



**Hanze Hogeschool  
Groningen**

University of Applied Sciences

**Markling**

defriesland.nl/zorgverzekering

**Groningen,  
je kunt nu  
overstappen!**

Kies ook voor de zorgverzekeraar  
met de hoogste klantwaardering  
van Nederland.

# Switchgedrag rond zorgverzekeringen van inwoners uit Noord-Nederland

December 2019

Markling publicatie nr. 17

**share your talent.  
move the world.**

# Achtergrond van het onderzoek

## Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om het switchgedrag van inwoners van de noordelijke provincies in kaart te brengen met betrekking tot de zorgverzekering voor het jaar 2020.

## Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksdoelgroep betreft alle volwassen inwoners van de provincies Groningen, Friesland en Drenthe. De doelgroep is benaderd via het consumentenpanel van onderzoeksbureau ZorgfocuZ uit Groningen.

## Dataverzameling

De dataverzameling heeft plaatsgevonden in de periode van 02-12-2019 tot en met 05-12-2019.

## Betrouwbaarheid onderzoek

Het aantal respondenten dat de vragenlijst volledig heeft ingevuld is 1050. Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te bepalen is het aantal respondenten afgezet tegen het aantal inwoners van de drie noordelijke provincies (1,7 miljoen\*). Uitgaande van bovenstaande en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 3,0%\*\*.

\* Bron: Waarstaatjeprovincie (2018)

\*\* Dit houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 3,0% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de inwoners aangeeft zeer tevreden te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 47,0% en 53,0% ligt.

# Over deze analyse

- Dit onderzoek gaat over de kennis, houding en het gedrag aangaande de mogelijkheid van consumenten om te switchen van zorgverzekering in december 2019.
- Het onderzoek is een initiatief van Marklinq, de onderzoeksgroep van het lectoraat Marketing & Ondernemen van de Hanzehogeschool Groningen
- Dataverzameling heeft plaatsgevonden door onderzoeksbureau ZorgfocuZ ([www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)), het grootste marktonderzoeksbureau van Noord-Nederland. Gecertificeerd voor alle benodigde kwaliteitsstandaarden.
- Deze en andere Marklinqpublicaties zijn te downloaden van [www.marklinq.nl](http://www.marklinq.nl)

Copyright 2019 Hanzehogeschool Groningen, Marklinq. Alle rechten voorbehouden.

U mag uiteraard publiceren, maar niets uit dit document mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevens bestand of openbaar gemaakt worden zonder bronvermelding.

De bron die u dient te vermelden is Marklinq. Mocht u vragen hebben of meer tekstuele omlijsting willen voor in uw publicatie, dan staat Projectleider dr. K.J. Alsem u graag te woord op (06) 4036 6447 of [k.j.alsem@pl.hanze.nl](mailto:k.j.alsem@pl.hanze.nl).

# Samenvatting

## Noorderling tevreden met de zorg en met de zorgverzekeraar

Bewoners in Noord Nederland zijn tevreden met de zorg die zij kunnen krijgen en ook met de zorgverzekeraar. De noorderling vindt de dekking van de zorgverzekeraar belangrijker dan de prijs. Over die prijs is men het minst tevreden. Maar omdat men over de dekking, maar ook de service en het gemak wel tevreden is, overweegt slechts 10% van de noorderlingen serieus om van zorgverzekeraar te veranderen.

Dit zijn de belangrijkste uitkomsten van een onderzoek naar switchgedrag van bewoners in Noord Nederland uitgevoerd door Markling, het Lectoraat Marketing van de Hanzehogeschool Groningen. Een representatieve steekproef van ruim 1000 Noorderlingen kreeg begin december verschillende vragen voorgelegd omtrent de tevredenheid over hun zorgverzekeraar.

## Friezen meest tevreden

Van de ondervraagden zegt 78% (zeer) tevreden te zijn over de zorg die zij ontvangen in de regio. Mensen met een hoger inkomen zijn meer tevreden dan mensen met een laag inkomen. 71% verwacht dat hun zorgvraag gelijk blijft. In Friesland is de tevredenheid over de zorg hoger dan in Groningen en Drenthe. Van de noorderlingen geeft 52% de eigen zorgverzekeraar een 8 of hoger. Mensen met een laag inkomen zijn iets minder tevreden. Van de ondervraagden weet 98% dat je elk jaar kunt switchen en 7 van de 10 respondenten zegt deze keuze ook belangrijk te vinden. Vrouwen hechten hier significant meer belang aan dan mannen. Ook blijkt dat hoe ouder men wordt, hoe minder belangrijk men het kiezen vindt en hoe kleiner de kans is dat men overstapt. In het keuzeproses is de mate van dekking het belangrijkste aspect voor respondenten.

