

Ontevredenheid leidt tot wisselen van zorgverzekeraar

In de afgelopen vijf jaar wisselde ieder jaar vijf tot tien procent van de verzekerden van zorgverzekeraar. Ontevredenheid met de dienstverlening van de zorgverzekeraar werd eerder niet vaak genoemd als reden om over te stappen. Uit NIVEL metingen onder leden van het Verzekerdenpanel blijkt dat er wel degelijk een relatie is tussen het oordeel over de dienstverlening en de intentie om te wisselen.

ROMY BES

Onderzoeker bij het Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL)

EMIEL KERPERSHOEK

Onderzoeker bij het NIVEL

EMILE CURFIS

Hoogleraar aan de Open Universiteit Heerlen

JUDITH DE JONG

Programmaleider bij het NIVEL

Sinds de stelselwijziging in 2006 hebben zorgverzekeraars een belangrijke rol gekregen. Het is de bedoeling dat zij zorgvuldig zorg inkopen bij zorgaanbieders en met elkaar concurreren om verzekerden, die ieder jaar kunnen wisselen van zorgverzekeraar. Zorgverzekeraars kunnen verzekerden aantrekken door hun een goede kwaliteit van zorg en een goede premie te bieden. Het idee is dat de concurrentie tussen zorgverzekeraars leidt tot betere kwaliteit van de zorg in Nederland en minder hard stijgende zorgkosten.

In de afgelopen vijf jaar wisselde ieder jaar vijf tot tien procent van de verzekerden van zorgverzekeraar (De Jong en Groenewegen, 2007; Reitsma en de Jong, 2014). Maar waarom doen zij dat? Om de beleidsdoelstelling van een betere kwaliteit en lagere kosten te behalen is het van belang dat mensen wisselen vanwege de premie *en* de kwaliteit van de zorg. De premie blijkt inderdaad de meest genoemde reden voor verzekerden om over te stappen, terwijl kwaliteit van de zorg amper een rol blijkt te spelen (De Jong en Groenewegen, 2007; Reitsma *et al.*, 2012; Reitsma en De Jong, 2014). Dit komt waarschijnlijk doordat er weinig verschillen te zien zijn tussen zorgverzekeraars als het om de kwaliteit van de zorg

gaat, omdat de meeste verzekeraars nog alle zorgaanbieders contracteren (Damman *et al.*, 2006). Een ander aspect voor zorgverzekeraars om met elkaar te concurreren is de kwaliteit van de dienstverlening. Hieronder valt bijvoorbeeld hoe er wordt omgegaan met vragen en klachten en of declaraties op tijd worden uitgekeerd (Damman *et al.*, 2006). Ontevredenheid met de dienstverlening van de zorgverzekeraar wordt in eerder onderzoek echter ook niet vaak aangevinkt als reden om te wisselen, terwijl deze optie wel gegeven werd (De Jong en Groenewegen, 2007; Reitsma *et al.*, 2012; Reitsma en De Jong, 2014).

Tevredenheid over de dienstverlening van de zorgverzekeraar wordt wel vaak genoemd als reden om *niet* te wisselen van zorgverzekeraar (34 procent) (De Jong en Groenewegen, 2007). Het is echter onduidelijk in hoeverre ontevredenheid met de dienstverlening van de zorgverzekeraar mensen nu daadwerkelijk aanzet om over te stappen. Het is voor zorgverzekeraars van belang om te weten of het oordeel van verzekerden over de kwaliteit van de dienstverlening invloed heeft op de intentie om een andere verzekeraar te zoeken, want dit is net als de premie iets waar zij invloed op kunnen hebben. Het belang van goede dienstverlening werd al eerder onderstreept door Kerssens *et al.* (2002), die concludeerden dat mensen die contact hadden gehad met de zorgverzekeraar vaker wisselden dan mensen die geen contact hadden gehad. Dit zou wijzen op een slechte dienstverlening van zorgverzekeraars bij vragen en klachten van verzekerden. Naast het oordeel over de algehele kwaliteit van de dienstverlening wordt in het hier beschreven onderzoek daarom ook specifiek gekeken naar de invloed die contact met de zorgverzekeraar heeft op het cijfer dat mensen geven voor de dienstverlening en op het wisselgedrag.

METHODE

Het NIVEL meet vanaf 2006 jaarlijks in het najaar onder leden van het Verzekerdenpanel de tevredenheid met de dienstverlening van hun zorgverzekeraar en vraagt aan hen of zij van

plan zijn te wisselen van zorgverzekeraar. Het Verzekerdenpanel bestaat uit ongeveer 5000 mensen van een van de labels van Coöperatie VGZ (Univé, VGZ, IZA, Zekur en Bewuzt) die zich bereid hebben verklaard een aantal keren per jaar een vragenlijst in te vullen. In dit onderzoek naar de relatie tussen tevredenheid en wisselen wordt gekeken naar de *intentie* om te wisselen. Reden hiervoor is dat uit onderzoek blijkt dat uiteindelijk een groot deel van de mensen die wisselen dit doen omdat ze bijvoorbeeld zijn veranderd van werkgever en dus van collectief. Dit zou het onderzoek naar het verband tussen tevredenheid en wisselen kunnen vertroebelen. Daarnaast is bekend dat de intentie om te wisselen een goede voorspeller is van daadwerkelijk wisselgedrag (de Jong *et al.*, 2006).

