	78%	74%
De afhandeling van declaraties	77%	74%	72%	73%
De keuze uit zorgaanbieders	75%	73%	72%	72%
De klantvriendelijkheid	79%	75%	75%	71%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	67%	65%	62%	64%
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	70%	66%	64%	61%
De premie van je zorgverzekering	59%	55%	48%	49%
Het aanbod voor preventieve zorg	38%	35%	38%	37%

Tabellen: verschillen tussen basisverzekeringen

Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou? (Basis - allen)	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Prijs	60%	61%	61%	58%
Keuze uit zorgaanbieders	34%	35%	34%	36%
Dekking van zorg	34%	34%	32%	34%
Klantenservice	17%	18%	19%	19%
Declaratieafhandeling	16%	17%	16%	17%
Kwaliteit van zorg	17%	17%	14%	16%
Gezondheidsprogramma's	8%	12%	12%	12%
Advies over zorg	8%	8%	8%	8%
Geen van bovenstaande	16%	17%	17%	17%

Tabellen: tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Minder dan 3 uur	44%	43%	41%	43%
Meer dan 3 uur	36%	37%	40%	38%

Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een nieuwe zorgverzekering?	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Minder dan 3 uur	57%	54%	55%	56%
Meer dan 3 uur	24%	26%	25%	26%

Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?	2021 (n=1.601)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)
Minder dan 3 uur	66%	63%	64%	64%
Meer dan 3 uur	16%	16%	18%	17%

Tabellen: aspecten op vergelijkingssites

Is het je opgevallen dat vergelijkingssites ook vergelijken op andere aspecten dan de hoogte van de premie van zorgverzekeringen? (Basis - Vergelijkingssites gebruikt)	2024 (n=430)
Ja, dit is me opgevallen	70%
Nee, dit is me niet opgevallen	24%
Weet ik niet	7%

Tabellen: wens en gebruik vergelijkingsaspecten

Op welke punten wil je zorgverzekeraars/verzekeringen vergelijken op een vergelijkingssite bij een overstap/wijziging/oriëntatie? (Basis - Vergelijkingswebsites gebruikt)	Zou willen gebruiken (n=430)	Heeft gebruikt (n=430)
Hoogte van de premie	73%	81%
Dekking	63%	57%
Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan	40%	40%
Aanbod van aanvullende verzekeringen	35%	32%
Type basisverzekering	27%	23%
Klantbeoordelingen	11%	10%
Mogelijkheid gespreid betalen Eigen Risico	10%	7%
Duurzaamheid van de zorgverzekeraar	7%	4%
Manier van klantenservice bereiken	6%	3%
Aandacht voorkomen gezondheidsklachten	4%	2%
Anders	2%	2%
Geen van deze	0%	0%

Tabellen: discrepantie gebruik en wens vergelijkingsaspecten

Je hebt aangegeven dat jij het liefst zorgverzekeraars/-verzekeringen zou vergelijken op ..., maar dit heb je tijdens het maken van je keuze niet gedaan. Waarom niet? Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingsite gebruikt en geeft aan op andere punten te hebben vergeleken dan zij idealiter zouden doen, n=254		2024 (n=254)
Dekking		16%
Aanbod van aanvullende verzekeringen		14%
Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan		14%
Type basisverzekering		14%
Manier van klantenservice bereiken		8%
Klantbeoordelingen		8%
Hoogte van de premie		7%
Duurzaamheid van de zorgverzekeraar		7%
Mogelijkheid gespreid betalen Eigen Risico		7%
Aandacht voorkomen gezondheidsklachten		5%
Anders		0%

Tabellen: perceptie betrouwbaarheid informatie

In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op websites van zorgverzekeraars betrouwbaar?	Zeer onbetrouwbaar	Onbetrouwbaar	Niet betrouwbaar, niet onbetrouwbaar	Betrouwbaar	Zeer betrouwbaar	Weet niet
2021 (n=795) Websites van zorgverzekeraars	2%	3%	25%	56%	8%	5%
2022 (n=828) Websites van zorgverzekeraars	1%	4%	28%	54%	5%	8%
2023 (n=852) Websites van zorgverzekeraars	2%	3%	25%	56%	8%	5%
2024 (n=793) Websites van zorgverzekeraars	1%	4%	25%	58%	7%	5%
2021 (n=795) Prijsvergelijkingsites	3%	11%	32%	43%	4%	7%
2022 (n=828) Prijsvergelijkingsites	1%	9%	34%	42%	5%	9%
2023 (n=852) Prijsvergelijkingsites	3%	8%	32%	46%	4%	7%
2024 (n=793) Prijsvergelijkingsites	2%	6%	35%	45%	4%	8%

Tabellen: zorgbehoefte

Welke situatie past het beste bij je op dit moment? (Basis - allen)	2024 (n=1.629)
Geen zorg nodig	18%
Af en toe zorg nodig	48%
Regelmatig zorg nodig	18%
Veel zorg nodig	15%