# Samenvatting (vervolg)

## **Loyaliteit**

Menzis heeft in Noord-Nederland de grootste bekendheid. Ook zien we in het noorden een behoorlijke mate van loyaliteit, mede omdat men de huidige zorgverzekeraar gemiddeld genomen als betrouwbaar en goed ervaart. In Friesland is de loyaliteit het grootst, dit is deels te verklaren door het grote marktaandeel van De Friesland Zorgverzekeraar.

## **Toch switchen**

Opvallend is dat ondanks dat de noorderling tevreden is met z'n zorgverzekeraar, toch 23% overweegt om van zorgverzekeraar te veranderen. De belangrijkste reden hiervoor is de prijs. Bij meer dan de helft van hen (13% van alle respondenten) is dat overigens allerm minst zeker. Slechts 10% is dat 'serieus of zeker' van plan. Bij alle mogelijke switchers is nog hoogst onzeker naar welke zorgverzekeraar men wil overstappen. Al met al is er tot de jaarwisseling dus nog het nodige te winnen voor de verzekeraars.



# Achtergrondkenmerken

# Het onderzoek is representatief op geslacht, provincie en inkomen

Wat is uw geslacht?		
	Aantal	Percentage
Man	512	48,9
Vrouw	534	51,1
<b>Totaal</b>	<b>1046</b>	<b>100</b>

Wat is het bruto jaarinkomen van uw huishouden?		
	Aantal	Percentage
Minder dan 11.500 euro	112	10,7
11.500 tot 24.000 euro	186	17,7
24.000 tot 29.500 euro	140	13,3
29.500 tot 35.000 euro	203	19,3
35.000 tot 59.000 euro	265	25,2
59.000 euro of meer	144	13,7
<b>Totaal</b>	<b>1050</b>	<b>100</b>

Wat is uw leeftijd?		
	Aantal	Percentage
18 – 30 jaar	177	16,9
31 – 45 jaar	345	32,9
46 – 60 jaar	322	30,7
61 – 75 jaar	185	17,6
Ouder dan 75 jaar	21	2,0
<b>Totaal</b>	<b>1050</b>	<b>100</b>

In welke provincie woont u?		
	Aantal	Percentage
Drenthe	349	33,2
Friesland	351	33,4
Groningen	350	33,3
<b>Totaal</b>	<b>1050</b>	<b>100</b>