Omdat het absolute aantal mensen dat in een peiling aangeeft over te willen stappen klein is, zijn de data van drie achtereenvolgende jaren samengevoegd zodat er voldoende respondenten zijn om analyses op uit te voeren. Als panelleden meerdere malen voorkwamen in de data is alleen de meest recente meting meegenomen, zodat ieder datapunt onafhankelijk is. In totaal heeft dit geresulteerd in een databestand met 2338 respondenten, van wie er 55 aangaven te willen wisselen (tabel 1). De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 60 jaar (SD 13,6) en 57 procent is man. De respondenten zijn daarmee gemiddeld iets ouder en het percentage mannen is iets hoger vergeleken met de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder. Dit betekent dat de populatie niet representatief is voor de algemene Nederlandse bevolking. Omdat er wordt gekeken naar associaties en gecorrigeerd voor leeftijd en geslacht, is dit niet relevant voor de conclusies.

Tevredenheid met de zorgverzekeraar is gemeten door aan de respondenten te vragen hun zorgverzekeraar een rapportcijfer (1 tot 10) te geven voor de algehele dienstverlening van hun zorgverzekeraar in de afgelopen drie maanden. Hier worden alle aspecten van de dienstverlening onder verstaan, zoals goede behandeling van klachten en vragen, het op tijd afhandelen van declaraties en duidelijke informatie op de website (ook de verzekerden die geen contact gehad hebben met de zorgverzekeraar, hebben deze vraag beantwoord). Bij de vraag of verzekerden van plan zijn te wisselen van zorgverzekeraar, konden zij kiezen uit de volgende opties: (1) Nee; (2) Ja, alleen voor aanvullende verzekering; (3) Ja, alleen voor basisverzekering; (4) Ja, voor basisverzekering en aanvullende verzekering; en (5) Weet ik nog niet. De antwoorden 2, 3 en 4 zijn samengevoegd tot 'ja' zodat er drie antwoordcategorieën overblijven (tabel 1). Voor de logistische regressieanalyse is de variabele dichotoom gemaakt, waarbij 'Weet ik nog niet' *missing* is gemaakt. Deze vraag wijkt qua opzet iets af van het onderzoek van Kerssens *et al.*: zij hebben gevraagd of men in de afgelopen vijf jaar had overwogen om te wisselen. Verder is de verzekerden gevraagd waarom ze al dan niet van plan zijn over te stappen – ze konden hier meerdere redenen aanvinken. De redenen waar ze uit konden kiezen zijn grotendeels gelijk aan die uit verschillende onderzoeken van De Jong (De Jong en Groenewegen, 2007; Reitsma *et al.*, 2012; Reitsma en De Jong, 2014). Ten slotte is de respondenten gevraagd of zij in het afgelopen jaar telefonisch of schriftelijk contact hebben opgenomen met hun zorgverzekeraar, zodat onderzocht kan worden of dat invloed heeft op het cijfer dan wel op de intentie om te wisselen.

BIJ WIE TEVREDENHEID LAGER IS

De meest genoemde redenen om te willen wisselen van zorgverzekeraar zijn de hoogte van de totale premie (31 procent) en dat men denkt een goedkopere of betere zorgverzekering te kunnen vinden (24 procent). Ontevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening werd door 11 procent aangevinkt.

Mensen die aangeven te willen wisselen beoordelen de dienstverlening van de zorgverzekeraar gemiddeld 1,3 punt lager dan mensen die dat niet willen (figuur 1). De groep die nog twijfelt geeft gemiddeld een halve punt lager dan mensen die niet willen wisselen.

Eerst is gekeken of het gehad hebben van contact met de zorgverzekeraar invloed heeft op het cijfer dat mensen geven voor de dienstverlening van de zorgverzekeraar. Dit was niet het geval. Logistische regressie-analyse laat zien dat contact ook geen directe invloed heeft op de intentie om over te stappen. Het cijfer dat mensen geven voor de dienstverlening van de zorgverzekeraar heeft wel een significante invloed op de intentie om te wisselen (coëfficiënt $-0,594$, $p < 0,001$). Dit betekent dat mensen die een lager cijfer geven voor de dienstverlening van de zorgverzekeraar, vaker van plan zijn te wisselen.

