



Consumentenonderzoek Zorgverzekeringsmarkt 2025

M250212

André Kamphuis
Julia Pluim
Daniëlle van Velzen

27-5-2025

a.kamphuis@motivaction.nl
j.pluim@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: prijsperceptie	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 overstapseizoen: overstapgedrag, tevredenheid, 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?

Methode 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.

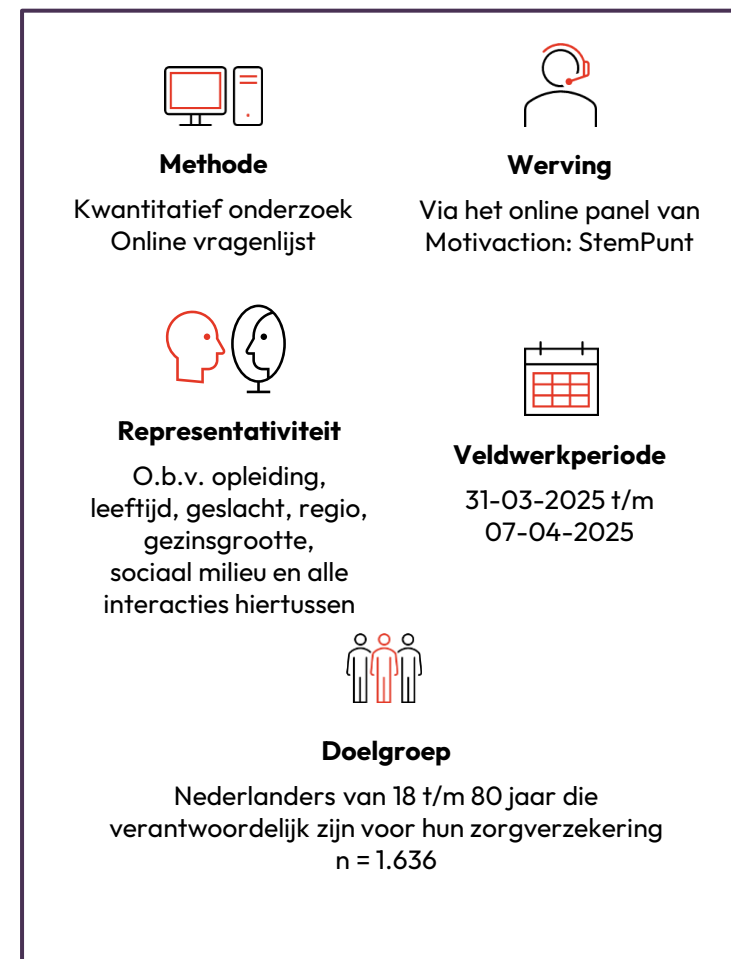
De doelgroep voor dit onderzoek zijn respondenten in de leeftijd van 18 tot en met 80 jaar die zelf verantwoordelijk zijn voor hun eigen zorgverzekering. Er is een representatieve steekproef gerealiseerd van **n= 1.636** Nederlanders van 18 tot en met 80 jaar.

De steekproef is representatief voor opleiding, leeftijd, geslacht, regio (Nielsen), gezinsgrootte, sociaal milieu (segmenten van de bevolking met een eigen waardenoriëntatie, bekend als het Mentality-model) en alle interacties hiertussen. Als ijkbestand voor de weging is gebruik gemaakt 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 31 maart en 7 april 2025.

Let op: het veldwerk van deze meting is ongeveer twee maanden later uitgevoerd dan voorgaande jaren. Dit kan gevolgen hebben voor de vergelijkbaarheid van de resultaten.



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: de vergelijkbaarheid van verzekeringen, de tevredenheid met de dienstverlening en premie en de verwachte tijdsinvestering voor het kiezen en het afsluiten van een nieuwe zorgverzekering.

Prijs boven dekking | Vorig jaar zagen we minder aandacht voor kosten van zorgverzekeringen, dit jaar lijkt hier weer meer aandacht voor te zijn. Dekking bleek minder vaak een reden om over te stappen.

Samenvatting van de resultaten (1/5)

Zelf gerapporteerd overstappedrag is onveranderd

- Een kwart (24%) van respondenten geeft aan van zorgverzekering te zijn veranderd: 17% 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 (48%) 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.
- Dit jaar geven evenveel consumenten als vorig jaar aan dat het uitblijven van contracten tussen zorgverzekeraars en zorgaanbieders invloed had op hun keuze (19%).

Kostenbesparing blijft belangrijke drijfveer; minder aandacht voor dekking

- De twee meest genoemde aanleidingen om zich te gaan oriënteren op een nieuwe zorgverzekering, zijn de wens om kosten te besparen vanwege de toegenomen dagelijkse kosten (45%) en de premie van de zorgverzekeraar (22%).
- Ditzelfde beeld zien we terug bij de redenen die consumenten geven om daadwerkelijk te veranderen van zorgverzekeraar of verzekerde zorg. Prijs wordt hier het vaakst genoemd als reden (63%). Dekking is dit jaar minder vaak een reden om te kiezen voor een andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg (gedaald van 28% naar 24%).
- Kostenbesparing is dit jaar voor trouwe klanten (die al 10 jaar of langer bij hun zorgverzekeraar zitten) weer vaker een aanleiding om over te stappen (gestegen van 38% naar 42%).

Samenvatting van de resultaten (2/5)

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

- Dit jaar sloot een derde (36%) van de consumenten die overstapten naar een andere zorgverzekering, hun nieuwe verzekering af via een (prijs-)vergelijkingsite. Vorig jaar was dit nog vier op de tien (41%).
- Websites van zorgverzekeraars werden dit jaar meer gebruikt (gestegen van 36% naar 44%) om een nieuwe verzekering af te sluiten. Dit jaar worden websites van zorgverzekeraars weer bijna even vaak gebruikt als in 2023.

Consumenten blijven bij hun zorgverzekeraar omdat ze tevreden zijn

- Consumenten blijven bij hun huidige zorgverzekeraar omdat ze tevreden zijn (57%) of (op enige afstand) vanwege de goede service (35%).
- Redenen om niet over te stappen zijn vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van voorgaande jaren.

Stijging 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 (78%).
- 44% van de consumenten die zijn overgestapt of zich hebben georiënteerd op een overstap, vond het moeilijk om informatie van verschillende zorgverzekeraars te vergelijken. Dit is een stijging ten opzichte van het voorgaande jaar. De afgelopen jaren was hierin juist een licht dalende trend te zien.
- Een op de drie (36%) consumenten vindt dat het vergelijken van zorgverzekeringen is zoals het vergelijken van appels en peren. Minder consumenten geven aan goed op de hoogte te zijn wat nu in hun pakket zit (36%).
- Consumenten die overstapten of dit overwogen, hebben vooral behoefte aan duidelijkere informatie over vergoedingen in de aanvullende verzekeringen (42%), zorgaanbieders waar men terecht kan (36%) en de premie van de verzekerde zorg (31%). Dit was vrijwel hetzelfde in 2024.

Samenvatting van de resultaten (3/5)

Consumenten zijn in hoge mate tevreden over hun zorgverzekeraar, hoewel tevredenheid met de premie is gedaald

- De tevredenheid over de totale dienstverlening is dit jaar gestegen naar 77% (vorig jaar 74%).
- Ten opzichte van 2024 wordt de premie nu echter negatiever beoordeeld. Deze is gedaald van 49% naar 44%.
- Het aanbod aan preventieve zorg is wederom bij een grote groep niet bekend, 42% heeft daar geen mening over.

Consumenten hechten vooral belang aan lage premie

- Respondenten vinden dat hun zorgverzekeraar zich met name moet richten op onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden (37%) en het bieden van keuzevrijheid (32%). De premie is daarmee dit jaar belangrijker geworden dan voorgaande jaren.
- 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 (59%).
- Ze verschillen volgens hen in mindere mate op keuzevrijheid (36%) en dekking (35%).
- In dit beeld zijn de afgelopen vier jaar nauwelijks veranderingen opgetreden.

Samenvatting van de resultaten (4/5)

De verwachte tijdsinvestering voor het kiezen en het afsluiten van een nieuwe zorgverzekering is licht gedaald

- Er is een stijging te zien in het aantal consumenten dat verwacht minder dan een uur nodig te hebben voor het kiezen van een nieuwe zorgverzekering (van 17% naar 20%). 48% denkt dat de keuze in minder dan drie uur te maken is en 36% denkt dat het drie uur of langer duurt.
- De tijd die men bereid is te besteden aan het maken van een keuze is ook licht gedaald. 58% is bereid tot drie uur te besteden aan het kiezen van een nieuwe zorgverzekering (27% maximaal een uur) en 25% is bereid daar drie uur of langer aan te besteden.
- Respondenten verwachten dat het daadwerkelijk afsluiten van een zorgverzekering sneller te doen is dan het maken van een keuze. 67% verwacht het daadwerkelijk afsluiten in minder dan drie uur te kunnen doen. 49% denkt dat het maximaal een uur kost. 15% van de respondenten verwacht echter dat ook het daadwerkelijk afsluiten drie uur of langer duurt.

Meer gebruik van (prijs-)vergelijkingssites en vrienden/familie als informatiebron

- Bij het oriënteren op een nieuwe zorgverzekering maakt meer dan de helft van de respondenten gebruik van prijsvergelijkingswebsites (58%) en de websites van zorgverzekeraars (53%).
- De mate waarin prijsvergelijkingssites als informatiebronnen geraadpleegd zijn, is gestegen van 52% in 2024 tot 58%. Familie en vrienden worden ook vaker als informatiebron ingezet (gestegen van 13% naar 19%).

Samenvatting van de resultaten (5/5)

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

- 76% van de 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 (81%) en dekking (73%). In de praktijk blijken dit ook de aspecten waar consumenten het vaakst hun vergelijking op baseren (respectievelijk 83% en 67%).
- Wanneer consumenten niet op hun voorkeursaspecten vergeleken, was dat omdat het lastig te vergelijken was of niet het belangrijkste punt.

Verwachte kostenbesparing bij overstap zorgverzekering €53,24

- Dit jaar geven respondenten aan dat zij gemiddeld €154,99 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 €53,24.
- De jaarlijkse besparing waarbij mensen het interessant vinden om te wisselen van zorgverzekeraar (de prijsdrempel) ligt gemiddeld op €124,53.
- De informatie over prijzen en voorwaarden die zorgverzekeraars op hun website geven wordt door 64% 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 52% betrouwbaar genoemd. Ook dit is vergelijkbaar met 2024.



Resultaten

Leeswijzer (1/2)

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

- **Overstappedrag & vergelijken.** Dit hoofdstuk is ingedeeld in twee paragrafen. In de eerste paragraaf behandelen we het overstappedrag en beweegredenen achter dit gedrag. We zoomen in op hoe respondenten zijn overgestapt en wat 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 bij 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 eigen zorgverzekeraar beoordeelt. We sluiten de paragraaf af met wat volgens respondenten de focus moet zijn van zorgverzekeraars. In de tweede paragraaf gaan we in op het keuzeproces voor zorgverzekeraars. We behandelen ervaren verschillen in basiszorgverzekeringen, hoeveel tijd men denkt dat het kost om een nieuwe verzekering te kiezen en hoeveel tijd men bereid is hierin te investeren. Als laatste kijken we naar welke informatiebronnen gebruikt zijn in het oriëntatieproces.

- **Prijsperceptie.** 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=246)
- Dit jaar veranderd van verzekerde zorg bij de huidige zorgverzekeraar (n=116)
- Dit jaar georiënteerd op een andere zorgverzekeraar, maar niet veranderd van zorgverzekeraar (n=259)
- Dit jaar georiënteerd op andere verzekerde zorg bij eigen zorgverzekeraar, maar niet veranderd van verzekerde zorg (n=189)
- Dit jaar niet overgestapt van verzekeraar en niet georiënteerd om over te stappen (n=826)

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.

Let op: het veldwerk van deze meting is ongeveer twee maanden later uitgevoerd dan voorgaande jaren. Dit kan gevolgen hebben voor de vergelijkbaarheid van de resultaten.



* 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 waarden) 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

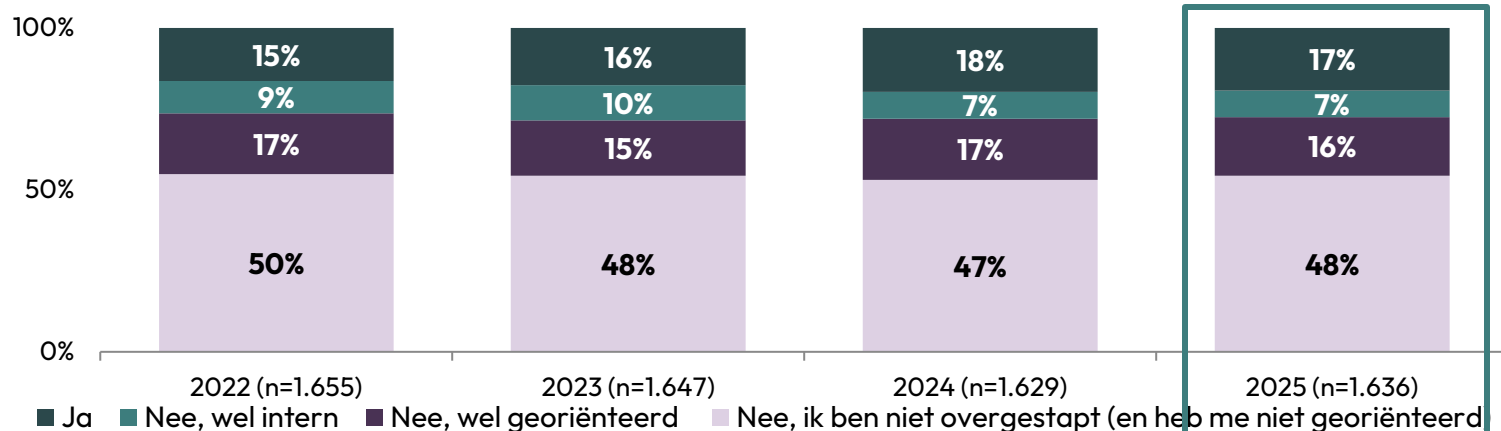
Volgens de cijfers van Vektis¹ is 7,0% van de verzekerden overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. Net als voorgaande jaren is het zelf gerapporteerd overstapgedrag hoger dan dit cijfer van Vektis.

- Dit jaar gaf 24% van de respondenten aan te zijn veranderd van zorgverzekering: 17% stapte naar eigen zeggen over naar een andere zorgverzekeraar en 7% zegt zijn of haar pakket aan te hebben gepast bij de huidige zorgverzekeraar.

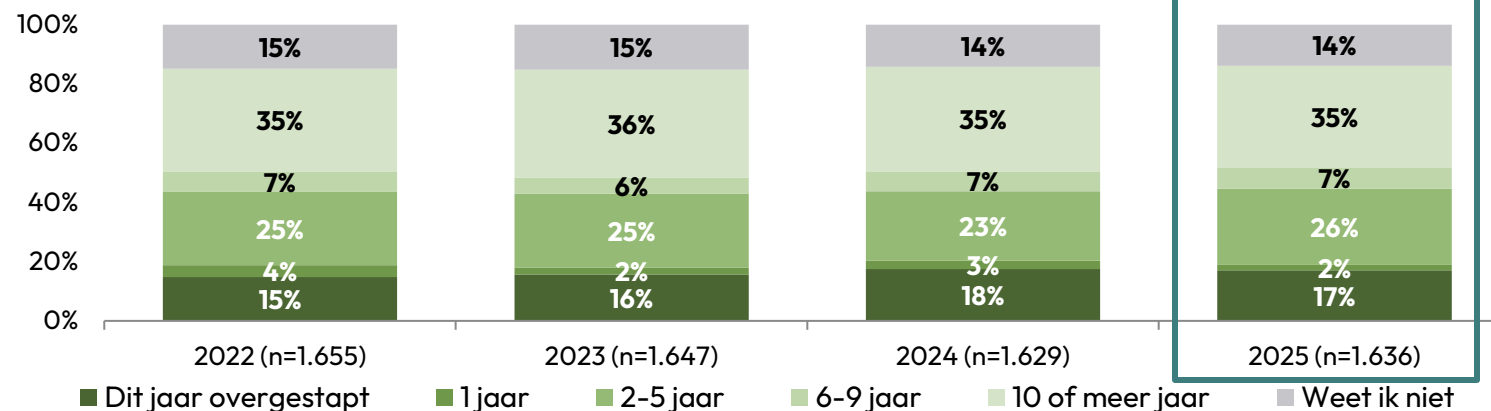
¹<https://www.vektis.nl/intelligence/publicaties/overstapcijfer-zorgverzekering-2025>

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

Ben je per 1 januari 2025 overgestapt naar een andere zorgverzekeraar?