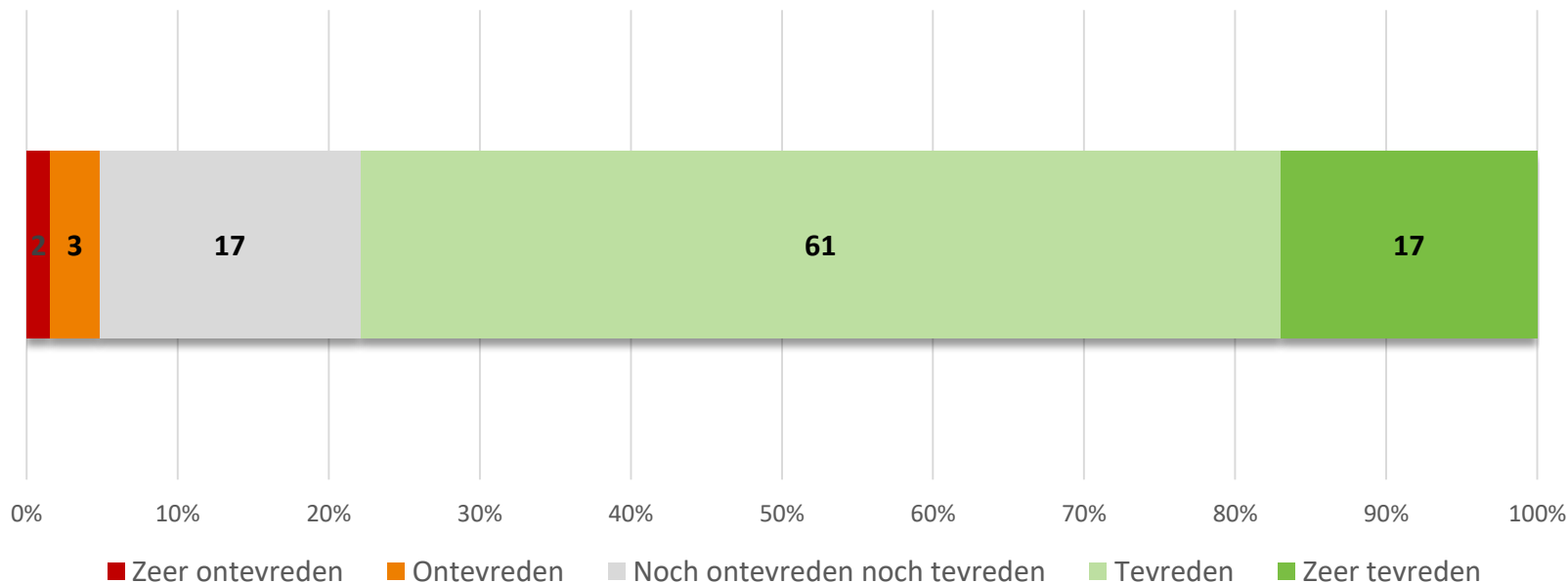


# Zorg en zorgverzekering



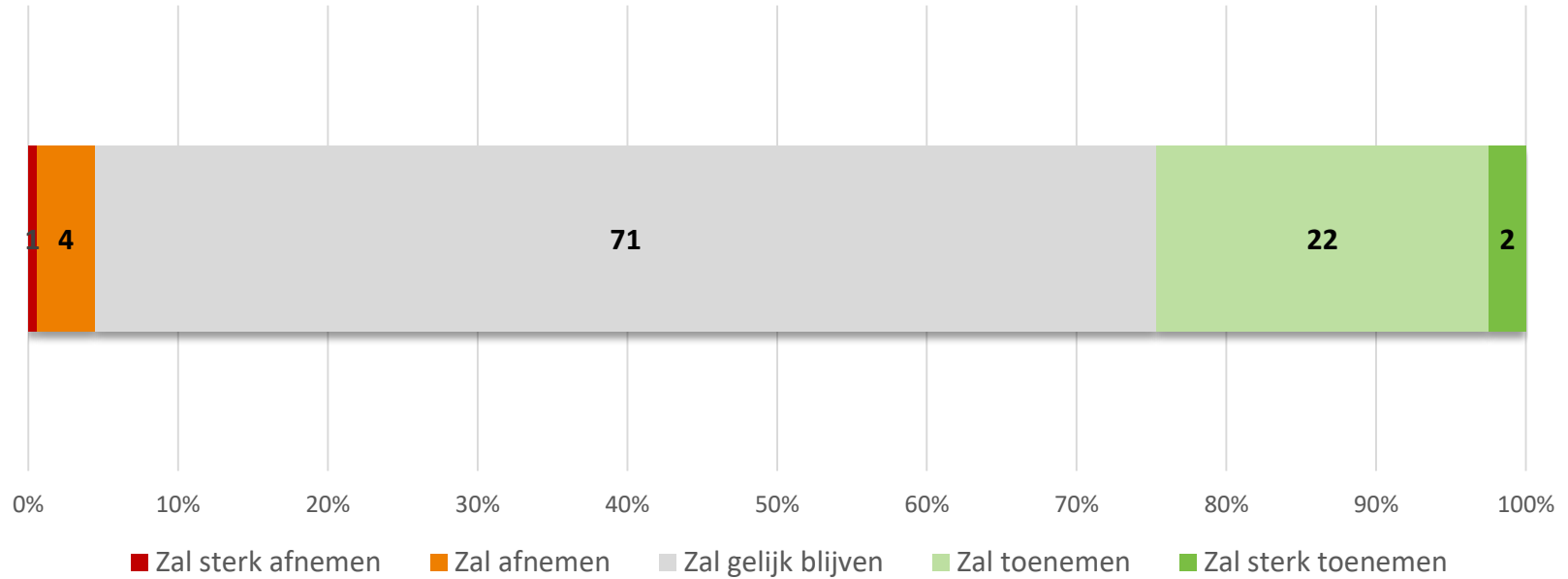
# 78% van de respondenten is (zeer) tevreden over de zorg die men krijgt