Intentie om te wisselen

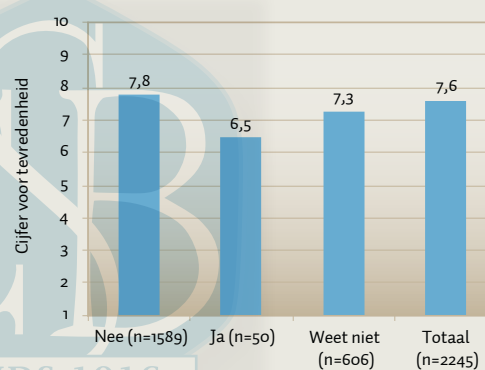
TABEL 1

Jaar	In aantal (in procenten)			Totaal
	Nee	Ja	Weet niet	
2011	176 (69,6)	9 (3,6)	68 (26,9)	253 (100)
2012	473 (65,6)	18 (2,5)	230 (31,9)	721 (100)
2013	1001 (73,4)	28 (2,1)	335 (24,6)	1364 (100)
Totaal	1650 (70,6)	55 (2,4)	633 (27,1)	2338 (100)

Bron: NIVEL

Tevredenheid met zorgverzekeraar

FIGUUR 1



Bron: NIVEL

CONCLUSIE

Eerder onderzoek naar wisselen van zorgverzekeraar is voornamelijk gericht op het achterhalen van de redenen waarom mensen een andere verzekeraar willen. In dit onderzoek is specifiek gekeken naar de invloed van de kwaliteit van de dienstverlening van de zorgverzekeraar op de intentie om te wisselen. De resultaten laten zien dat tevredenheid van verzekerden met de dienstverlening van de zorgverzekeraar invloed heeft op de intentie om over te stappen. Eerder onderzoek liet zien dat het aantal mensen met de intentie om te wisselen een goede voorspeller is van het aantal mensen dat dat ook zal doen (De Jong *et al.*, 2006).

De onderzoeksresultaten zijn van belang voor zorgverzekeraars, omdat zij invloed hebben op de tevredenheid van hun verzekerden en zich kunnen onderscheiden op dit gebied. Het verhogen van het oordeel van verzekerden over de dienstverlening zou ervoor kunnen zorgen dat minder verzekerden willen wisselen van zorgverzekeraar. Maar hoe kunnen zorgverzekeraars dit doen? In de literatuur wordt kwaliteit van dienstverlening in twee onderdelen uitgesplitst: functionele kwaliteit en technische kwaliteit. Functionele kwaliteit gaat over de manier waarop de dienstverlening wordt verleend, bijvoorbeeld de bejegening en snelheid van de reactie; technische kwaliteit gaat over hoe mensen het eindproduct waarderen, bijvoorbeeld of de vraag volledig beantwoord is en of de declaraties correct werden afgehandeld (Wendel *et al.*, 2011). Door deze aspecten te optimaliseren kan tevredenheid van de verzekerden worden verhoogd. Voor zorgverzekeraars zal de afweging zijn of de inspanningen om de tevredenheid te verhogen om zo verzekerden te behouden de moeite waard is.

Kerssens *et al.* toonden in 2002 aan dat de kans dat mensen willen wisselen van zorgverzekeraar groter was wanneer er contact was geweest met de zorgverzekeraar, en concludeerden dat de kwaliteit van de dienstverlening destijds nog te wensen overliet. In dit onderzoek is er echter geen relatie gevonden tussen het hebben van contact met de zorgverzekeraar en de intentie om te wisselen. Dit betekent dat de dienstverlening bij vragen of klachten geen negatief effect heeft op die intentie. In het CQI-rapport (Consumer Quality Index) over de zorg en zorgverzekeringen van 2011 wordt aangege-

ven dat de kwaliteit van de dienstverlening van zorgverzekeraars tussen 2005 en 2011 is toegenomen (Donselaar *et al.*, 2011). De analyseresultaten lijken dit te bevestigen. Omdat contact met de zorgverzekeraar ook geen positief effect heeft op de intentie om te wisselen, is er wel nog ruimte voor verbetering.

LITERATUUR

- Dammen, O.C., M. Hendriks, D.M.J. Delnoij en P. Spreeuwenberg (2006) *Ervaringen van verzekerden met de zorg en zorgverzekeraars. Meting 2006 voor www.kiesbeter.nl*. Utrecht: NIVEL.
- Donselaar, C.G., D. de Boer, L. van der Hoek, M.W. Krol, J. Rademakers en D. Delnoij (2011) *Ervaringen van verzekerden met de zorg en zorgverzekeraars. CQ-index Zorg en Zorgverzekering, meting 2011*. Utrecht: NIVEL.
- Jong, J.D. de, D.M.J. Delnoij en P.P. Groenewegen (2006) *Verzekerdenmobiliteit is hoog. Ook ouderen zijn overgestapt*. Utrecht: NIVEL.
- Jong, J.D. de, en P.P. Groenewegen (2007) *Percentage overstappers van zorgverzekeraar valt terug. Collectivisering zet door*. Utrecht: NIVEL.
- Kerssens, J.J., D.M.J. Delnoij, J.A. Verweij en E. van der Schee (2002) *De keuze van ziektefondsverzekerden voor een zorgverzekeraar. Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen*, 80(1), 35-42.