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



* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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

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

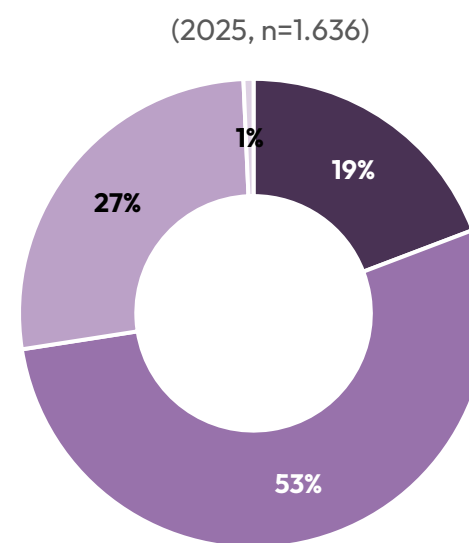
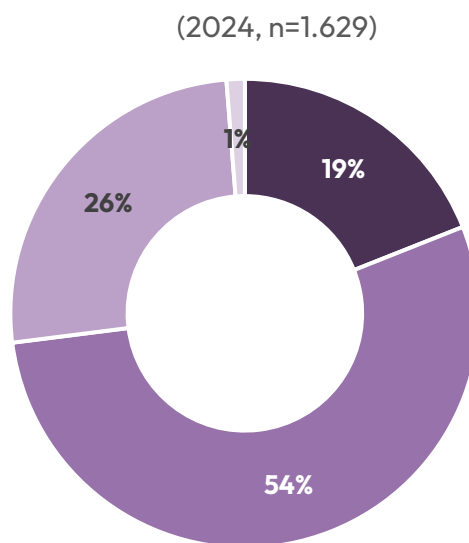
Overstapkeuze meestal niet beïnvloed door uitblijven contracten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars

Ruim de helft (53%) van de consumenten stelt dat het voor hen geen rol speelde dat nog niet alle contracten waren afgesloten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Een kwart (27%) geeft daarnaast aan zich er niet van bewust te zijn dat dit speelde. Dit is niet veranderd ten opzichte van vorig jaar.

Voor 19% van de respondenten speelde het uitblijven van contracten wel een rol. Deze groep licht toe dat dit voornamelijk komt omdat ze er zeker van willen zijn terecht te kunnen bij de zorgaanbieder van hun voorkeur (62%) en willen weten waar ze aan toe zijn (52%). Ook gaf een kwart (25%) van hen aan zorgverzekeringen te willen vergelijken op dekking.

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?



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

Kosten blijven grootste drijfveer om in actie te komen

Dit jaar zien we wederom dat respondenten met name in actie zijn gekomen om financiële redenen, dit aandeel is gestegen ten opzichte van 2024. De meest genoemde aanleidingen om in actie te komen zijn:

- Kijken of er bespaard kon worden vanwege toename dagelijkse kosten (45%)
- De premie van de zorgverzekeraar (22%)
- De verwachting dit jaar andere zorg nodig te hebben (11%)

De belangrijkste drijfveren om in actie te komen zijn daarmee dezelfde gebleven.

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? (Meerkeuzevraag) Basis - Is overgestapt of heeft zich georiënteerd	2022 (n=781)	2023 (n=793)	2024 (n=793)	2025 (n=810)
Kijken of ik kan besparen vanwege toegenomen dagelijkse kosten	-	42%	36%**	45%*
De premie van mijn zorgverzekeraar	17%**	22%*	22%	22%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	16%*	11%**	11%	11%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	9%	9%	10%	8%
Mijn financiële situatie is veranderd	8%	10%	9%	7%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	6%	4%	6%	7%
Ik was vorig jaar niet goed verzekerd	8%	7%	8%	6%
Dit werd mij geadviseerd door een bekende	6%	5%	4%	6%
Ik zag een advertentie	9%	5%**	5%	5%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	4%	3%	3%	4%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	4%	3%	3%	3%
Vanwege een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	4%	3%	4%	3%
Ik had vorig jaar een klacht / ik ben niet naar tevredenheid geholpen	4%	3%	2%	2%
Mijn polis werd omgezet van restitutie naar combinatiepolis	0%	3%	2%	2%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	3%	2%	3%	2%
Anders, namelijk:	19%	8%**	9%	10%
Weet niet	11%	7%	9%	4%**

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. Een kwart van de consumenten (24%) die zijn veranderd van zorgverzekeraar/-verzekering noemt dekking als reden voor deze keuze. Dit is gedaald ten opzichte van vorig jaar, toen was dit nog bijna drie op de tien (28%). Dit jaar wordt minder vaak genoemd als reden dat overige verzekeringen ook zijn afgesloten bij de huidige zorgverzekeraar (1%).

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>	2022 (n=347)	2023 (n=398)	2024 (n=340)	2025 (n=362)
Vanwege de prijs	53%**	70%*	61%	63%
Vanwege de dekking	32%	25%	28%	24%**
Vanwege de vrije zorgkeuze	15%	11%	18%*	13%
Werd mij geadviseerd door anderen	4%**	8%*	7%	8%
Vanwege de betrouwbaarheid	4%	8%*	6%	7%
Vanwege de klantvriendelijkheid	5%	4%	3%	5%
Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma	3%	2%	4%	4%
Omdat ik mijn aanvullende verzekering ook bij mijn huidige zorgverzekeraar wilde afsluiten	6%	4%	3%	4%
Vanwege service	7%*	6%	5%	3%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	4%	2%	2%	3%
Ik heb al mijn overige verzekeringen ook afgesloten bij mijn huidige zorgverzekeraar	4%*	3%	2%	1%**
Anders	6%	5%	4%	3%
Weet niet	7%*	3%	3%**	3%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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

Consumenten vergelijken vooral de aanvullende verzekeringen met basisverzekeringen en vergelijken eigen verzekerde zorg met andere verzekerde zorg

Consumenten die overstapten ondernemen ongeveer dezelfde stappen in hun keuzeproces als in de afgelopen drie jaar. Zij maken overwegend de afweging welke zorg zij nodig hebben bovenop de basisverzekering (48%), of het loont om zich aanvullend te verzekeren (44%) en ze vergelijken de eigen verzekerde zorg met andere verzekerde zorg (37%).

Het aantal overgestapte consumenten dat kijkt naar de mate van vrije artskenkeuze is dit jaar verder gedaald ten opzichte van de jaren daarvoor (23%).

De daling die in 2024 te zien was in veel stappen is dit jaar weer hersteld naar het niveau van de jaren daarvoor.

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>	2022 (n=344)	2023 (n=362)	2024 (n=340)	2025 (n=362)
Bekijken wat al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik nodig heb	45%	48%	39%**	48%
Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren	45%	44%	36%**	44%
Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg	35%	41%	30%**	37%
Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is	40%	41%	37%	34%
Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet	29%	35%	28%**	30%
Bepalen in welke mate ik vrije artskenkeuze wil	27%	29%	24%	23%**
Anders	2%	3%	1%	2%
Geen van bovenstaande	11%	6%	7%	7%

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

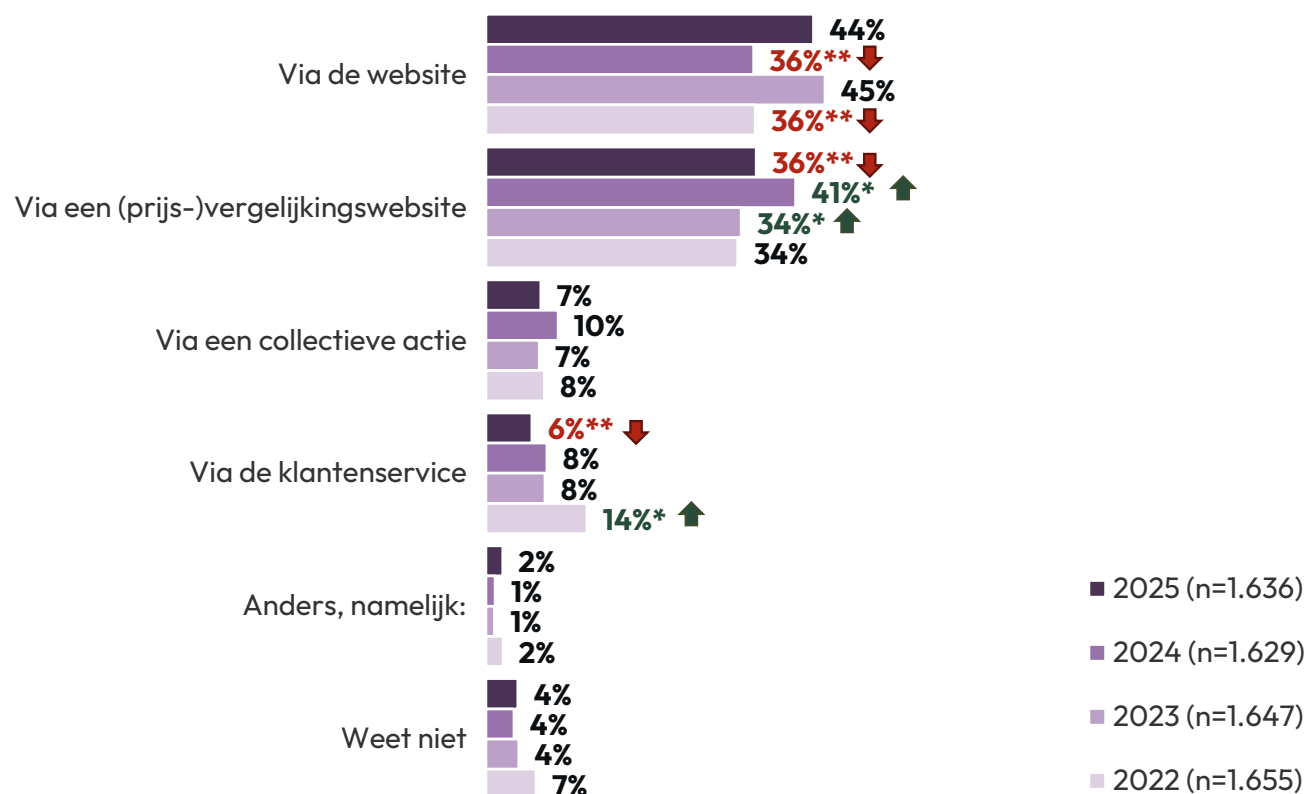
Minder overstappers geven aan hun verzekering af te hebben gesloten via een vergelijkingssite

Overstappers maakten dit jaar minder gebruik van vergelijkingssites om hun zorgverzekering/verzekerde zorg af te sluiten (gedaald van 41% naar 36%). Dit doorbreekt de stijgende trend sinds 2020 in het aandeel overgestapte consumenten die gebruik maakten van vergelijkingssites.

Meer consumenten geven daarentegen aan de website van de zorgverzekeraar te hebben gebruikt (gestegen van 36% naar 44%).

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten?

Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg



* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

** = 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 (57%) 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 (35%) 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>	2022 (n=1.450)	2023 (n=1.427)	2024 (n=1.402)	2025 (n=1.390)
Ik ben tevreden over mijn huidige zorgverzekeraar	61%	59%	59%	57%
Mijn huidige zorgverzekeraar biedt goede service	41%	39%	37%	35%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	23%	24%	24%	24%
Mijn huidige zorgverzekeraar heeft een gunstige prijs	30%	25%**	24%	23%
Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze voor een andere zorgverzekeraar	14%	15%	16%	14%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/verzekeraar tegenvalt	16%*	15%	13%	12%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	11%	12%	14%	10%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	10%	11%	10%	10%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	8%	10%	9%	10%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	9%	10%	7%**	7%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	6%	6%	5%	4%
Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg	3%	3%	2%	4%
Ik ben vergeten om over te stappen/ik was te laat om over te stappen	2%	3%	3%	3%
Anders	5%	3%	5%*	8%*
Weet ik niet	4%	5%	4%	3%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

** = 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

Bijna de helft van de trouwe klanten (10 jaar of langer niet veranderd van zorgverzekeraar) stelt te overwegen over te stappen als dit voldoende besparing zou opleveren. Dit is blijft, net als voorgaande jaren, de meest genoemde motivatie om over te stappen.

Er is geen verandering te zien in de andere motivaties. De zekerheid dat de klant dezelfde zorg vergoed krijgt bij de nieuwe verzekeraar blijft de tweede belangrijke factor (36%).

Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekering? (Meerkeuzevraag) <i>Basis: 10 jaar of langer klant bij dezelfde zorgverzekeraar</i>	2022 (n=649)	2023 (n=686)	2024 (n=663)	2025 (n=614)
Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren	46%	45%	38%**	42%
Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg	39%	39%	37%	36%
Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden	30%	30%	31%	29%
Onder geen enkele omstandigheid	29%	30%	32%	28%
Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word	10%	11%	11%	12%
Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering	12%*	9%	9%	10%
Anders, namelijk:	5%	3%	5%	6%

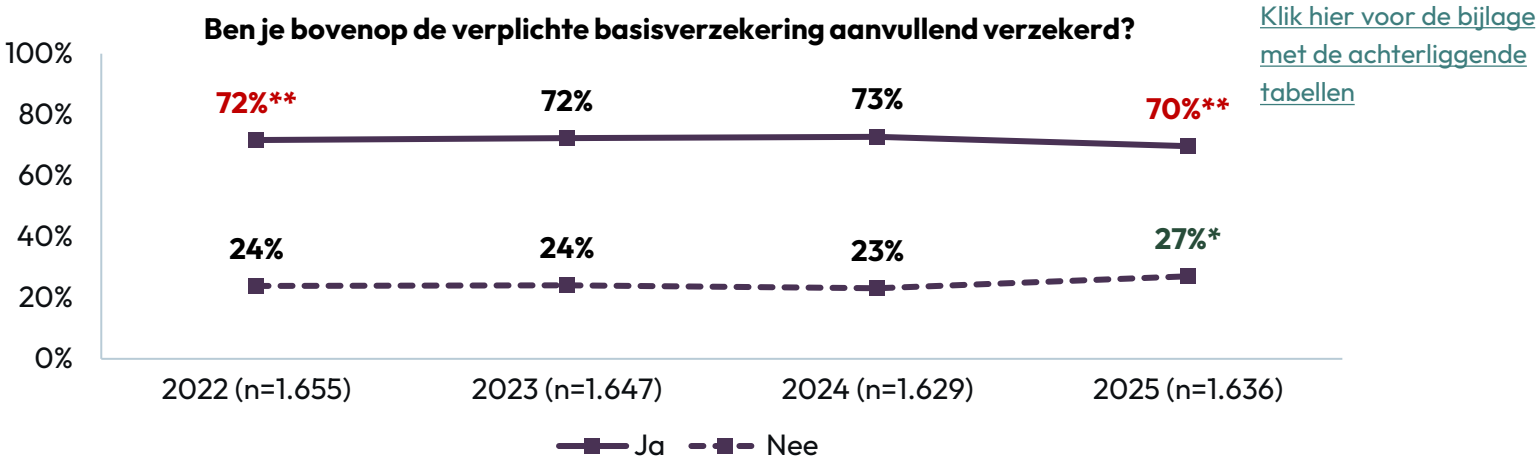
* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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

Minder consumenten geven aan aanvullend verzekerd te zijn

Minder consumenten geven dit jaar aan aanvullend verzekerd te zijn (70%).

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



* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar
** = 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>	2022 (n=1.235)	2023 (n=1.242)	2024 (n=1.226)	2025 (n=1.169)
Ik heb alleen de aanvullende verzekeringen bekeken bij mijn eigen zorgverzekeraar	39%	42%	42%	43%
Ik heb gezocht op de beste combinatie van een basis en aanvullende verzekering	27%	26%	26%	26%
Ik heb als eerste een basisverzekering uitgezocht en daar een aanvullend pakket bij afgesloten	17%	16%	17%	16%
Ik heb als eerste een aanvullende verzekering uitgezocht en daar de basisverzekering bij afgesloten	5%	4%	4%	5%
Weet niet	12%	12%	12%	9%



Overstapgroepen: redenen voor overstapgedrag

Verschillen tussen overstapgroepen: aanleidingen om in actie te komen

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? <i>Basis - Is overgestapt of heeft zich georiënteerd</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=810)
Ik wilde kijken of ik kan besparen op mijn zorgkosten omdat mijn dagelijkse kosten zijn toegenomen	28%**	42%	58%*	53%*	45%
Ik ontving de premie voor 2025 van mijn zorgverzekeraar en deze was hoger dan andere aanbiedingen	41%*	12%**	15%**	11%**	22%
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	7%**	23%*	8%	14%	11%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	7%	9%	6%	9%	8%
Mijn financiële situatie is veranderd	4%**	11%	8%	9%	7%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	7%	12%*	5%	7%	7%
Ik heb vorig jaar gemerkt dat ik niet goed verzekerd was / ik kon gemaakte kosten niet declareren	5%	10%*	3%**	9%	6%
Dit werd mij geadviseerd door een bekende	7%	7%	5%	4%	6%
Ik zag een advertentie	3%	1%**	11%	2%	5%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	5%	3%	3%	3%	4%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener (bv. arts, therapeut, verplegende)	3%	4%	1%**	5%	3%
Vanwege een gezondheidsprogramma (app of korting op een sportabonnement) dat werd aangeboden	3%	2%	4%	3%	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%	6%*	2%	2%	2%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	1%	2%	4%*	1%	2%
Anders, namelijk:	10%	7%	14%*	8%	10%
Weet niet	2%**	6%	3%	8%*	4%

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>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Totaal (n=362)
Vanwege de prijs	69%*	49%**	63%
Vanwege de dekking	18%**	39%*	24%
Vanwege vrije zorgkeuze	10%**	19%*	13%
Werd mij geadviseerd door anderen	8%	8%	8%
Vanwege de betrouwbaarheid	11%	-	7%
Vanwege de klantvriendelijkheid	7%	-	5%
Omdat ik mijn aanvullende verzekering ook bij mijn huidige zorgverzekeraar wilde afsluiten	5%	-	4%
Vanwege een aangeboden gezondheidsprogramma	4%	-	4%
Vanwege service	5%	-	3%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	3%	-	3%
Ik heb al mijn overige verzekeringen afgesloten bij mijn huidige zorgverzekeraar	1%	-	1%
Anders, namelijk:	3%	5%	3%
Weet niet	2%**	7%*	3%

Verschillen tussen overstapgroepen: ondernomen stappen en gebruikt overstapkanaal