Hoe tevreden bent u over de zorg die u krijgt in uw regio? (n=1014)



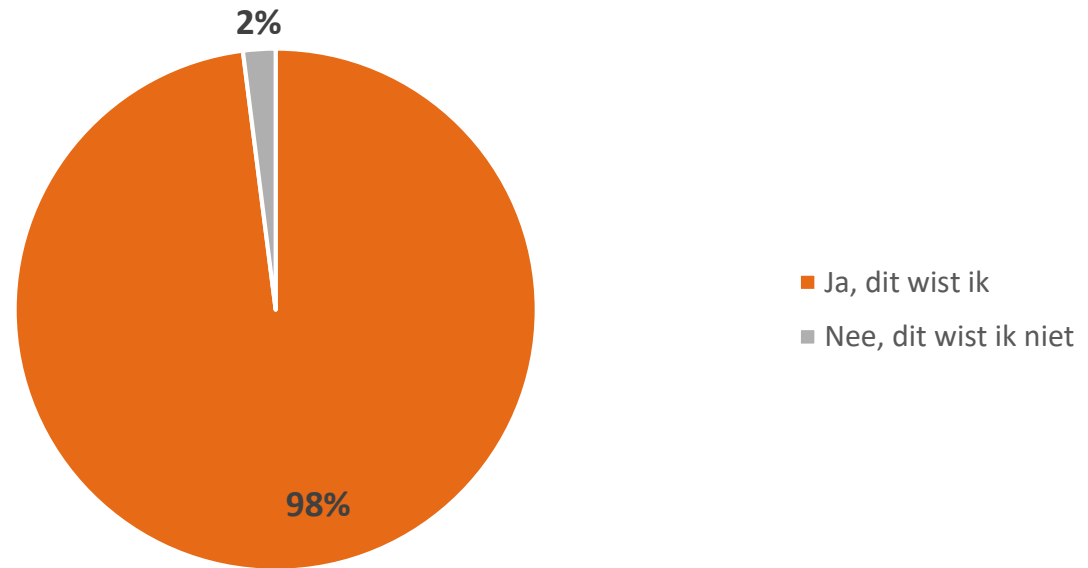
# 71% van de respondenten verwacht dat de behoefte aan zorg de komende jaren gelijk blijft

Verwacht u dat uw behoefte aan zorg het komende jaar zal toenemen of afnemen? (n=1050)



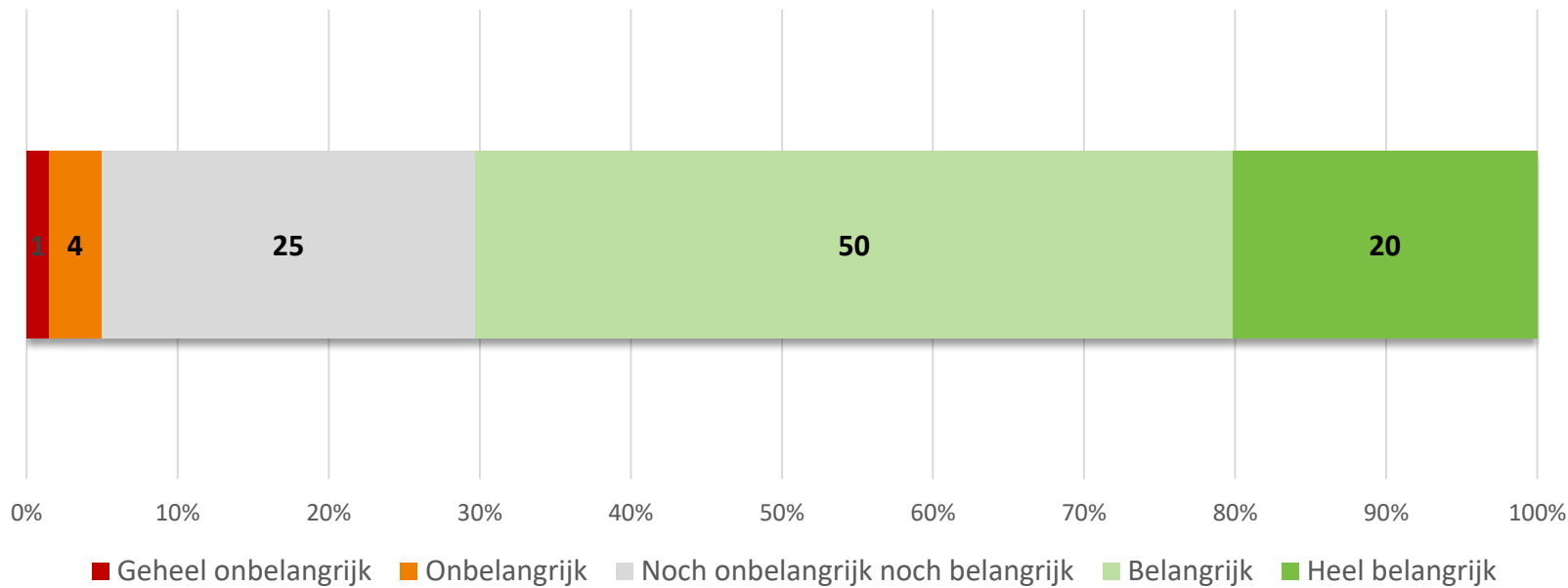
# 98% van de respondenten weet dat zij elk jaar kan switchen van zorgverzekeraar

