

## **PERSBERICHT**

- Nederlander tevreden met zorgverzekeraar

### **Zorgverzekering krijgt maar weinig aandacht**

Leusden, 10 juli 2007

Een jaar na de invoering van de Basisverzekering lijkt alles weer bij het oude: de Nederlander is maar matig geïnteresseerd in zijn zorgverzekering. Eén op de vier Nederlanders heeft eind 2006 meerdere aanbiedingen onder ogen gehad, slechts 5% koos uiteindelijk voor een andere zorgverzekeraar (vorig jaar was dat nog 22%). Het waren vooral vrouwen in de leeftijd 35-49 jaar uit de lagere inkomensklassen die wisselden van verzekeraar. Dit blijkt uit de resultaten van KlantenMonitor Zorgverzekeringen®, het jaarlijkse onderzoek naar de kwaliteit van zorgverzekeraars van MarketResponse en Jan M. de Mos Management Consultancy. Voor het komende jaar verwacht MarketResponse een switchpercentage van maximaal 6 a 7%.

Verzekerden zijn over het algemeen erg tevreden over hun zorgverzekeraar. Het gros van de maatschappijen krijgt een score rond de 7,4 voor de dienstverlening. Dit is iets lager dan in 2006. Slechte zorgverzekeraars zijn er niet. De laagste eindscore voor dienstverlening is een 6,9.

#### **Switch vooral in de collectieve sector**

13% van de Nederlanders is eind vorig jaar actief bezig geweest met het vergelijken van zorgverzekeringen. Ze vroegen zelf offertes aan of vergeleken ontvangen offertes online met andere aanbieders. Nog eens 13% ontving meerdere aanbiedingen thuis en hield deze naast elkaar. Uiteindelijk heeft 5% gekozen voor een andere zorgverzekeraar, het overgrote deel (85%) daarvan koos voor een collectieve aanbieding. In de groep die offertes heeft vergeleken, zijn de hogere gezinsinkomens wat oververtegenwoordigd, maar het zijn vooral lagere inkomens die de overstap maakten. Volgens Wolter Kloosterboer van MarketResponse ligt de verklaring voor deze ontwikkeling deels in de aantrekkelijke arbeidsmarkt. "Naast het feit dat veel mensen van baan wisselen, zijn er ook meer mensen aan het werk die de gelegenheid krijgen in te stappen op de collectiviteit van een werkgever. Ook voor huishoudens waar men al collectief is verzekerd, levert dat aan het eind van het jaar toch een moment op om de collectieve polissen nog eens naast elkaar te leggen."

Dat het uiteindelijk vooral de lagere inkomens zijn die overstappen terwijl hogere inkomens zich relatief vaker oriënteren, wijt Kloosterboer aan twee oorzaken. "Hogere inkomensgroepen vinden het eenvoudiger om verzekeringen te vergelijken en te kiezen. Zij controleren of de keuze van vorig jaar nog steeds de beste is, maar voor een paar euro per maand gaan ze niet weg. Bij de lagere inkomens is een klein voordeel sneller interessant omdat het vrij beschikbare inkomen immers beperkt is."

#### **Verzekerden zijn tevreden over de dienstverlening**

Verzekerden zijn nog steeds zeer tevreden over hun zorgverzekeraar. De verschillen tussen de meeste zorgverzekeraars zijn klein. 18 van de 24 onderzochte maatschappijen scoren een eendoordeel over de dienstverlening tussen de 7,2 en 7,5. Slechts 6% van de Nederlanders geeft de eigen zorgverzekeraar een onvoldoende. De scores liggen iets onder de scores van 2006. De collectief hogere scores van 2006 bleken daarmee eenmalig en vooral een gevolg te zijn geweest van alle aandacht die de zorgverzekeringen destijds kregen. Nu de zorgverzekering niet meer 'hot'

is, zijn de scores terug op het niveau van voor de invoering van de basisverzekering.

Kleine verzekeraars blijven het relatief goed doen (zie tabel met ranking). Locale aanwezigheid en zichtbaarheid (o.a. De Friesland, DSW) of een specifieke profilering (ONVZ, Prolife) dragen sterk bij aan de verbondenheid met deze labels. Dit verklaart ook waarom labels die binnen dezelfde administratieve 'fabriek' worden onderhouden (bijv. Agis en Prolife) toch verschillende oordelen over de dienstverlening krijgen.

<b>Eindoordeel dienstverlening</b>	
<b>Verzekeraar</b>	<b>2007</b>
ONVZ Zorgverzekeraar	8,2
Pro Life Zorgverzekering	8,0
DSW Zorgverzekeraar	7,8
De Friesland Zorgverzekeraar	7,7
Azivo Zorgverzekeraar	7,5
IZA Interpolis FBTO	7,5
PWZ Achmea Agis Zorgverzekeringen Zorg en Zekerheid Zorgverzekeraar Groene Land Achmea Trias Zorgverzekeraar OZ Zorgverzekeringen Univé Verzekeringen IZZ OHRA De Goudse	7,4
CZ AnderZorg	7,3
Zilveren Kruis Achmea Menzis	7,2
Avéro Achmea	7,0
VGZ	6,9

#### **Over het onderzoek**

Klantenmonitor Zorgverzekeringen® is een jaarlijks terugkerend gestandaardiseerd tevredenheidsonderzoek onder de verzekerden van de zorgverzekeraars in Nederland. In het onderzoek van 2007 werd de performance van 24 zorgverzekeringsmaatschappijen onderzocht. Doel van het onderzoek is het geven van stuurinformatie aan de verzekeraars zodat zij hun dienstverlening beter kunnen afstemmen op de eisen van hun eigen verzekerden.

Aan het onderzoek dat in maart werd uitgevoerd, is door bijna 7.000 huishoudens deelgenomen. De uitkomsten geven daarmee een goed beeld van de ontwikkelingen op dit gebied.

#### **Vragen naar aanleiding van dit persbericht?**

Voor vragen over Klantenmonitor Zorgverzekeringen® of een toelichting op de resultaten van het onderzoek kunt u contact opnemen met:

#### **MarketResponse Nederland:**

- Wolter Kloosterboer: [w.kloosterboer@marketresponse.nl](mailto:w.kloosterboer@marketresponse.nl), 033-3303220 of 06-20 61 86 14
- Lindy Schuin ([l.schuin@marketresponse.nl](mailto:l.schuin@marketresponse.nl)) tel: 033-3303333

#### **Jan M. de Mos Management Consultancy:**

- Jan de Mos: [jmdemos@wxs.nl](mailto:jmdemos@wxs.nl), 0346-350073 of 06-21 53 36 36