Welke stappen heb je ondernomen in het maken van een keuze? <i>Basis - Heeft nieuwe zorgverzekering of andere verzekerde zorg afgesloten</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Totaal (n=362)
Bekijken wat al gedekt wordt in de basisverzekering en welke aanvullende zorg ik nodig heb	46%	53%	48%
Bedenken of het loont om me voor aanvullende zorg te verzekeren	40%**	53%*	44%
Mijn eigen verzekerde zorg vergelijken met andere verzekerde zorg	36%	39%	37%
Kijken of mijn favoriete ziekenhuis gecontracteerd is	37%	27%	34%
Bedenken hoe hoog ik mijn eigen risico zet	32%	25%	30%
Bepalen in welke mate ik vrije artskenkeuze wil	22%	24%	23%
Anders, namelijk:	3%*	0%**	2%
Geen van bovenstaande	8%	4%	7%

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? <i>Basis - Heeft nieuwe zorgverzekering of andere verzekerde zorg afgesloten</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Totaal (n=362)
Via de website	36%**	62%*	44%
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	45%*	16%**	36%
Via een collectieve actie	8%	7%	7%
Via de klantenservice	6%	7%	6%
Anders, namelijk:	2%	3%	2%
Weet niet	4%	5%	4%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

Verschillen tussen overstapgroepen: redenen om te blijven bij de zorgverzekeraar

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? <i>Basis – Is niet overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar</i>	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=826)	Totaal (n=1.390)
Ik ben tevreden over mijn huidige zorgverzekeraar	45%	41%	57%	64%	57%
Mijn huidige zorgverzekeraar biedt goede service	27%	29%	40%	38%	35%
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	23%	34%	30%	20%	24%
Mijn huidige zorgverzekeraar heeft een gunstige prijs	23%	37%	25%	17%	23%
Overstappen kost veel tijd/moeite	9%	8%	15%	16%	14%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/verzekeraar tegenvalt	10%	13%	14%	11%	12%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	10%	5%	6%	12%	10%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	6%	7%	11%	11%	10%
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	9%	7%	12%	10%	10%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	9%	7%	9%	6%	7%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	5%	4%	3%	5%	4%
Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg	5%	5%	5%	2%	4%
Ik ben vergeten om over te stappen/ik was te laat om over te stappen	8%	3%	0%	2%	3%
Anders, namelijk:	7%	6%	8%	9%	8%
Weet ik niet	5%	2%	1%	4%	3%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

Verschillen tussen overstapgroepen: type polis en zorgbehoefte

Weet je welk type zorgverzekeringspolis je nu hebt? <i>Basis - allen</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=826)	Totaal (n=1.636)
Naturapolis	33%	28%	35%	36%	29%	31%
Combinatiepolis	20%	25%	24%*	19%	16%**	19%
Budgetpolis	18%*	22%*	14%	11%	9%**	12%
Weet niet	30%**	26%**	26%**	34%	46%*	37%

Welke situatie past het beste bij je op dit moment? <i>Basis - allen</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=826)	Totaal (n=1.636)
Af en toe heb ik zorg nodig, maar dat is zeer beperkt	49%	55%*	51%	47%	43%**	47%
Ik heb regelmatig zorg nodig	16%	22%	17%	22%	20%	19%
Ik denk geen zorg nodig te hebben	29%*	12%**	18%	15%	17%	19%
Door een (chronische) ziekte, aandoening of langdurige revalidatie heb ik doorlopend zorg nodig	6%**	11%	14%	17%	20%*	15%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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



H1. Overstappedrag

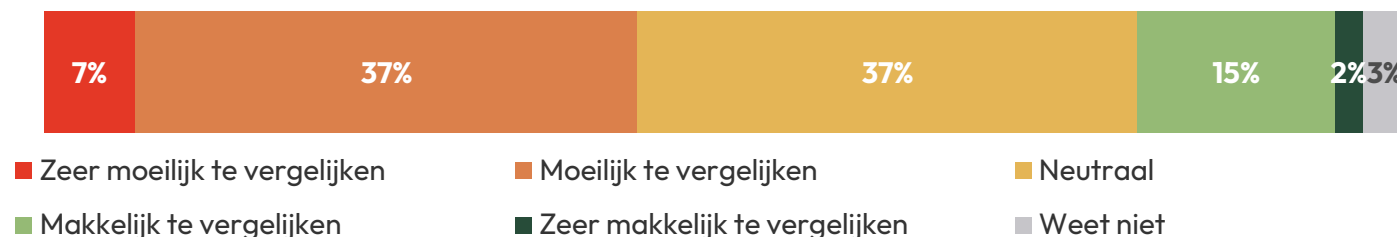
1.2 Vergelijken van zorgverzekeringen

Stijging in aantal overstappers dat informatie van verzekeraars moeilijk te vergelijken vindt

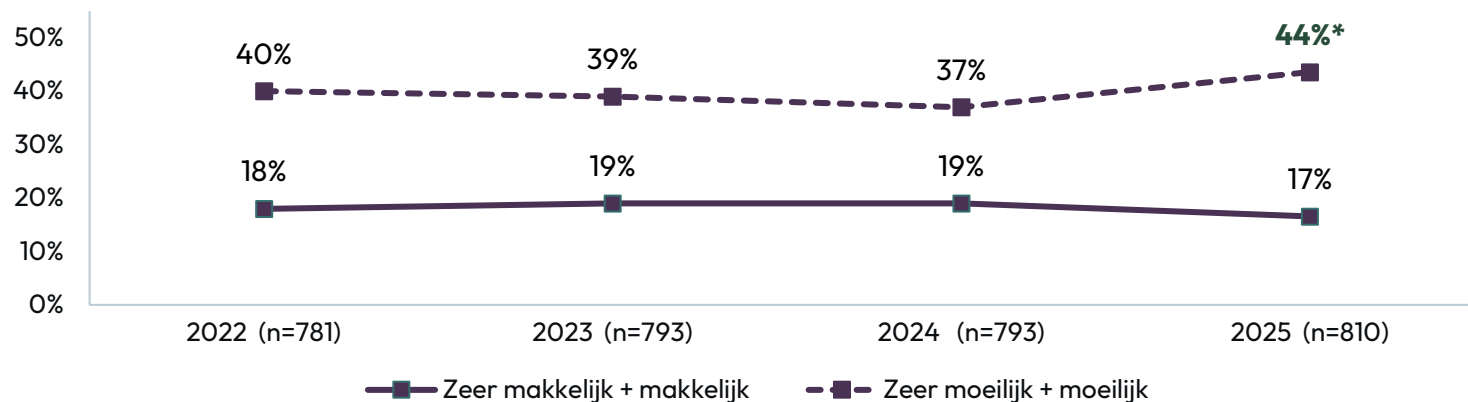
We zien een stijging in de mate waarin consumenten die kozen voor een andere zorgverzekering aangeven dat informatie van verschillende zorgverzekeraars moeilijk te vergelijken is. De afgelopen jaren was hierin juist een licht dalende trend te zien. De mate waarin respondenten de informatie makkelijk te vergelijken vinden, daalt echter niet significant.

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

Basis: overgestapt naar of georiënteerd op andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, n = 810



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



* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

[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 (78%).

Circa de helft vindt dat zorgverzekeringen vergelijken te veel tijd kost (57%) en dat het lastig is om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen (52%).

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

- Minder mensen geven aan dat ze precies weten wat ze vergoed krijgen (36%)
- Drie op de tien (28%) geven aan het makkelijk te vinden om te achterhalen wat er vergoed wordt in verschillende pakketten.
- Een iets kleinere groep (27%) is van mening dat zorgverzekeraars alle informatie over dekking en vergoedingen geven, zodat dit makkelijk te vergelijken is.

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

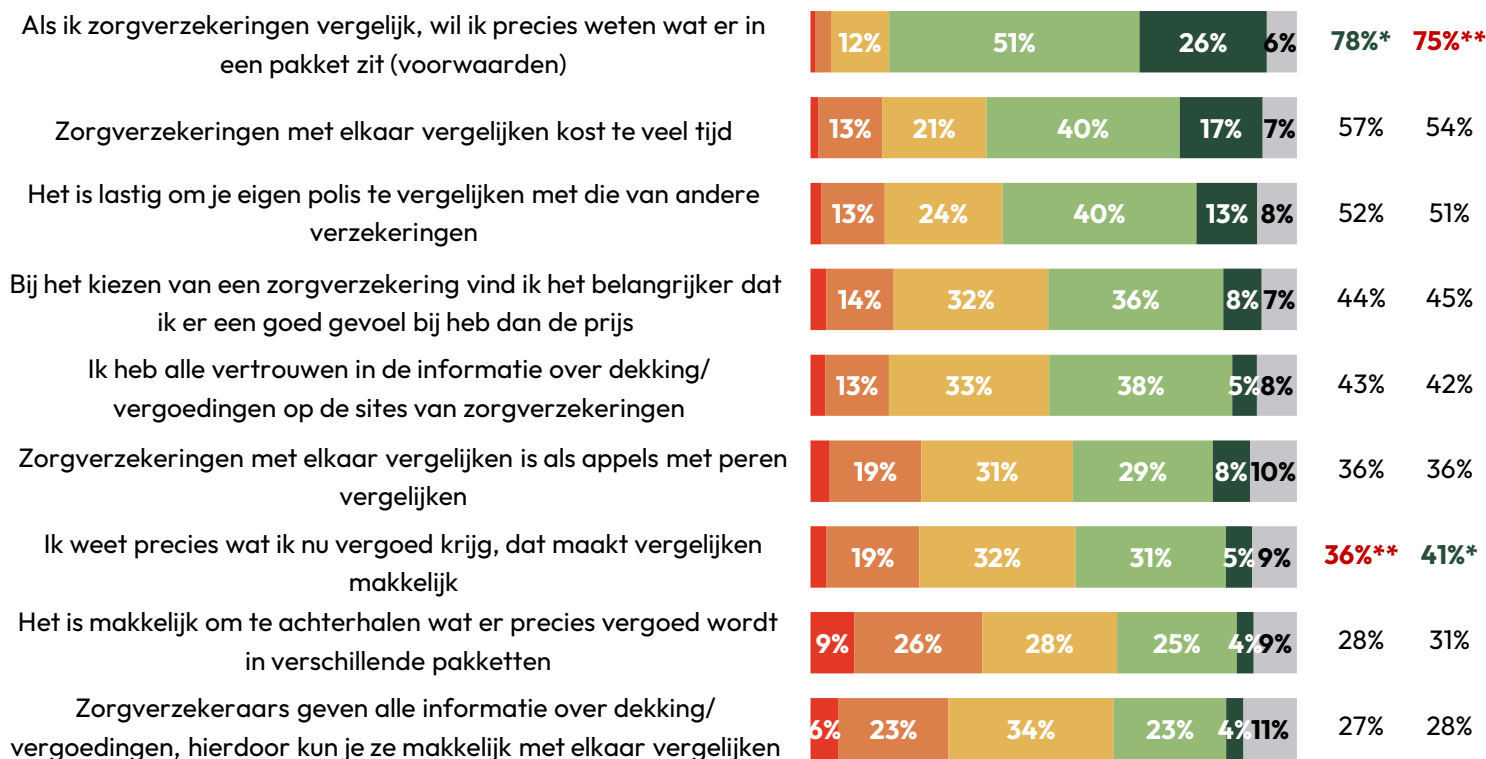
** = waarneming is significant lager in vergelijking met andere overstapgroepen

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 2025, n=1.636

% zeer eens
+ eens

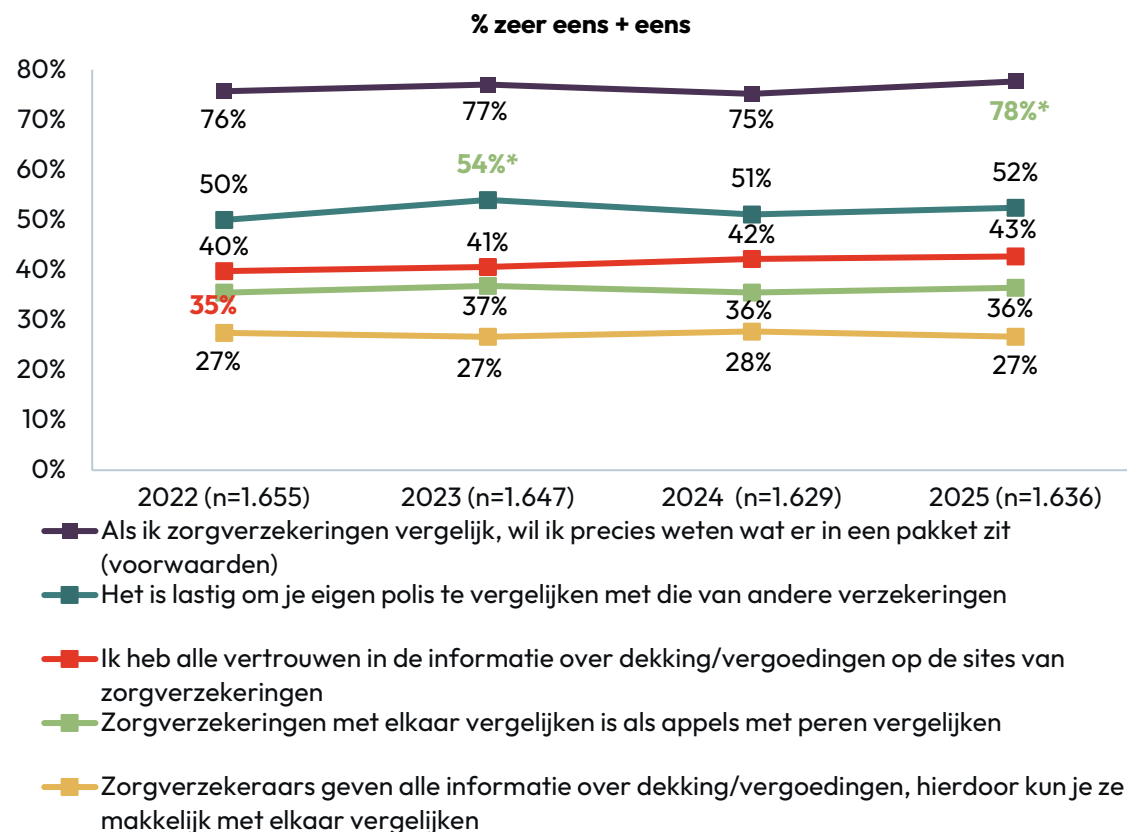
2025 2024



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

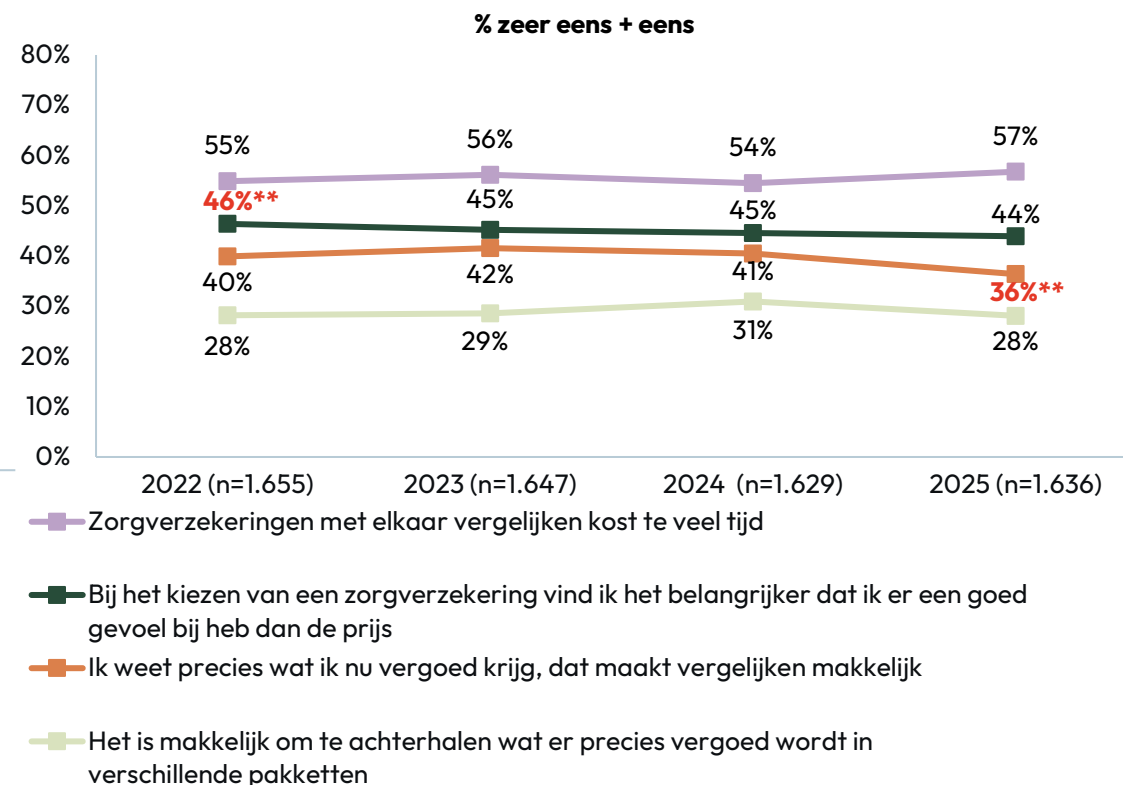
[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

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



* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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



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

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 (42%). Voor een derde (36%) is onduidelijk bij welke zorgaanbieders ze terecht kunnen.