Wist u dat u elk jaar van zorgverzekeraar kunt switchen? (n=1045)



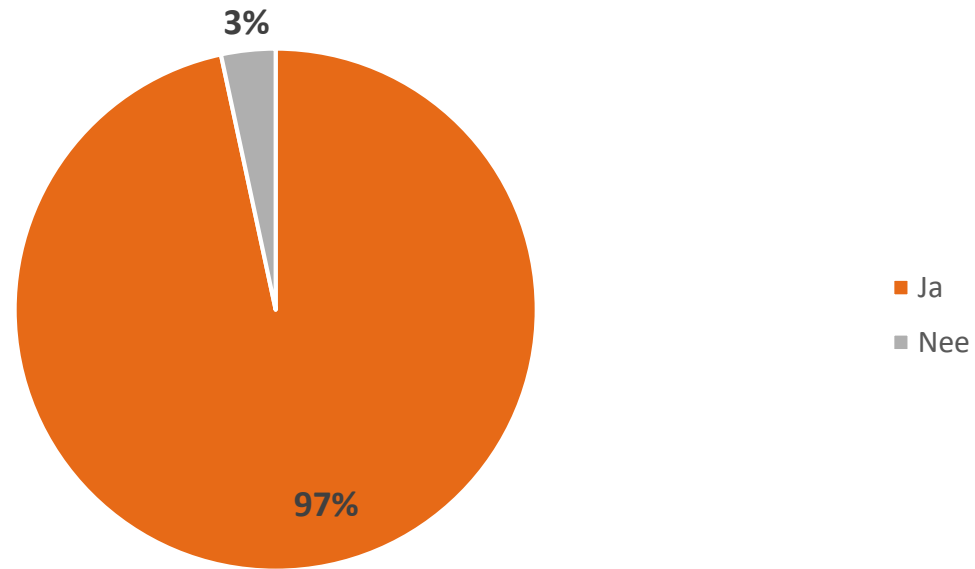
# Voor 70% van de respondenten is het kiezen van een zorgverzekeraar (zeer) belangrijk

Hoe belangrijk is het kiezen van een zorgverzekeraar voor u? (n=1026)