Tabellen: zorgbehoefte overstapgedrag

Ben je per 1 januari 2024 overgestapt naar een andere zorgverzekeraar? (Basis - allen)	Veel zorg nodig (n=270)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=771)	Geen zorg nodig (n=272)
Ja	7%	11%	19%	29%
Nee, wel intern	7%	10%	8%	5%
Nee, wel georiënteerd	29%	33%	26%	26%
Nee, ik ben niet overgestapt (en heb me niet georiënteerd)	57%	46%	47%	40%

Tabellen: zorgbehoefte tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering? (Basis - allen)	Veel zorg nodig (n=270)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=771)	Geen zorg nodig (n=272)
Minder dan 3 uur	37%	33%	45%	52%
Meer dan 3 uur	39%	45%	39%	29%
Weet ik echt niet	25%	22%	16%	19%

Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een nieuwe zorgverzekering? (Basis - allen)	Veel zorg nodig (n=270)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=771)	Geen zorg nodig (n=272)
Minder dan 3 uur	50%	45%	58%	66%
Meer dan 3 uur	23%	33%	28%	17%
Weet ik echt niet	26%	22%	15%	17%

Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten? (Basis - allen)	Veel zorg nodig (n=270)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=771)	Geen zorg nodig (n=272)
Minder dan 3 uur	61%	59%	64%	69%
Meer dan 3 uur	16%	19%	18%	13%
Weet ik echt niet	24%	23%	18%	18%

Bijlage - Onderzoekstechnische informatie

Veldwerkperiode

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 12 februari tot 19 februari 2024.

Methode respondentenselectie

Uit het StemPunt-panel van Motivaction.

Incentives

De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek punten voor het StemPunt spaarprogramma ontvangen.

Weging

De onderzoeksdata zijn gewogen (zie ook bijlage gewogen en ongewogen data), daarbij fungeerde het Mentality-ijkbestand als herwegingskader. Dit ijkbestand is wat betreft sociodemografische gegevens gewogen naar de Gouden Standaard van het CBS.

Responsverantwoording online onderzoek

In de veldwerkperiode is aan 6.930 personen een uitnodigingsmail verstuurd. Op de slotdatum van het veldwerk (zie bij Veldwerkperiode) was het gewenste aantal vragenlijsten ingevuld en is de toegang tot de vragenlijst op internet afgesloten.

Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden

Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden tot tenminste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Hetzelfde geldt voor schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten. Een uitzondering vormen beeld- en geluidsopnames van respondenten, deze worden ten hoogste 6 maanden bewaard.

Overige onderzoekstechnische informatie

Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

Bijlage - Ongewogen en gewogen data (1/2)

Leeftijd	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
18 t/m 24 jaar	67	4	184	10,9
25 t/m 34 jaar	152	9	291	17,3
35 t/m 44 jaar	226	13,4	261	15,5
45 t/m 54 jaar	303	18	302	17,9
55 t/m 64 jaar	376	22,3	290	17,2
65 t/m 70 jaar	560	33,3	357	21,2

Opleidingsniveau	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Hoog (wo/hbo)	616	36,6	567	33,6
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	788	46,8	819	48,6
Laag (ibo/basisschool/ geen opleiding)	280	16,6	299	17,8

Geslacht	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Mannen	897	53,3	833	49,5
Vrouwen	787	46,7	851	50,5

Regio	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
3 grote gemeenten	188	11,2	201	11,9
West	502	29,8	505	30
Noord	164	9,7	170	10,1
Oost	356	21,1	348	20,7
Zuid	406	24,1	393	23,3
Randgemeenten	68	4	68	4

Mentality	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Moderne burgerij	368	21,9	379	22,5
Opwaarts mobielen	145	8,6	173	10,3
Postmaterialisten	210	12,5	179	10,7
Nieuwe conservatieven	165	9,8	135	8
Traditionele burgerij	144	8,6	137	8,1
Kosmopolieten	298	17,7	317	18,8
Postmoderne hedonisten	162	9,6	153	9,1
Impulsieve individualisten	192	11,4	211	12,5

Bijlage - Ongewogen en gewogen data (2/2)

Huishoudsamenstelling	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
1 persoon	416	24,7	184	10,9
2 personen	709	42,1	291	17,3
3 personen	229	13,6	261	15,5
4 personen	229	13,6	302	17,9
5 personen	76	4,5	290	17,2
6 of meer personen	25	1,5	357	21,2



Wij verminderen onze footprint

Motivaction gebruikt uitsluitend papier met een FSC-label

Motivaction gebruikt energiezuinige auto's

Motivaction gebruikt groene stroom

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 bv

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](#).



meer zien

meer weten

meer betekenen

motivaction
insights and strategy

Motivaction International bv

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl
www.motivaction.nl