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>	2022 (n=781)	2023 (n=793)	2024 (n=793)	2025 (n=810)
Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen	44%	44%	40%	42%
Zorgaanbieders waar ik terecht kan	28%	30%	34%*	36%
Hoeveel er vergoed wordt bij een aanbieder waarmee mijn verzekeraar geen contract heeft	30%	33%	27%**	31%
Premie van de verzekerde zorg	32%	29%	28%	31%
Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders	26%*	22%	21%	25%
Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar	15%	14%	16%	16%
Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg	16%	17%	16%	14%
Activiteiten en vergoedingen op het gebied van preventie/gezonde leefstijl	14%	11%	9%**	13%
Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg	6%	8%	9%	8%
Anders, namelijk:	5%	5%	5%	4%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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



Overstapgroepen: vergelijken van zorgverzekeringen

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	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=826)	Totaal (n=1.636)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	73%**	80%	81%	86%*	76%	78%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	59%*	50%	47%	37%	36%**	43%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	30%**	34%	38%	35%	39%*	36%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	36%**	36%	41%	47%	48%*	44%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	40%*	30%	26%	34%*	20%**	27%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	42%*	38%	35%	39%	34%**	36%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	51%**	57%	57%	58%	59%	57%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	49%	60%	58%	54%	50%	52%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	37%*	36%*	28%	25%	25%**	28%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

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

Welke informatie is nog niet duidelijk om zorgverzekeraars goed te kunnen vergelijken? <i>Basis - Heeft nieuwe zorgverzekering of andere verzekerde zorg afgesloten of heeft hierop georiënteerd</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=810)
Vergoedingen in de aanvullende verzekeringen	28%**	52%*	47%*	48%*	42%
Zorgaanbieders waar ik terecht kan	33%	32%	41%	37%	36%
Hoeveel er vergoed wordt bij een aanbieder waarmee mijn verzekeraar geen contract heeft	26%**	30%	29%	43%*	31%
Premie van de verzekerde zorg	28%	33%	33%	31%	31%
Kwaliteit van de gecontracteerde zorgaanbieders	24%	17%**	29%	27%	25%
Service en declaratieafhandeling van de zorgverzekeraar	18%	14%	17%	14%	16%
Hulp die de verzekeraar biedt bij het vinden van goede zorg	13%	13%	14%	17%	14%
Activiteiten en vergoedingen op het gebied van preventie/gezonde leefstijl	14%	16%	11%	12%	13%
Activiteiten op het gebied van innovatie van de zorg	10%	12%	4%**	7%	8%
Anders	5%	4%	4%	4%	4%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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



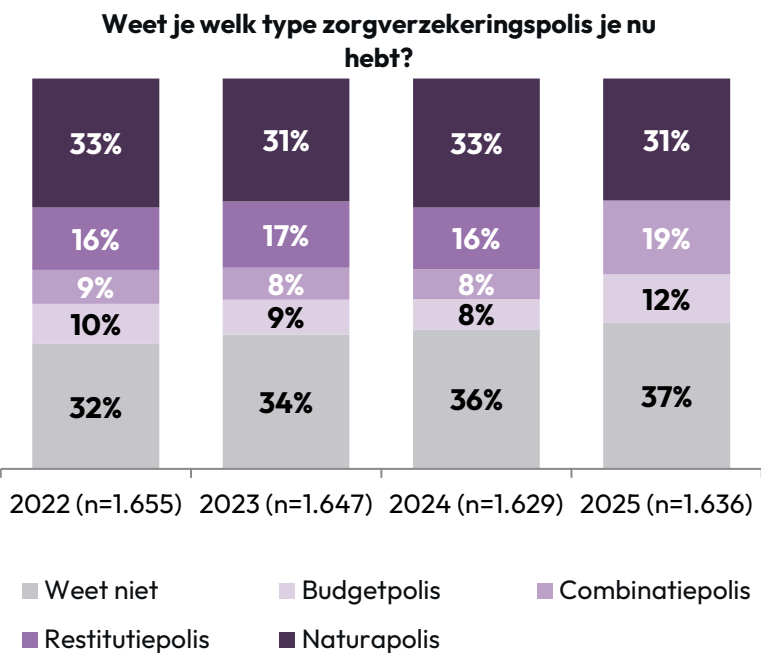
H2. Huidige zorgverzekeraar en keuzeproces van zorgverzekering

2.1 Beoordeling huidige zorgverzekeraar

Stijging in aandeel combinatie- en budgetpolissen door verdwijning restitutiepólissen

Sinds 2025 zijn er geen restitutiepólissen meer, deze zijn omgezet naar een combinatiepolis. Hierdoor is een stijging te zien in de combinatie- en budgetpolissen ten opzichte van voorgaande jaren.

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 budgetpolis dan anderen.



	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Niet georiënteerd en niet overgestapt (n=826)
Naturapolis	33%	28%	35%	36%	29%
Combinatiepolis	20%	25%	24%*	19%	16%**
Budgetpolis	18%*	22%*	14%	11%	9%**
Weet niet	30%**	26%**	26%**	34%	46%*

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

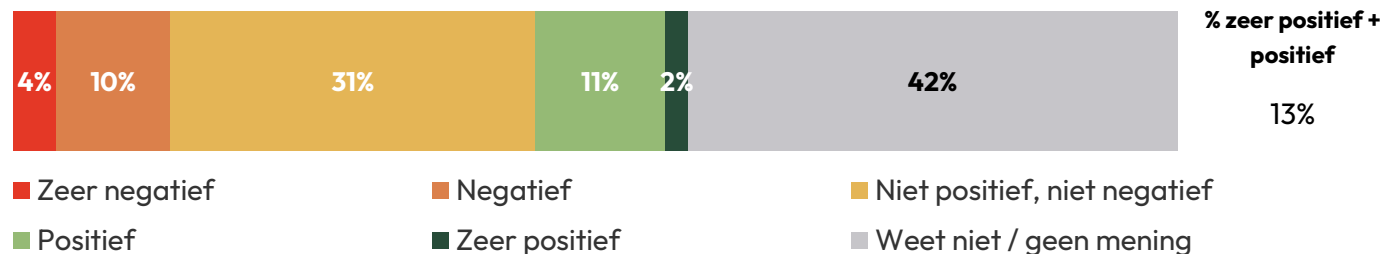
Consumenten hebben weinig kennis over het verdwijnen van de restitutiepolis

Sinds 2025 bieden zorgverzekeraars geen restitutiepolissen meer aan. Consumenten geven vooral aan niet te weten of ze positief of negatief tegenover deze verandering staan (42%).

Ook kan er al langer bij sommige zorgverzekeraars geen ruime aanvullende verzekering worden afgesloten bij een goedkope basisverzekering. De helft van de consumenten (49%) staat negatief tegenover deze ontwikkeling. Verder geven consumenten vooral aan hier neutraal tegenover te staan (23%) of niet te weten hoe ze hier tegenover staan (18%).

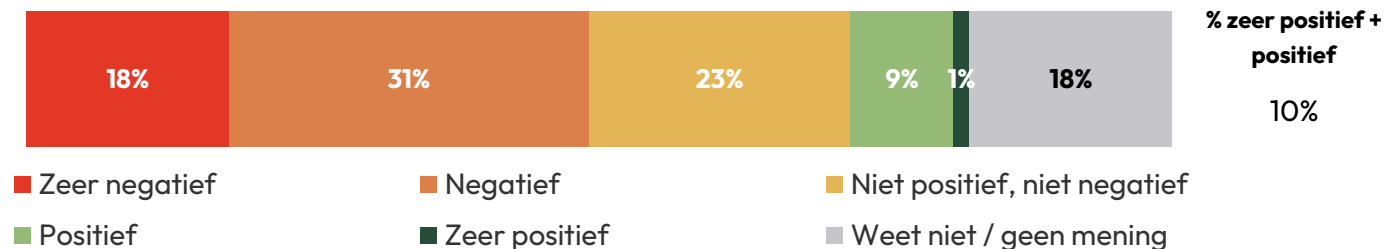
In hoeverre sta je negatief of positief tegenover het verdwijnen van de restitutiepolis?

Basis: allen, n = 1636



In hoeverre sta je negatief of positief tegenover het verdwijnen van de ruime aanvullende verzekering bij een goedkope basisverzekering?

Basis: allen, n = 1636



Tevredenheid met zorgverzekeraar grotendeels gelijk gebleven, ondanks gestegen premie

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

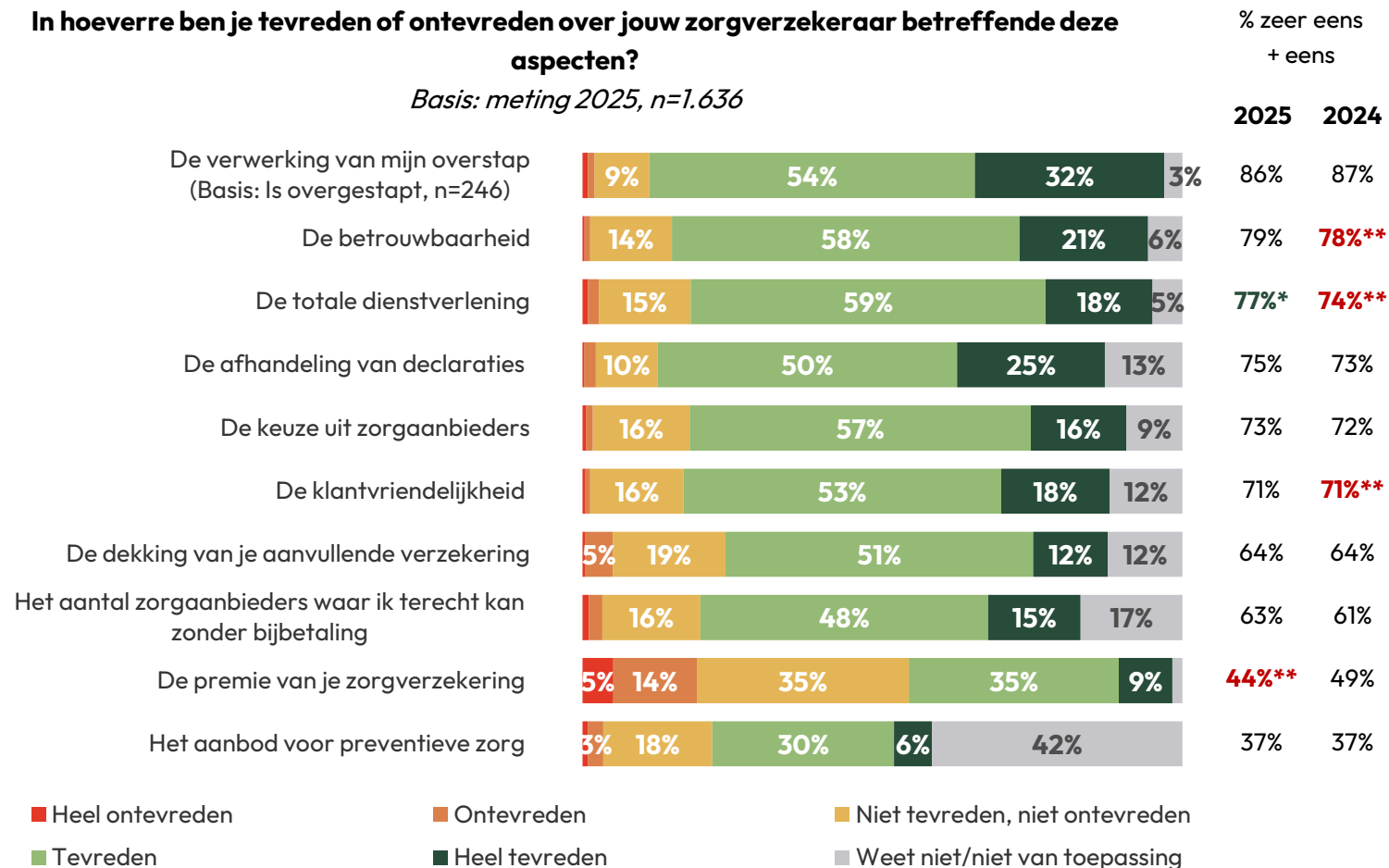
Consumenten die zijn overgestapt van zorgverzekeraar zijn vaak tevreden over de verwerking van de overstap (86%). Slechts 1% is hier ontevreden over.

De tevredenheid over de totale dienstverlening is dit jaar gestegen van 74% naar 77%. Over de premie zijn consumenten minder tevreden, de tevredenheid hierover is gedaald van 49% naar 44%.

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 (42%) geeft hier namelijk geen antwoord op.

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

Basis: meting 2025, n=1.636



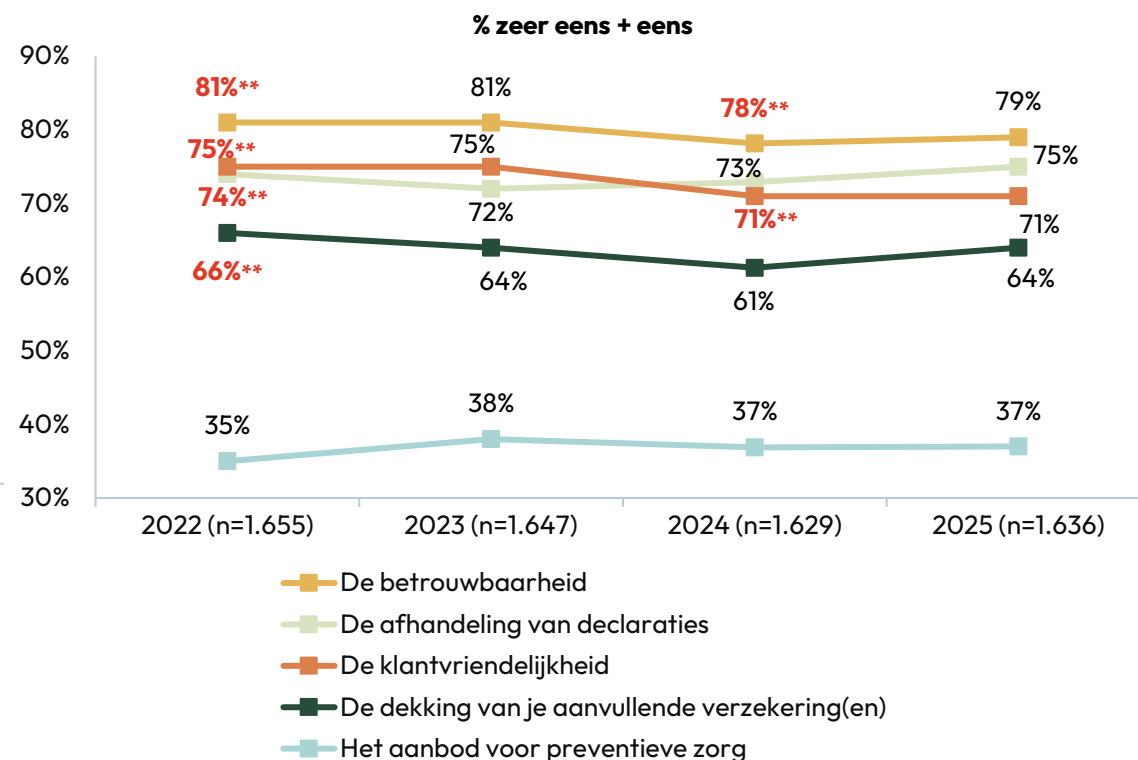
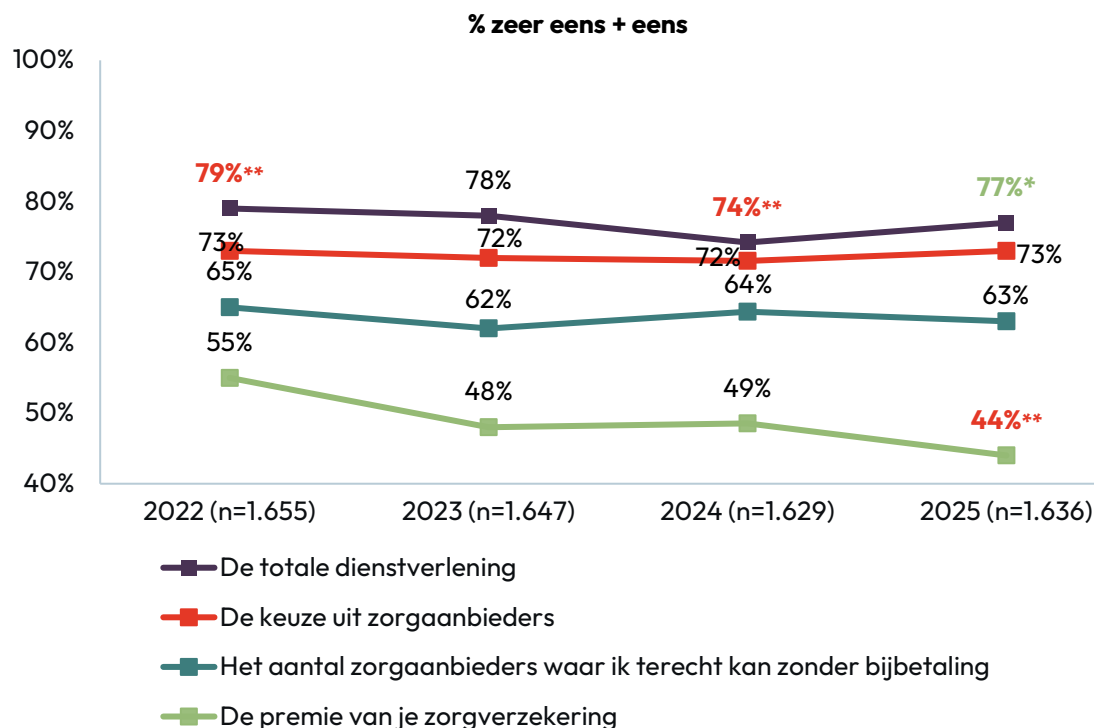
* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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

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

Dalende trend in tevredenheid met premie

De tevredenheid met de premie is over het afgelopen jaar weer gedaald. Tussen 2022 en 2025 zakte de tevredenheid met 11 procentpunt. De tevredenheid over de dekking van de aanvullende verzekering(en) lijkt daarentegen te stabiliseren.



* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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

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

Zorgverzekeraars moeten volgens consumenten vooral aandacht besteden aan onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden (37%) en aan het bieden van keuzevrijheid (32%). Ook moeten zorgverleners, volgens drie op de tien (30%) consumenten, letten op het actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio.

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? (Je kunt maximaal drie antwoorden kiezen)	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	38%	34%**	34%	37%
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	34%	34%	34%	32%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	23%**	29%	28%	30%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	23%	23%	24%	25%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	20%	20%	24%*	22%
Zorgdeclaraties verwerken	22%	20%	20%	22%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	22%	21%	17%**	19%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	18%	18%	17%	18%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	21%	20%	20%	18%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	15%	16%	17%	15%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	12%	13%	11%	12%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

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



Overstapgroepen: beoordeling van zorgverzekeraar

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=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=1.636)
Verwerking van mijn overstap	86%	-	-	-	86%
De betrouwbaarheid	63%**	83%	78%	81%	79%
De totale dienstverlening	58%**	71%	78%	81%	77%
De afhandeling van declaraties	56%**	81%	75%	82%*	75%
De keuze uit zorgaanbieders	73%	73%	78%*	72%	73%
De klantvriendelijkheid	59%**	79%	67%	77%*	71%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	66%	66%	70%**	63%	63%
De dekking van de aanvullende verzekering(en)	60%	71%	52%**	60%	64%
De premie van je zorgverzekering	58%*	48%	36%**	41%	44%
Het aanbod voor preventieve zorg	36%	45%	38%	41%	37%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

Verschillen tussen overstapgroepen: aandachtspunten voor zorgverzekeraars volgens respondenten

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? <i>Basis - allen</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=1.636)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	36%	32%	48%*	43%	37%
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	26%**	27%	35%	36%	32%
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	30%	35%	29%	29%	30%
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	20%	20%	20%**	23%	25%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	24%	20%	26%	20%	22%
Zorgdeclaraties verwerken	24%	21%	20%	20%	22%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	14%**	19%	18%	20%	19%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	19%	20%	20%	18%	18%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	13%**	16%	17%	20%	18%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	16%	23%*	20%*	15%	15%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	14%	16%	13%	12%	12%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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



H2. Huidige zorgverzekeraar en keuzeproces voor zorgverzekering

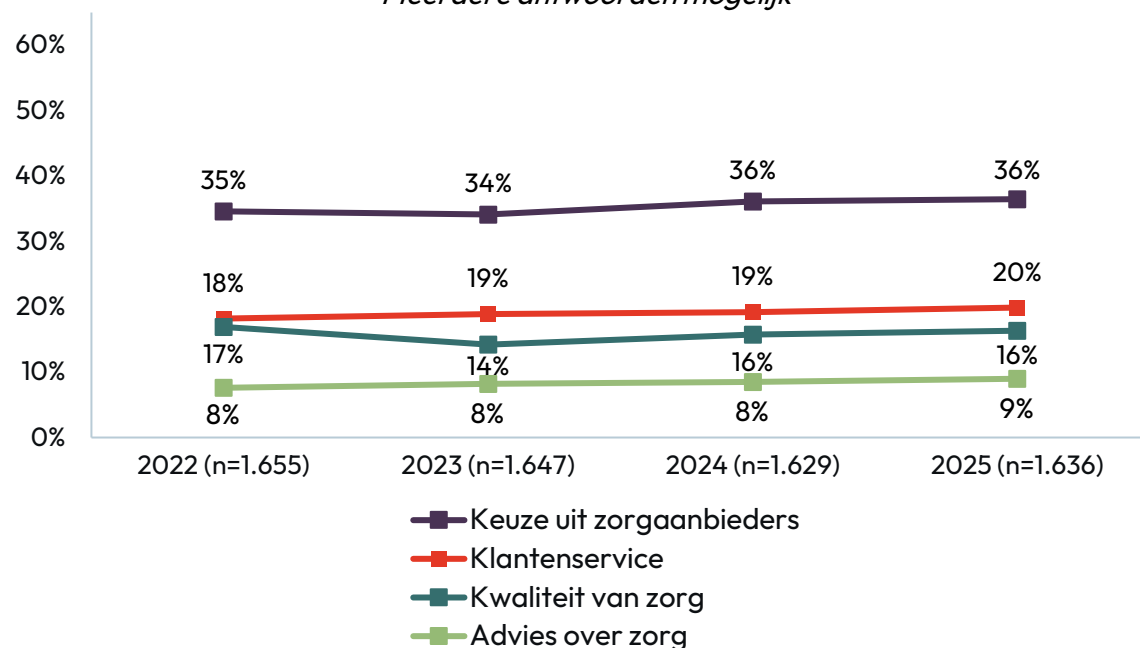
2.2 Keuzeproces

Perceptie 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 (59%) wordt verreweg het meest genoemd. Circa een derde noemt daarnaast keuze uit zorgaanbieders (36%) of dekking van zorg (35%).

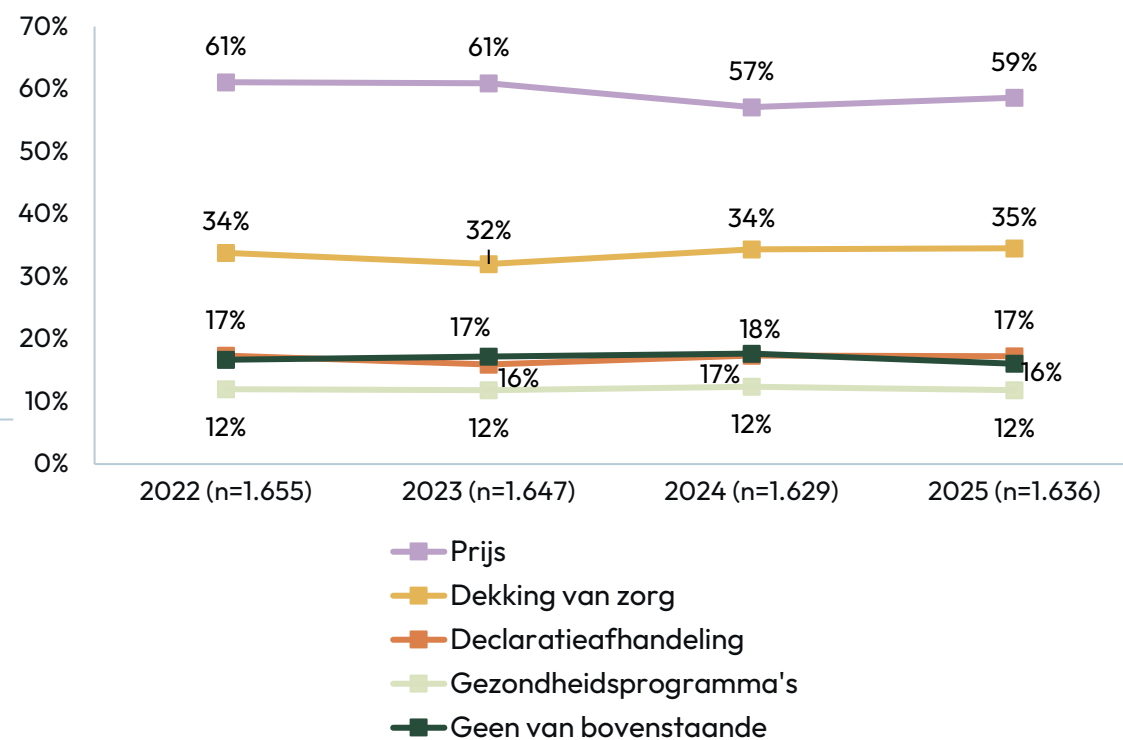
Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou?

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

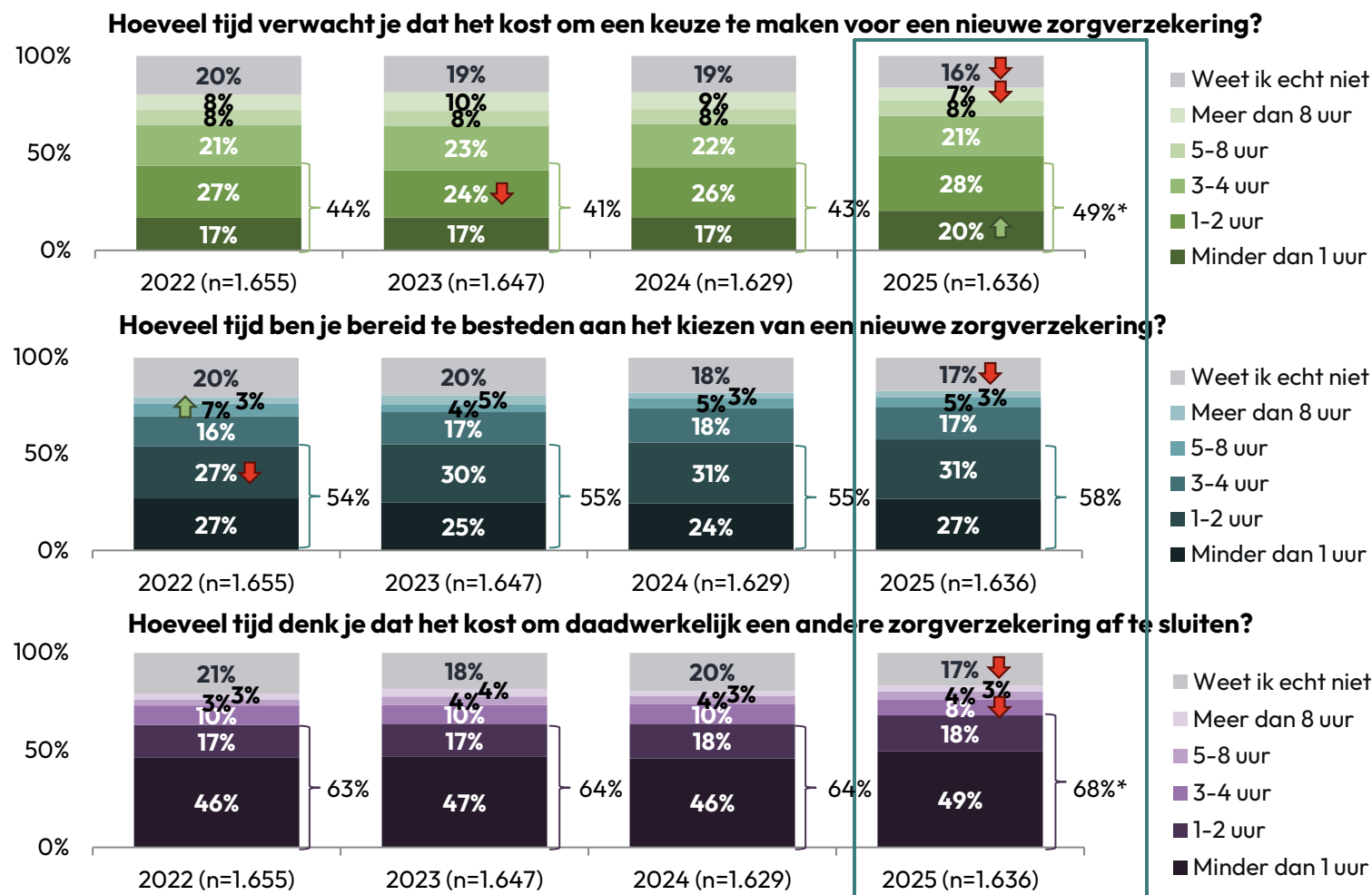
Rood = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Verwachte tijdsinvestering voor het kiezen van een nieuwe zorgverzekering licht gedaald

De verwachte tijdsinvestering voor het kiezen van een nieuwe zorgverzekering is, volgens bijna de helft van de consumenten (48%), minder dan drie uur. Meer dan de helft (58%) is ook bereid om 0 tot 2 uur hieraan te besteden.

De meerderheid (67%) verwacht daarnaast dat het minder dan drie uur kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten.

Het afgelopen jaar is een stijging te zien in het aantal consumenten dat verwacht minder dan een uur nodig te hebben om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering (20%). Ook verwachten minder consumenten hier meer dan 8 uur voor nodig te hebben (7%).



Vergelijkingssites en websites van zorgverzekeraars meest gebruikte informatiebronnen tijdens maken van keuze

Het gebruik van vergelijkingswebsites is dit jaar toegenomen van 52% naar 58%, en is daarmee terug op het niveau van de jaren voor 2024. 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. Het gebruik van de klantenservice is dit jaar afgenomen naar 5%.

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	2022 (n=781)	2023 (n=793)	2024 (n=793)	2025 (n=810)
(Prijis-)vergelijkingswebsites	57%	58%	52%**	58%*
Websites van een of meer zorgverzekeraars	51%	54%	52%	53%
Vrienden/familie	14%	17%	13%**	19%*
Websites van patiënten- en consumentenorganisaties	16%	15%	12%**	15%
Mijn werkgever	5%	5%	7%	8%
De website van ACM ConsuWijzer	6%	5%	4%	7%
Zorgverlener/arts	4%	4%	5%	5%
Folders of brochures	4%	5%	3%	5%
Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars	8%	8%	9%	5%**
Radio en Televisie	3%	4%	5%	4%
Dag- en weekbladen	2%	4%	3%	2%
Anders, namelijk:	3%	3%	2%	2%
Weet niet	6%	6%	5%	4%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

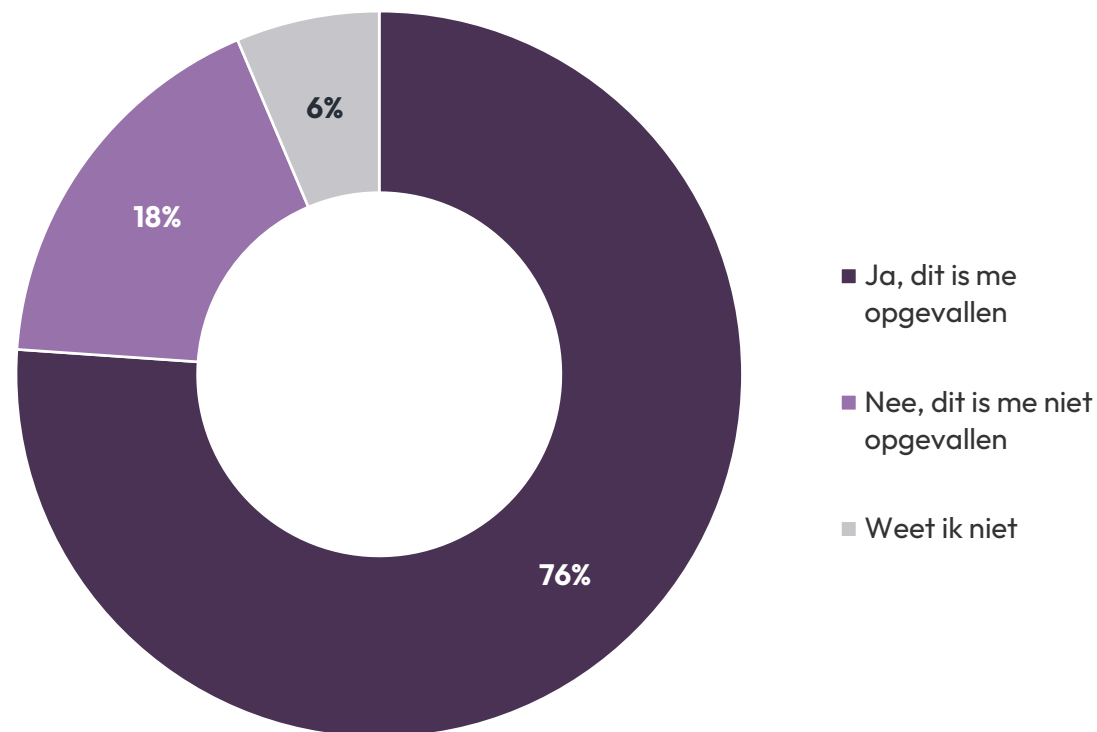
** = waarneming is significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

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

De meerderheid van de consumenten die gebruik maakten van een vergelijkingssite (76%) zegt dat het hen is opgevallen dat deze sites ook vergelijken op andere aspecten dan de hoogte van de premie. Een vijfde (18%) 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=493

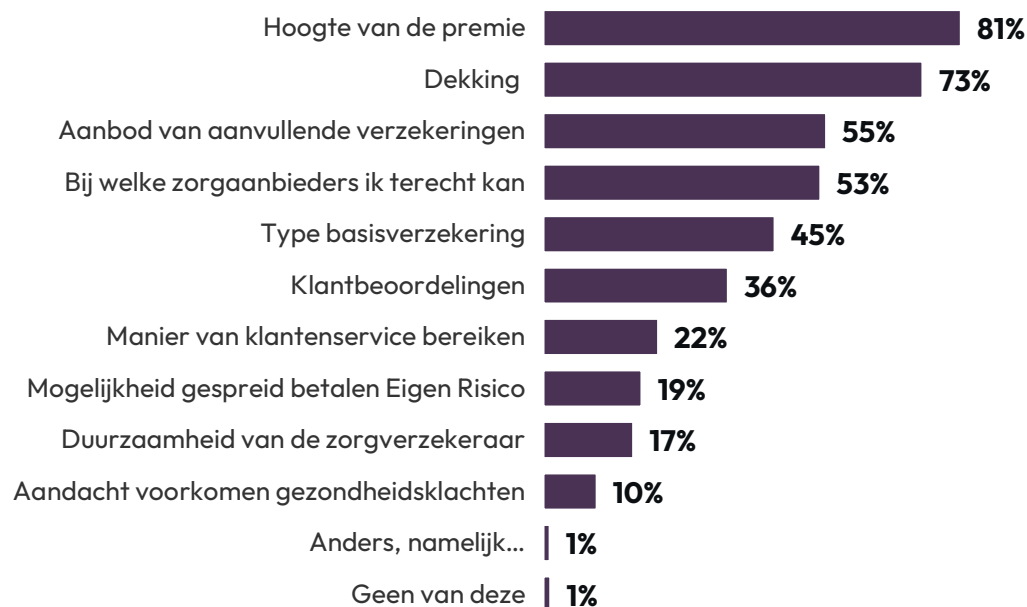


Consumenten willen zorgverzekeringen/-verzekeraars vergelijken op hoogte van premie en dekking, en doen dit ook

Consumenten die aangeven een vergelijkingssite te hebben gebruikt willen het liefst zorgverzekeringen/-verzekeraars vergelijken op basis van premie (81%) en dekking (73%). Over het algemeen zien we dat consumenten tijdens het maken van hun keuze de betreffende zorgverzekeringen/-verzekeraars ook vergelijken op die punten: de meest gebruikte vergelijkingspunten zijn premie (83%) en dekking (67%).