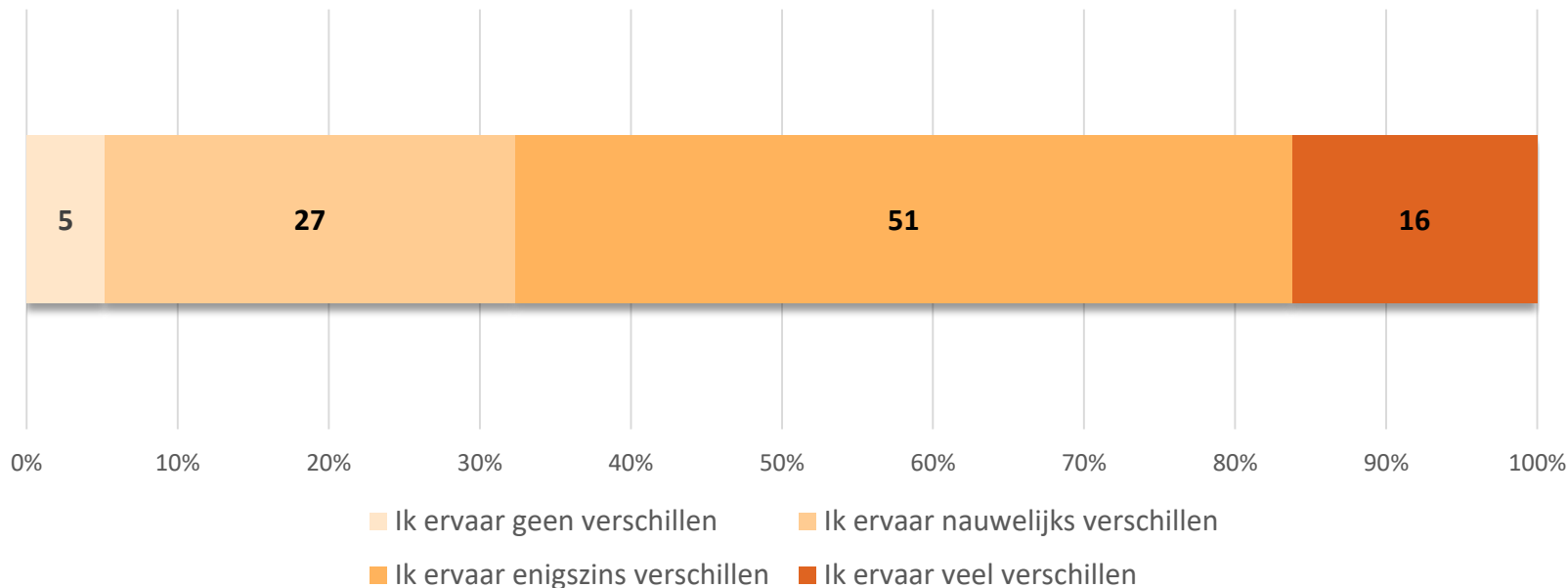
# 97% van de respondenten is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een zorgverzekeraar

Bent u zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een zorgverzekeraar? (n=1040)



# Twée op de drie respondenten ervaart enigszins of veel verschillen tussen zorgverzekeraars

In hoeverre ervaart u verschillen tussen zorgverzekeraars? (n=906)



# Zorgverzekeraars

# Menzis grootste spontane naamsbekendheid

Welke zorgverzekeraars kent u? (n=1050)