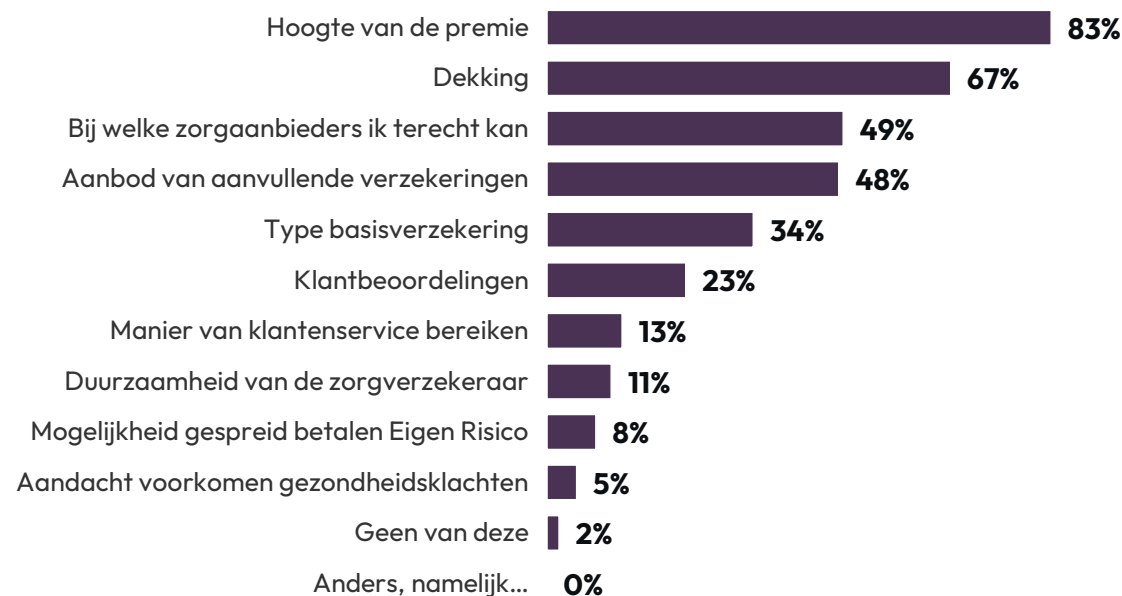
Op welke punten zou jij het liefst zorgverzekeraars/zorgverzekeringen willen vergelijken op een vergelijkingssite? (Meerkeuzevraag)

Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingssite gebruikt, n=493



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

Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingssite gebruikt, n=493



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

Consumenten vergelijken niet op aspecten van hun voorkeur omdat vergelijking lastig is

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. Het gaat hierbij om veel diverse punten, zoals het type basisverzekering, klantbeoordelingen en de manier waarop je de klantenservice kan bereiken.

Uit de toelichting die respondenten hebben gegeven blijkt dat ze niet hebben vergeleken op hun voorkeursaspect, omdat het lastig te vergelijken is of niet het belangrijkste punt was.

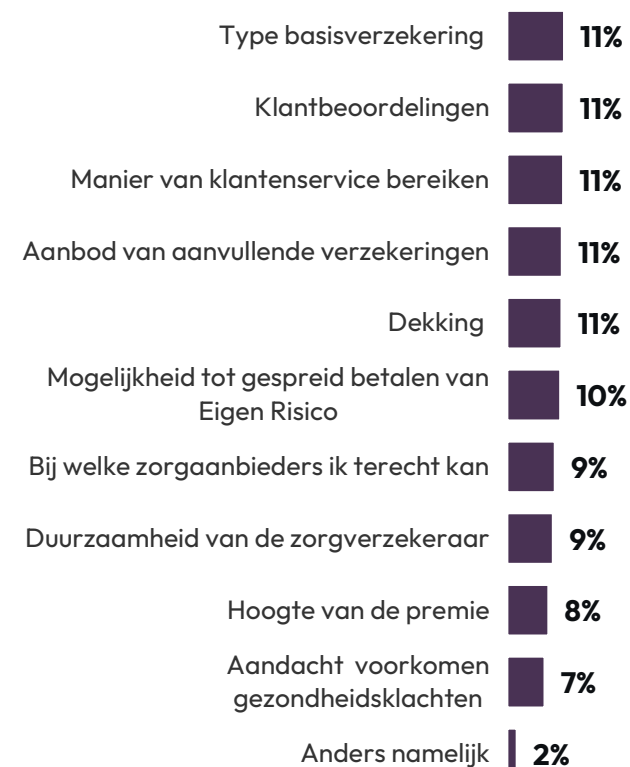
Waarom heb je niet vergeleken op je voorkeursaspecten?

Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingssite gebruikt en geeft aan op andere punten te hebben vergeleken dan zij idealiter zouden doen, n=35



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

Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingssite gebruikt n=324





Overstapgroepen: keuzeproces

Verschillen tussen overstapgroepen: verschillen in basisverzekeringen volgens respondenten

Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou? (Basis - allen)	Overgestapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=1.636)
Prijs	69%*	57%	63%	63%	59%
Keuze uit zorgaanbieders	36%	35%	41%	45%*	36%
Dekking van zorg	33%	35%	33%	40%	35%
Klantenservice	21%	19%	23%	23%	20%
Declaratieafhandeling	20%	23%	22%*	14%	17%
Kwaliteit van zorg	17%	15%	16%	20%	16%
Gezondheidsprogramma's	13%	17%	17%*	13%	12%
Advies over zorg	11%	12%	10%	12%	9%
Geen van bovenstaande	6%**	13%	10%**	14%	16%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

Verschillen tussen overstapgroepen: tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering? <i>Basis - allen</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=1.636)
Minder dan 3 uur	64%*	54%	52%	55%	49%
Meer dan 3 uur	32%	42%	45%*	36%	35%
Weet ik echt niet	4%**	5%**	3%**	9%**	16%

Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een zorgverzekering? <i>Basis - allen</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=1.636)
Minder dan 3 uur	61%	58%	58%	61%	58%
Meer dan 3 uur	35%*	36%*	37%*	30%	25%
Weet ik echt niet	4%**	6%**	6%**	9%**	17%

Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten? <i>Basis - allen</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=1.636)
Minder dan 3 uur	83%*	74%	76%*	77%*	68%
Meer dan 3 uur	14%	17%	20%*	15%	15%
Weet ik echt niet	3%**	9%**	4%**	8%**	17%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

Verschillen tussen overstapgroepen: gebruikte informatiebronnen

Van welke informatiebronnen heb je gebruik gemaakt tijdens je wijziging van verzekerde zorg/oriëntatie? <i>Basis - Is overgestapt of heeft zich georiënteerd</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=810)
(Prijs-)vergelijkingswebsites	61%	48%**	64%*	50%**	58%
Websites van een of meer zorgverzekeraars	45%**	52%	57%	58%	53%
Vrienden/familie	17%	23%	17%	22%	19%
Websites van patiënten- en consumentenorganisaties	11%**	15%	17%	17%	15%
Mijn werkgever	8%	10%	8%	7%	8%
De website van ACM ConsuWijzer	6%	7%	9%	5%	7%
Zorgverlener/arts	6%	6%	5%	5%	5%
Folders of brochures	3%**	5%	5%	9%*	5%
Klantenservice van een of meer zorgverzekeraars	4%	6%	6%	7%	5%
Radio en Televisie	4%	1%	6%	4%	4%
Dag- en weekbladen	3%	0%	3%	2%	2%
Anders, namelijk:	3%	3%	1%	3%	2%
Weet niet	3%	9%*	4%	4%	4%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

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? <i>Basis - Vergelijkingssites gebruikt</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=162)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=59)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=174)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=98)	Totaal (n=493)
Ja, dit is me opgevallen	80%	71%	78%	68%**	76%
Nee, dit is me niet opgevallen	16%	24%	14%	23%	18%
Weet ik niet	4%	6%	8%	9%	6%

Verschillen tussen overstapgroepen: wens tot vergelijking van aspecten

Op welke punten wil je zorgverzekeraars/verzekeringen vergelijken op een vergelijkingssite bij een overstap/wijziging/orientatie? <i>Basis - Vergelijkingswebsites gebruikt</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=162)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=59)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=174)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=98)	Totaal (n=493)
Hoogte van de premie	79%	75%	86%*	77%	81%
Dekking (welke zorg wordt vergoed)	61%**	77%	85%*	71%	73%
Aanbod van aanvullende verzekeringen	43%**	68%*	56%	65%*	55%
Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan	47%**	61%	59%	49%	53%
Type basisverzekering	38%**	45%	49%	48%	45%
Klantbeoordelingen	39%	28%	41%	25%**	36%
Op welke manier ik de klantenservice kan bereiken	23%	21%	22%	22%	22%
Mogelijkheid tot gespreid betalen van Eigen Risico	13%**	19%	24%*	20%	19%
Duurzaamheid van de zorgverzekeraar	17%	16%	20%	15%	17%
Aandacht voor voorkomen van gezondheidsklachten	9%	10%	10%	14%	10%
Anders, namelijk...	1%	2%	2%	2%	1%
Geen van deze	2%	0%	0%	4%*	1%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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

Verschillen tussen overstapgroepen: gemaakte vergelijking op vergelijkingssites

Op welke punten heb jij zorgverzekeraars/verzekeringen vergeleken tijdens je overstap/wijziging/oriëntatie? <i>Basis - Vergelijkingswebsites gebruikt</i>	Overstapt van zorgverzekeraar (n=162)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=59)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=174)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=98)	Totaal (n=493)
Hoogte van de premie	86%	69%**	90%*	75%**	83%
Dekking (welke zorg wordt vergoed)	56%**	68%	75%*	71%	67%
Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan	47%	53%	53%	43%	49%
Aanbod van aanvullende verzekeringen	29%**	65%*	53%	64%*	48%
Type basisverzekering	29%	38%	36%	39%	34%
Klantbeoordelingen	29%*	14%	25%	14%**	23%
Op welke manier ik de klantenservice kan bereiken	13%	11%	13%	12%	13%
Duurzaamheid van de zorgverzekeraar	10%	9%	10%	15%	11%
Mogelijkheid tot gespreid betalen van Eigen Risico	4%**	8%	11%	10%	8%
Aandacht voor voorkomen van gezondheidsklachten	6%	6%	3%	7%	5%
Anders, namelijk...	0%	0%	0%	0%	0%
Geen van deze	3%	4%	1%	2%	2%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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



Prijsperceptie

Bij prijsverschil van €124,53 wordt het voor consumenten aantrekkelijk over te stappen

Consumenten schatten in dat zij gemiddeld €154,99 per maand kwijt zijn aan hun zorgverzekering. Wanneer zij een vergelijkbaar pakket af zouden sluiten bij een andere zorgverzekeraar verwachten zij €53,24 te besparen per jaar. Dit prijsverschil is echter niet aantrekkelijk genoeg om de overstap te overwegen. Pas bij een besparing van €124,53 per jaar wordt dit interessant.

Inschatting totale kosten zorgverzekering per maand	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Gemiddelde*	€128,44	€140,31	€189,82	€154,99
% weet niet	25%	23%	24%	25%

Inschatting kostenbesparing bij een vergelijkbaar pakket per jaar bij overstap naar andere zorgverzekeraar	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Gemiddelde*	€46,96	€77,53	€67,61	€53,24
% weet niet	61%	63%	62%	62%

Prijsverschil per jaar waarbij het aantrekkelijk wordt om over te stappen <i>Basis: kan een inschatting maken van de kostenbesparing</i>	2022 (n=636)	2023 (n=598)	2024 (n=623)	2025 (n=616)
Gemiddelde*	€127,03	€131,16	€143,92	€124,53
% weet niet	12%	11%	14%	11%

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

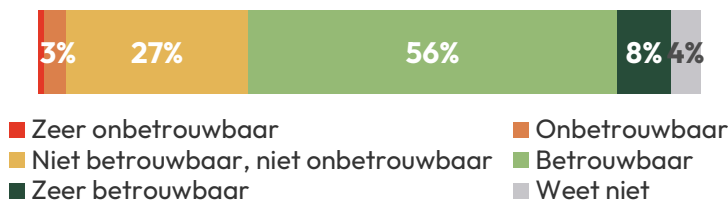
Perceptie van betrouwbaarheid websites van zorgverzekeraars en vergelijkingssites stabiel

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

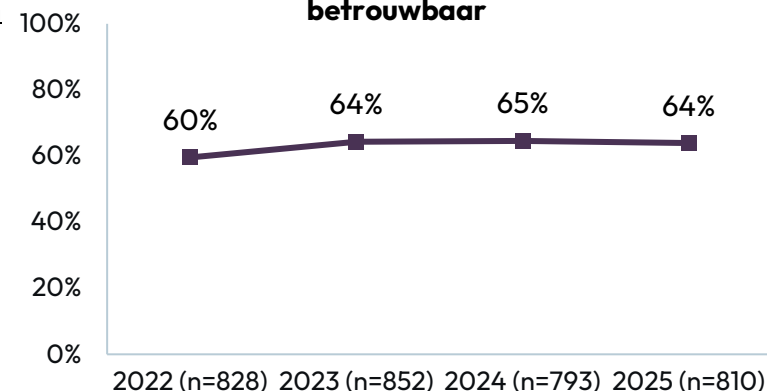
Twee op de drie consumenten (64%) geeft aan de websites van zorgverzekeraars betrouwbaar te vinden. Bij prijsvergelijkingssites is dit de helft van consumenten (52%).

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=810

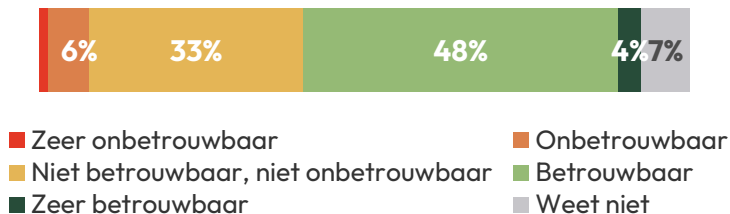


Vindt websites van zorgverzekeraars (zeer) betrouwbaar

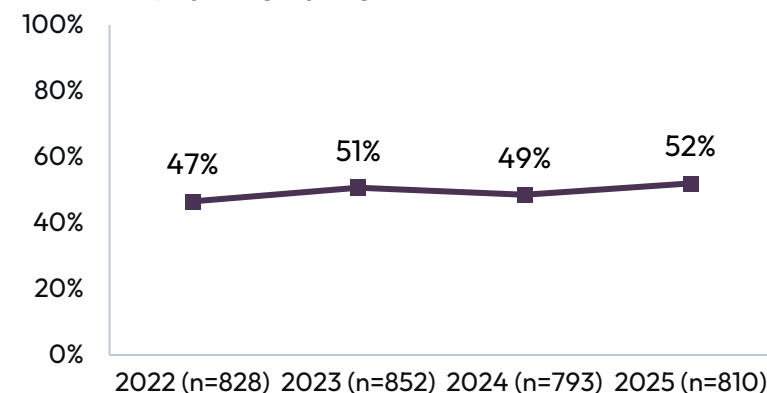


In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op prijsvergelijkingssites betrouwbaar?

Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg, of hierop georiënteerd, n=810



Vindt prijsvergelijkingssites (zeer) betrouwbaar



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



Overstapgroepen: prijsperceptie

Verschillen tussen overstapgroepen: prijsinformatie

Ervaren betrouwbaarheid van prijsvergelijkingswebsites lijkt voorspellend voor overstapgedrag

Consumenten die overstapten van zorgverzekeraar geven vaker aan dat zij de informatie op prijsvergelijkingswebsites betrouwbaar vinden (61%) dan consumenten die niet overstapten. Er zijn geen verschillen tussen de mate waarin consumenten de website van de zorgverzekeraar betrouwbaar vinden.

	Overstapt van zorgverzekeraar (n=246)	Veranderd van verzekerde zorg bij zorgverzekeraar (n=116)	Georiënteerd op een nieuwe zorgverzekeraar (n=259)	Georiënteerd op andere verzekerde zorg (n=189)	Totaal (n=810)
Mate waarin consumenten prijsinformatie en voorwaarden op <u>websites van zorgverzekeraars</u> betrouwbaar of zeer betrouwbaar vinden	66%	69%	64%	58%	64%
Mate waarin consumenten prijsinformatie en voorwaarden op <u>prijsvergelijkingswebsites</u> betrouwbaar of zeer betrouwbaar vinden	61%*	49%	51%	41%**	52%

* = waarneming is significant hoger in vergelijking met andere overstapgroepen

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



Zorgbehoefte

Zorgbehoefte: overzicht

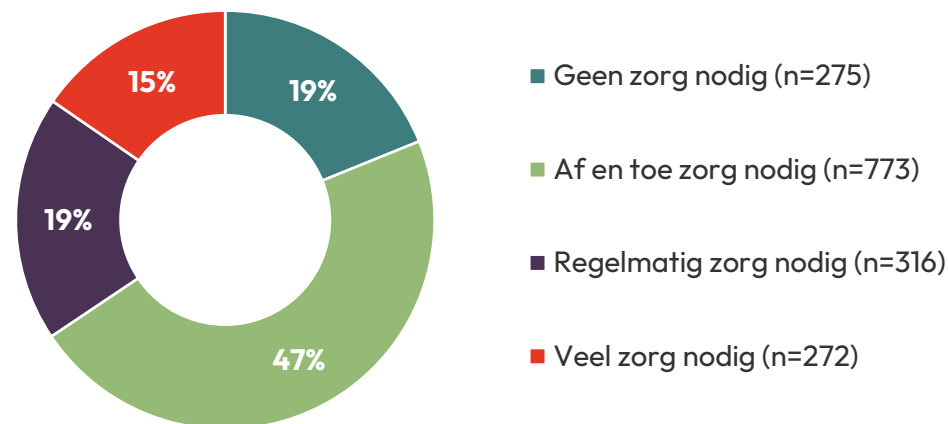
In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan subgroepen die verschillen in hun zorgbehoefte. We behandelen de volgende onderwerpen:

- 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:

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

Er zijn geen verschillen in zorgbehoefte ten opzichte van 2024.



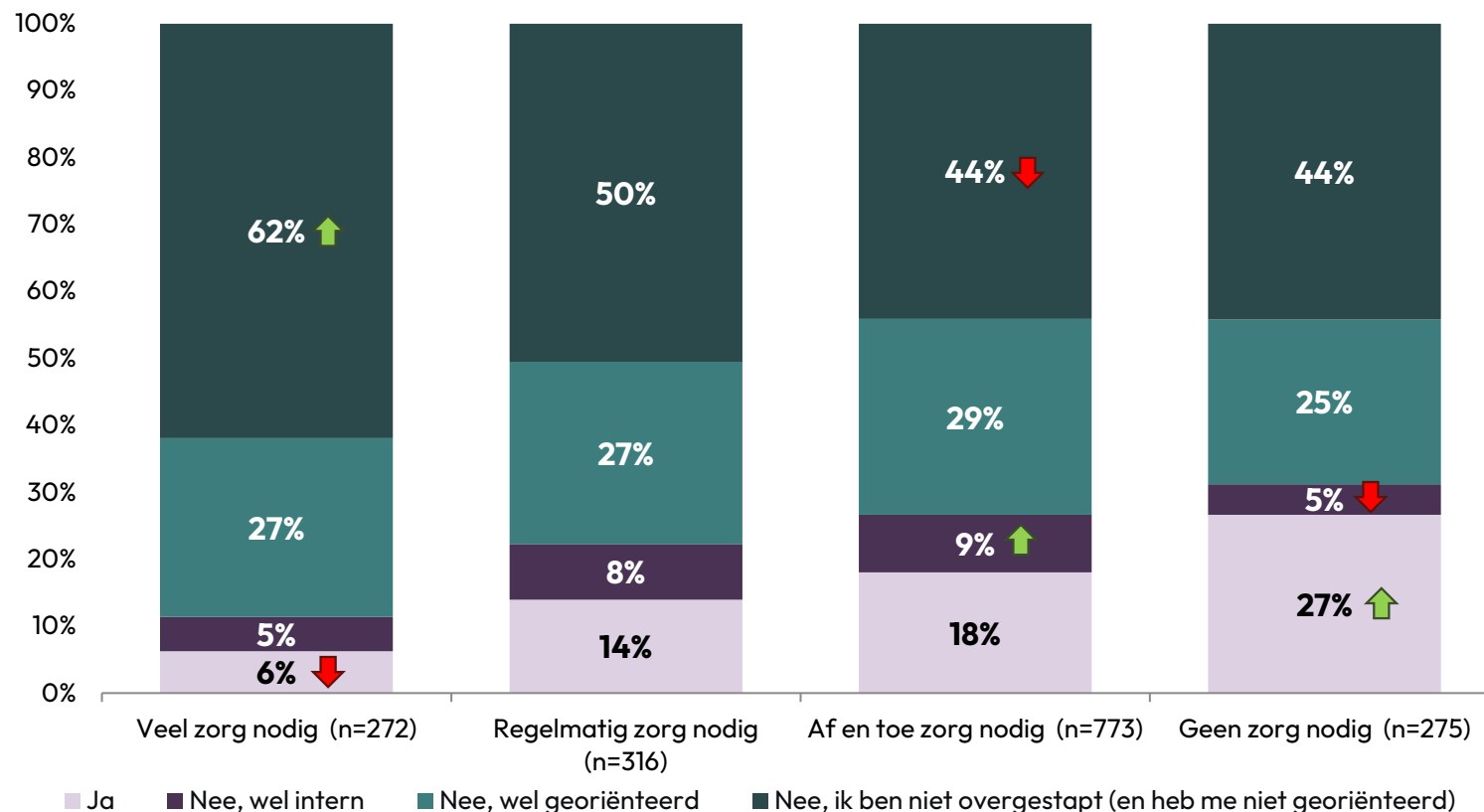
[Klik hier om naar de tabellen te gaan](#)

Zorgbehoefte: overstapgedrag

Vooraf consumenten die geen zorg nodig hebben zijn overstapt

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

Ben je per 1 januari 2025 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 vaker in actie vanwege de premie van hun zorgverzekeraar (33%) en minder vaak omdat zij verwachten andere zorg nodig te hebben (6%).
- Consumenten die regelmatig zorg nodig hebben worden vaker in beweging gebracht doordat zij merkten dat zij niet goed verzekerd waren (10%) en minder vaak door de premie (16%).

Wat was/waren voor jou aanleiding(en) om in actie te komen? <i>Basis - Is overgestapt of heeft zich georiënteerd</i>	Veel zorg nodig (n=99)	Regelmatig zorg nodig (n=144)	Af en toe zorg nodig (n=417)	Geen zorg nodig (n=150)
Kijken of ik kan besparen op mijn zorgkosten omdat mijn dagelijkse kosten zijn toegenomen	49%	42%	46%	40%
De premie van mijn zorgverzekeraar	20%	16%**	21%	33%*
Ik verwacht dit jaar andere zorg nodig te hebben	16%	13%	12%	6%**
Mijn financiële situatie is veranderd	13%*	12%*	6%	4%
De dekking van mijn verzekering is veranderd	9%	12%*	6%	6%
Ik zag een advertentie	9%	5%	5%	3%
Ik kreeg een persoonlijk aanbod	6%	5%	2%	4%
Dit werd mij geadviseerd door een bekende	6%	6%	6%	5%
Mijn persoonlijke situatie is veranderd	4%	5%	9%	6%
Ik heb vorig jaar gemerkt dat ik niet goed verzekerd was / ik kon gemaakte kosten niet declareren	4%	10%*	6%	3%
Mijn polis werd omgezet van restitutie naar combinatiepolis	4%	4%	2%	0%
Ik had vorig jaar een klacht / ik ben niet naar tevredenheid geholpen	4%	4%*	2%	0%
Vanwege een gezondheidsprogramma dat werd aangeboden	2%	3%	4%	1%
Vanwege het aanbod preventieve zorg	2%	2%	2%	1%
Dit werd mij geadviseerd door een zorgverlener	0%	4%	4%	2%
Anders	5%	7%	11%	15%*
Weet niet	10%*	3%	4%	3%

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

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

Zorgbehoefte: redenen om bij zorgverzekeraar te blijven

Consumenten die veel zorg nodig hebben en niet zijn veranderd van zorgverzekeraar zijn vaker bang om niet geaccepteerd te worden door een nieuwe zorgverzekeraar

Consumenten die geen zorg nodig hebben geven minder vaak dan de andere groepen aan bij hun huidige zorgverzekeraar te blijven vanwege tevredenheid (49%) en goede service (29%).

Consumenten die veel zorg nodig hebben blijven vaker bij hun huidige zorgverzekeraar omdat zij bang zijn om niet geaccepteerd te worden door een nieuwe (13%). Ook geven zij minder vaak aan dat zij het idee hebben dat overstappen veel tijd/moeite kost (9%).

Wat waren voor jou redenen om niet over te stappen naar een andere zorgverzekeraar? <i>Basis - Is niet overgestapt naar een nieuwe zorgverzekeraar</i>	Veel zorg nodig (n=257)	Regelmatig zorg nodig (n=281)	Af en toe zorg nodig (n=644)	Geen zorg nodig (n=208)
Ik ben tevreden over mijn huidige zorgverzekeraar	59%	60%	57%	49%**
Mijn huidige zorgverzekeraar biedt goede service	40%	40%	34%	29%**
Er zit geen/nauwelijks verschil tussen zorgverzekeraars	21%	21%	27%*	23%
Mijn huidige zorgverzekeraar heeft een gunstige prijs	19%	19%	24%	27%
Ik ben bang dat de nieuwe zorgverzekering/verzekeraar tegenvalt	15%	15%	10%	8%
Ik vind de zorg geen markt, ik doe er niet aan mee	13%	7%	11%	9%
Ik ben bang dat ik niet geaccepteerd word	13%*	4%	2%**	1%**
Ik ben bang voor administratieve rompslomp als ik overstap	12%	12%	9%	8%
Overstappen kost veel tijd/moeite, ik heb geen zin om me te verdiepen in de keuze (...)	9%**	15%	15%	14%
Ik vind het te ingewikkeld om over te stappen	8%	13%	10%	8%
Ik ben bang dat ik toch meer zal betalen dan mij is beloofd	7%	11%*	6%	4%**
Vanwege de vergoedingen voor preventieve zorg	5%	4%	3%	5%
Ik ben vergeten om over te stappen/ik was te laat om over te stappen	1%**	2%	4%	3%
Anders	14%*	5%	7%	6%
Weet ik niet	3%	2%	3%	6%*

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

** = 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 (25%). Dit is voor trouwe klanten die geen of af en toe zorg nodig hebben juist minder vaak een drijfveer.

Ook de zekerheid dat ze dezelfde zorg vergoed krijgen (24%) zijn voor de trouwe klanten die geen zorg nodig hebben minder vaak een drijfveer.

Onder welke omstandigheden zou je overwegen over te stappen van zorgverzekering? <i>Basis - Is reeds 10 jaar verzekerd bij dezelfde zorgverzekeraar</i>	Veel zorg nodig (n=139)	Regelmatig zorg nodig (n=128)	Af en toe zorg nodig (n=278)	Geen zorg nodig (n=69)
Als een andere zorgverzekering voldoende besparing zou opleveren	39%	42%	45%	38%
Als ik zeker weet dat ik dezelfde zorg vergoed krijg	39%	40%	35%	24%**
Als een andere zorgverzekering betere kwaliteit zou bieden	30%	33%	30%	20%
Als ik van tevoren zeker zou weten dat ik geaccepteerd word	25%*	11%	8%**	4%**
Als ik binnen twee maanden nog terug kan naar mijn oude verzekering	13%	11%	9%	7%
Anders	10%*	3%	6%	1%
Onder geen enkele omstandigheid	30%	26%	25%	37%

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

** = 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 betrouwbaarheid (74%), de totale dienstverlening (70%), de klantvriendelijkheid (64%) en de afhandeling van declaraties (62%) van hun huidige zorgverzekeraar.

Consumenten die regelmatig zorg nodig hebben zijn daarentegen vaker te spreken over de totale dienstverlening (82%) en de afhandeling van declaraties (81%)

Ook consumenten die veel zorg nodig hebben zijn vaker tevreden over de totale dienstverlening (82%) en de afhandeling van declaraties (80%). Ook zijn zij vaker tevreden over de betrouwbaarheid (84%) van hun zorgverzekeraar.

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw huidige zorgverzekeraar? % tevreden + heel tevreden	Veel zorg nodig (n=272)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=773)	Geen zorg nodig (n=275)
De verwerking van mijn overstap	81%	79%	88%	86%
De betrouwbaarheid	84%*	80%	80%	74%**
De totale dienstverlening	82%*	82%*	76%	70%**
De afhandeling van declaraties	80%*	81%*	75%	62%**
De keuze uit zorgaanbieders	72%	73%	73%	72%
De klantvriendelijkheid	73%	74%	72%	64%**
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	65%	63%	65%	61%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	67%	64%	63%	59%
De premie van je zorgverzekering	37%	43%	45%	48%
Het aanbod voor preventieve zorg	39%	37%	36%	36%

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.

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

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

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 (35%) en moeten controleren of zorgverleners eerlijk declareren (24%). 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 (11%) en het onderhandelen voor een lage premie (28%). Volgens hen moet juist vaker aandacht naar het bieden van keuzevrijheid zodat zij zelf kunnen bepalen naar welke zorgaanbieder zij gaan (28%).

Consumenten die geen zorg nodig hebben vinden minder vaak dat er aandacht moet gaan naar preventie zorg (8%), actief zorgen voor de beschikbaarheid van zorg in de regio (25%) en het bieden van keuzevrijheid (27%).

Waar moet jouw zorgverzekeraar vooral aandacht aan besteden? <i>Basis - allen</i>	Veel zorg nodig (n=272)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=773)	Geen zorg nodig (n=275)
Onderhandelen met zorgverleners om de premie zo laag mogelijk te houden	28%**	35%	40%*	40%
Het bieden van keuzevrijheid zodat ik zelf kan bepalen naar welke zorgaanbieder ik ga	38%*	32%	33%	27%**
Actief zorgen voor goede beschikbaarheid van zorg in de regio	32%	35%*	30%	25%**
Hulp bieden bij het vinden van goede zorg	27%	26%	24%	25%
Selecteren en contracteren van goede zorgaanbieders	22%	23%	21%	21%
Zorgdeclaraties verwerken	20%	20%	23%	22%
Controleren of zorgverleners zorg eerlijk declareren	18%	24%*	19%	18%
Veel verschillende polissen aanbieden zodat klanten kunnen kiezen voor een polis die goed bij de klant past	21%	19%	18%	15%
Kwaliteitseisen stellen aan zorgverleners	20%	20%	17%	15%
Belonen gezond gedrag van verzekerden om zorg te voorkomen	11%**	9%**	17%	23%
Preventieve zorg om (ernstige) zorg te voorkomen	15%	12%	13%	8%**

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

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

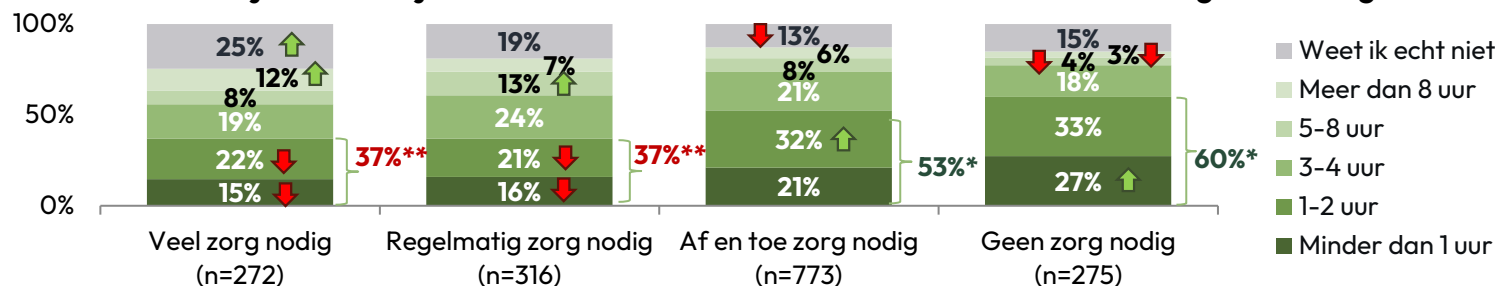
Zorgbehoefte: tijdsinvestering

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

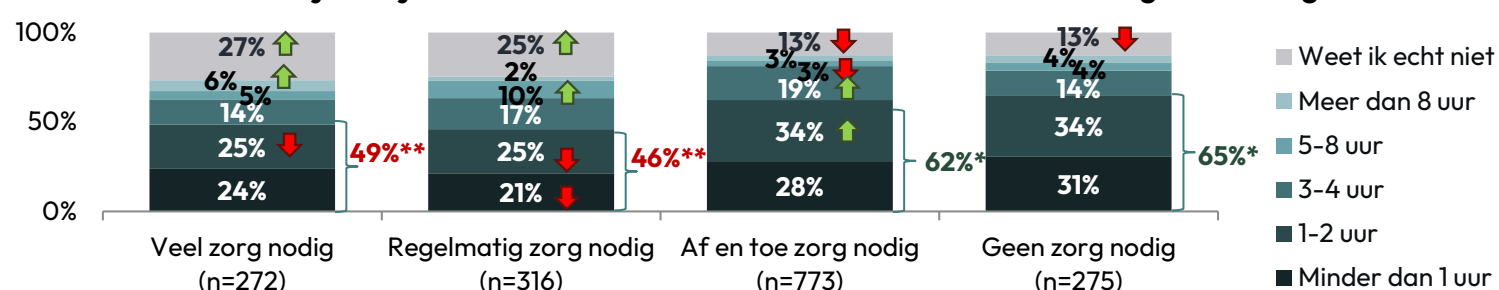
Consumenten die weinig zorg nodig hebben, zijn over het algemeen optimistischer over de verwachte tijd die nodig is om een zorgverzekering te kiezen in vergelijking met andere zorggroepen. Ook zijn zij minder bereid hier veel tijd in te investeren. Zij verwachten ook vaker dat het daadwerkelijk afsluiten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

Consumenten die vaker zorg nodig hebben, zijn pessimistischer over de verwachte tijd die nodig is om een zorgverzekering te kiezen en willen hier meer tijd in steken. Ook verwachten zij vaker dat het afsluiten van een zorgverzekering meer tijd kost.

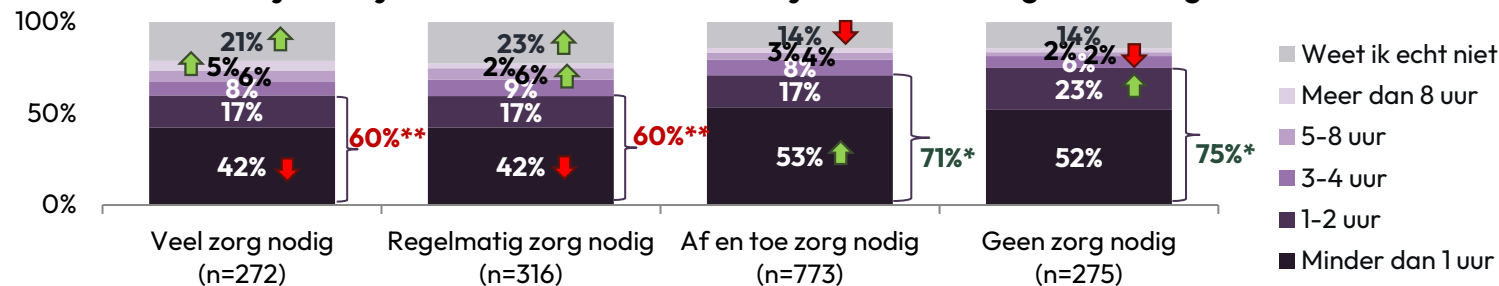
Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?



Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een nieuwe zorgverzekering?



Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?



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

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

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

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 (34%) dan de andere groepen en hebben vaker vertrouwen in de informatie op de sites van zorgverzekeringen (51%). Zij willen minder vaak precies weten wat de voorwaarden zijn (69%), vinden minder vaak dat zorgverzekeringen vergelijken te veel tijd kost (51%), vinden het minder lastig om hun polis te vergelijken (44%) en vinden een goed gevoel minder vaak belangrijk (38%).

Consumenten die regelmatig zorg nodig hebben vinden het vaker belangrijk een goed gevoel te hebben bij het kiezen van een zorgverzekering (50%) en vinden zij vaker dat de vergelijking te veel tijd kost (63%)

Consumenten die veel zorg nodig hebben, hebben minder vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen (30%) en vinden dan ook minder vaak dat zorgverzekeraars alle informatie geven (20%). Verder vinden zij het vaker belangrijk een goed gevoel te hebben (50%).

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? <i>% eens + zeer eens</i>	Veel zorg nodig (n=272)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=773)	Geen zorg nodig (n=275)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	82%	80%	78%	69%**
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	61%	63%*	55%	51%**
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	57%	55%	53%	44%**
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	50%*	50%*	42%	38%**
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	30%**	40%	45%	51%*
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	46%*	37%	35%	32%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	38%	38%	36%	34%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	25%	25%	29%	32%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	20%**	28%	26%	34%*

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

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



Bijlagen

Tabellen: overstapgedrag

Ben je per 1 januari 2025 overgestapt naar een andere zorgverzekeraar? <i>Basis - allen</i>	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Ja	15%	16%	18%	17%
Nee, wel intern	9%	10%	7%	7%
Nee, wel georiënteerd	17%	15%	17%	16%
Nee, ik ben niet overgestapt (en heb me niet georiënteerd)	50%	48%	47%	48%
Nee, wel georiënteerd	9%	11%	11%	12%

Hoeveel jaar ben je al tegen zorgkosten verzekerd bij jouw zorgverzekeraar?	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Dit jaar overgestapt	15%	16%	18%	17%
1 jaar	4%	2%	3%	2%
2-5 jaar	25%	25%	23%	26%
6-9 jaar	7%	6%	7%	7%
10 of meer jaar	35%	36%	35%	35%
Weet ik niet	15%	15%	14%	14%

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

Tabellen: uitblijven contracten

Heeft het uitblijven van contracten tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars voor jou een rol gespeeld in jouw keuze?	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Ja, dit speelde voor mij een rol in mijn keuze	19%	19%
Nee, dit speelde voor mij geen rol in mijn keuze	54%	53%
Nee, ik was me hier niet van bewust dat dit speelde	26%	27%
Anders, namelijk:	1%	1%

Tabellen: overstapkanaal

Via welk kanaal heb je uiteindelijk je nieuwe zorgverzekering/andere verzekerde zorg afgesloten? <i>Basis: overgestapt naar andere zorgverzekeraar of verzekerde zorg</i>	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Via de website	36%**	45%	36%**	44%
Via een (prijs-)vergelijkingswebsite	34%	34%	41%	36%
Via een collectieve actie	8%	7%	10%	7%
Via de klantenservice	14%	8%	8%	6%
Anders, namelijk:	2%	1%	1%	2%
Weet niet	7%	4%	4%	4%

* = significant hoger in vergelijking met voorgaand jaar

** = significant lager in vergelijking met voorgaand jaar

Tabellen: aanvullende verzekering

Ben je bovenop de verplichte basisverzekering aanvullend verzekerd voor 2024? <i>Basis - allen</i>	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Ja	72%	72%	73%	70%
Nee	24%	24%	23%	27%
Weet niet	5%	4%	4%	3%

Tabellen: mate van vergelijkbaarheid zorgverzekeringen

In hoeverre vind je informatie van verschillende zorgverzekeraars (welke zorg zij vergoeden) makkelijk of moeilijk om te vergelijken? <i>Basis - Heeft nieuwe zorgverzekering of andere verzekerde zorg afgesloten</i>	2022 (n=781)	2023 (n=793)	2024 (n=793)	2025 (n=810)
Zeer makkelijk te vergelijken	1%	2%	3%	2%
Makkelijk te vergelijken	17%	17%	16%	15%
Neutraal	37%	39%	40%	37%
Moeilijk te vergelijken	32%	30%	31%	37%
Zeer moeilijk te vergelijken	8%	9%	6%	7%
Weet niet	5%	3%	4%	3%

Tabellen: uitspraken over vergelijken zorgverzekeringen

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? <i>Basis – 2025</i>	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%	3%	12%	51%	26%	6%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	2%	13%	21%	40%	17%	7%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	2%	13%	24%	40%	13%	8%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	3%	14%	32%	36%	8%	7%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	3%	13%	33%	38%	5%	8%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	4%	19%	31%	29%	8%	10%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	3%	19%	32%	31%	5%	9%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	9%	26%	28%	25%	4%	9%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	6%	23%	34%	23%	4%	11%

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

Tabellen: trends uitspraken over vergelijken zorgverzekeringen

Kun je aangeven in hoeverre je het eens of oneens bent met onderstaande stellingen? % eens + zeer eens <i>Basis – 2025</i>	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Als ik zorgverzekeringen vergelijk, wil ik precies weten wat er in een pakket zit (voorwaarden)	76%	77%	75%	78%
Bij het kiezen van een zorgverzekering vind ik het belangrijker dat ik er een goed gevoel bij heb dan de prijs	46%	45%	45%	44%
Het is lastig om je eigen polis te vergelijken met die van andere verzekeringen	50%	54%	51%	52%
Het is makkelijk om te achterhalen wat er precies vergoed wordt in verschillende pakketten	28%	29%	31%	28%
Ik heb alle vertrouwen in de informatie over dekking/vergoedingen op de sites van zorgverzekeringen	40%	41%	42%	43%
Ik weet precies wat ik nu vergoed krijg, dat maakt vergelijken makkelijk	40%	42%	41%	36%
Zorgverzekeraars geven alle informatie over dekking/vergoedingen, hierdoor kun je ze makkelijk met elkaar vergelijken	27%	27%	28%	27%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken is als appels met peren vergelijken	35%	37%	36%	36%
Zorgverzekeringen met elkaar vergelijken kost te veel tijd	55%	56%	54%	57%

Tabellen: zorgverzekeringspolissen

Weet je welk type zorgverzekeringspolis je nu hebt?	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Naturapolis	33%	31%	33%	31%
Restitutiepolis	16%	17%	16%	0%
Combinatiepolis	9%	8%	8%	19%
Budgetpolis	10%	9%	8%	12%
Weet niet	32%	34%	36%	37%

Tabellen: tevredenheid zorgverzekeraar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? <i>Basis – 2025</i>	Heel ontevreden	Ontevreden	Niet tevreden, niet ontevreden	Tevreden	Heel tevreden	Weet niet/niet van toepassing
De verwerking van mijn overstap (Basis: Is overgestapt, n=246)	1%	1%	9%	54%	32%	3%
De betrouwbaarheid	0%	1%	14%	58%	21%	6%
De totale dienstverlening	1%	2%	15%	59%	18%	5%
De afhandeling van declaraties	0%	2%	10%	50%	25%	13%
De keuze uit zorgaanbieders	1%	1%	16%	57%	16%	9%
De klantvriendelijkheid	0%	1%	16%	53%	18%	12%
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	0%	5%	19%	51%	12%	12%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	1%	2%	16%	48%	15%	17%
De premie van je zorgverzekering	5%	14%	35%	35%	9%	2%
Het aanbod voor preventieve zorg	1%	3%	18%	30%	6%	42%

Tabellen: trends tevredenheid zorgverzekeraar

In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over jouw zorgverzekeraar betreffende deze aspecten? <i>Basis – 2025</i>	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
De betrouwbaarheid	81%	81%	78%	79%
De totale dienstverlening	79%	78%	74%	77%
De afhandeling van declaraties	74%	72%	73%	75%
De keuze uit zorgaanbieders	73%	72%	72%	73%
De klantvriendelijkheid	75%	75%	71%	71%
Het aantal zorgaanbieders waar ik terecht kan zonder bijbetaling	65%	62%	64%	63%
De dekking van je aanvullende verzekering(en)	66%	64%	61%	64%
De premie van je zorgverzekering	55%	48%	49%	44%
Het aanbod voor preventieve zorg	35%	38%	37%	37%

Tabellen: verschillen tussen basisverzekeringen

Op welke punten verschillen basisverzekeringen van elkaar volgens jou? <i>Basis - allen</i>	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Prijs	61%	61%	57%	59%
Klantenservice	18%	19%	19%	20%
Declaratieafhandeling	17%	16%	17%	17%
Advies over zorg	8%	8%	8%	9%
Keuze uit zorgaanbieders	35%	34%	36%	36%
Dekking van zorg	34%	32%	34%	35%
Kwaliteit van zorg	17%	14%	16%	16%
Gezondheidsprogramma's	12%	12%	12%	12%
Geen van bovenstaande	17%	17%	18%	16%

Tabellen: tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering?	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Minder dan 3 uur	43%	41%	43%	49%
Meer dan 3 uur	37%	40%	38%	35%

Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een nieuwe zorgverzekering?	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Minder dan 3 uur	54%	55%	56%	58%
Meer dan 3 uur	26%	25%	26%	25%

Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten?	2022 (n=1.655)	2023 (n=1.647)	2024 (n=1.629)	2025 (n=1.636)
Minder dan 3 uur	63%	64%	64%	68%
Meer dan 3 uur	16%	18%	17%	15%

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

Tabellen: aspecten op vergelijkingssites

Is het je opgevallen dat vergelijkingssites ook vergelijken op andere aspecten dan de hoogte van de premie van zorgverzekeringen? <i>Basis - Vergelijkingssites gebruikt</i>		2025 (n=493)
Ja, dit is me opgevallen		76%
Nee, dit is me niet opgevallen		18%
Weet ik niet		6%

Tabellen: wens en gebruik vergelijkingsaspecten

Op welke punten wil je zorgverzekeraars/verzekeringen vergelijken op een vergelijkingssite bij een overstap/wijziging/oriëntatie? <i>Basis - Vergelijkingswebsites gebruikt</i>	Zou willen gebruiken (n=493)	Heeft gebruikt (n=493)
Hoogte van de premie	81%	83%
Dekking	73%	67%
Aanbod van aanvullende verzekeringen	55%	49%
Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan	53%	48%
Type basisverzekering	45%	34%
Klantbeoordelingen	36%	23%
Manier van klantenservice bereiken	22%	13%
Mogelijkheid gespreid betalen Eigen Risico	19%	11%
Duurzaamheid van de zorgverzekeraar	17%	8%
Aandacht voorkomen gezondheidsklachten	10%	5%
Anders	1%	0%
Geen van deze	1%	2%

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

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? <i>Basis: Heeft een (prijs-)vergelijkingssite gebruikt en geeft aan op andere punten te hebben vergeleken dan zij idealiter zouden doen, n=324</i>		2025 (n=324)
Type basisverzekering		11%
Klantbeoordelingen		11%
Manier van klantenservice bereiken		11%
Aanbod van aanvullende verzekeringen		11%
Dekking		11%
Mogelijkheid tot gespreid betalen van Eigen Risico		10%
Bij welke zorgaanbieders ik terecht kan		9%
Duurzaamheid van de zorgverzekeraar		9%
Hoogte van de premie		8%
Aandacht voorkomen gezondheidsklachten		7%
Anders		2%

Tabellen: perceptie betrouwbaarheid informatie

In welke mate vind je de informatie over prijzen en voorwaarden van zorgverzekeringen op websites van zorgverzekeraars betrouwbaar?	Ze er on be trouw baar	On be trouw baar	Niet be trouw baar, niet on be trouw baar	Be trouw baar	Ze er be trouw baar	We et niet
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%
2025 (n=810) Websites van zorgverzekeraars	1%	3%	27%	56%	8%	4%
2022 (n=828) Prijsvergelijkingssites	1%	9%	34%	42%	5%	9%
2023 (n=852) Prijsvergelijkingssites	3%	8%	32%	46%	4%	7%
2024 (n=793) Prijsvergelijkingssites	2%	6%	35%	45%	4%	8%
2022 (n=828) Prijsvergelijkingssites	1%	4%	28%	54%	5%	8%

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

Tabellen: zorgbehoefte

Welke situatie past het beste bij je op dit moment? <i>Basis - allen</i>	2025 (n=1.636)
Geen zorg nodig	15%
Af en toe zorg nodig	47%
Regelmatig zorg nodig	19%
Veel zorg nodig	19%

Tabellen: zorgbehoefte overstapgedrag

Ben je per 1 januari 2025 overgestapt naar een andere zorgverzekeraar? (Basis - allen)	Veel zorg nodig (n=272)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=773)	Geen zorg nodig (n=275)
Ja	6%	14%	18%	27%
Nee, wel intern	5%	8%	9%	5%
Nee, wel georiënteerd	27%	27%	29%	25%
Nee, ik ben niet overgestapt (en heb me niet georiënteerd)	62%	50%	44%	44%

Tabellen: zorgbehoefte tijdsinvestering

Hoeveel tijd verwacht je dat het kost om een keuze te maken voor een nieuwe zorgverzekering? <i>(Basis - allen)</i>	Veel zorg nodig (n=272)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=773)	Geen zorg nodig (n=275)
Minder dan 3 uur	37%	37%	53%	60%
Meer dan 3 uur	38%	44%	35%	25%
Weet ik echt niet	25%	19%	13%	15%

Hoeveel tijd ben je bereid te besteden aan het kiezen van een nieuwe zorgverzekering? <i>(Basis - allen)</i>	Veel zorg nodig (n=272)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=773)	Geen zorg nodig (n=275)
Minder dan 3 uur	49%	46%	62%	65%
Meer dan 3 uur	25%	29%	25%	22%
Weet ik echt niet	27%	25%	13%	13%

Hoeveel tijd denk je dat het kost om daadwerkelijk een andere zorgverzekering af te sluiten? <i>(Basis - allen)</i>	Veel zorg nodig (n=272)	Regelmatig zorg nodig (n=316)	Af en toe zorg nodig (n=773)	Geen zorg nodig (n=275)
Minder dan 3 uur	60%	60%	71%	75%
Meer dan 3 uur	19%	18%	15%	11%
Weet ik echt niet	21%	23%	14%	14%

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

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	107	6,2	186	10,9
25 t/m 34 jaar	233	13,6	283	16,5
35 t/m 44 jaar	275	16,1	278	16,3
45 t/m 54 jaar	344	20,1	315	18,4
55 t/m 64 jaar	345	20,1	298	17,4
65 t/m 70 jaar	409	23,9	352	20,6

Opleidingsniveau	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Hoog (wo/hbo)	597	34,9	566	33
Middel (havo/vwo/mbo/mavo)	833	48,6	838	48,9
Laag (ibo/basisschool/geen opleiding)	283	16,5	309	18,1

Geslacht	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Mannen	811	47,3	850	49,6
Vrouwen	902	52,7	863	50,4

Regio	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
3 grote gemeenten	247	14,4	292	17
West	467	27,3	492	28,7
Noord	184	10,7	171	10
Oost	362	21,1	354	20,7
Zuid	453	26,4	404	23,6
Randgemeenten	247	14,4	292	17

Mentality	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
Moderne burgerij	367	21,4	366	21,4
Opwaarts mobilen	170	9,9	207	12,1
Postmaterialisten	200	11,7	201	11,8
Nieuwe conservatieven	156	9,1	143	8,3
Traditionele burgerij	164	9,6	147	8,6
Kosmopolieten	306	17,9	310	18,1
Postmoderne hedonisten	159	9,3	143	8,3
Impulsieve individualisten	191	11,2	196	11,4

Bijlage - Ongewogen en gewogen data (2/2)

Huishoudsamenstelling	Ongewogen n	Ongewogen %	Gewogen n	Gewogen %
1 persoon	393	22,9	361	21,1
2 personen	689	40,2	623	36,4
3 personen	234	13,7	286	16,7
4 personen	282	16,5	301	17,6
5 personen	92	5,4	102	6
6 of meer personen	23	1,3	38	2,2



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