---

Top 3

1. Menzis

---

2. Zilveren Kruis - Achmea

---

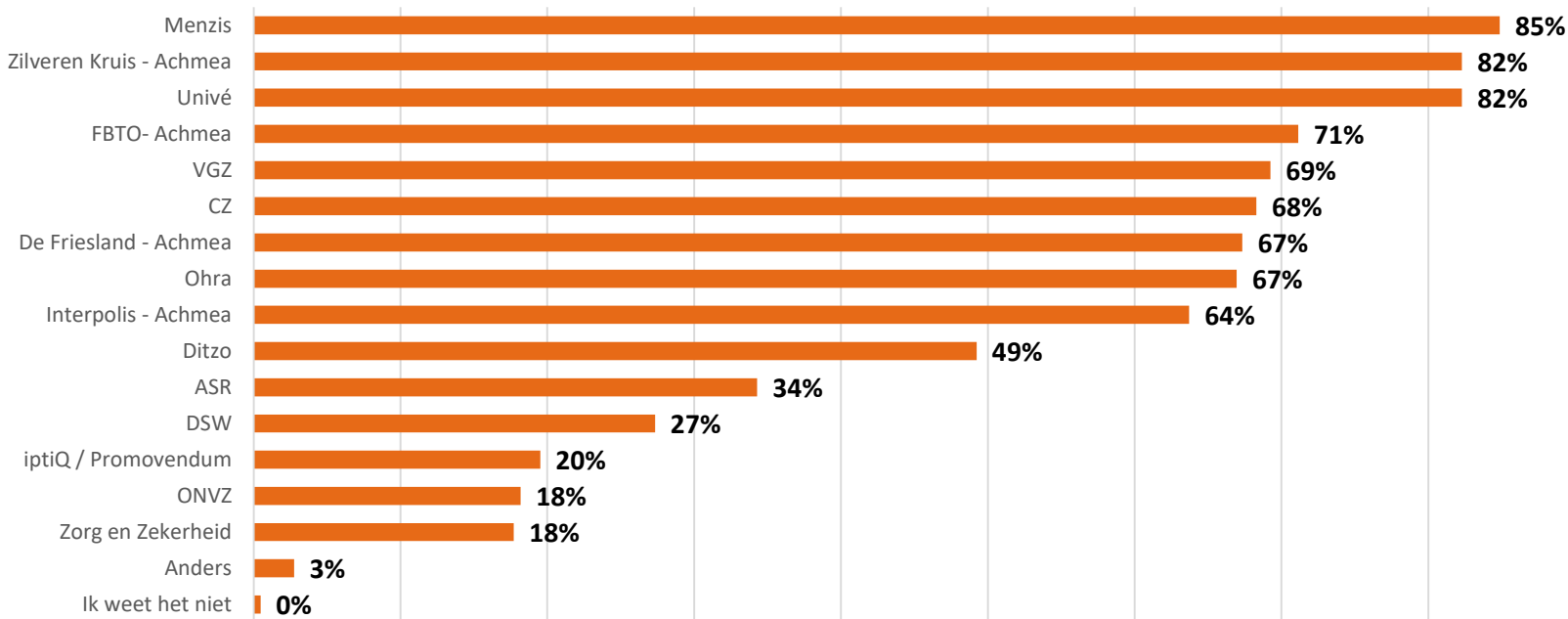
3. De Friesland - Achmea

---



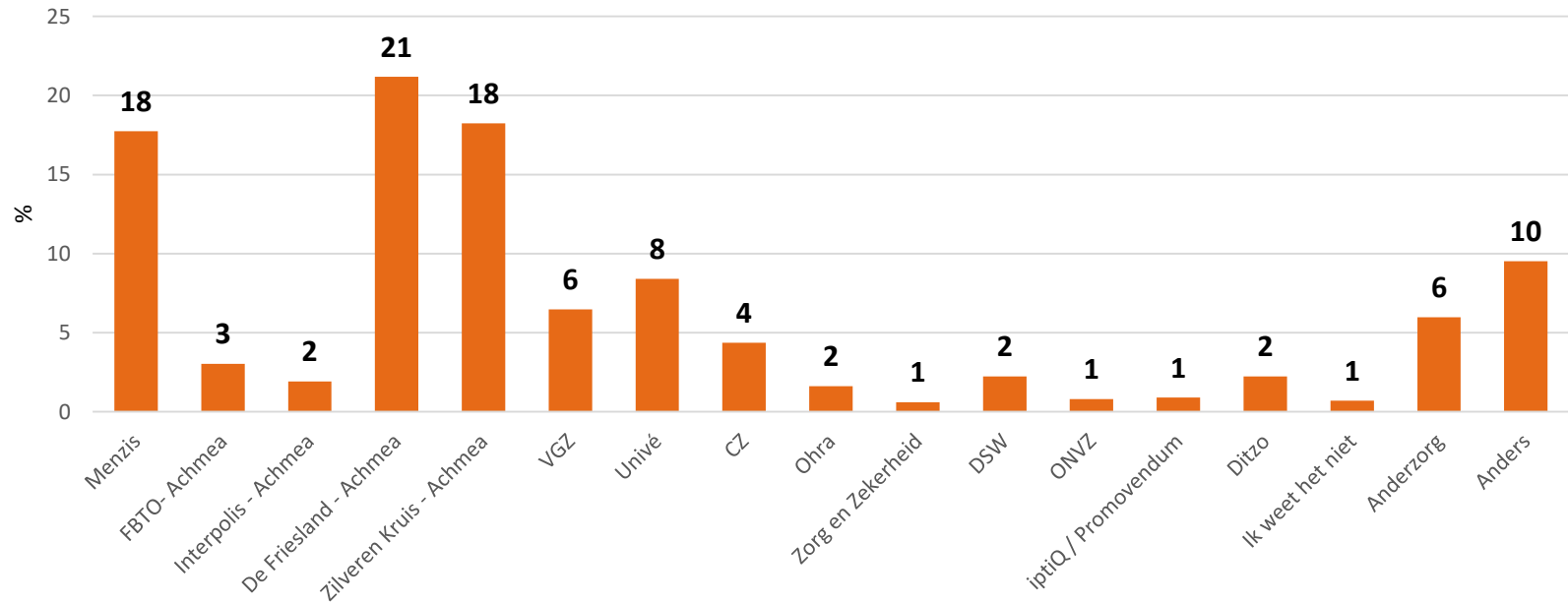
# Menzis grootste geholpen naamsbekendheid

Welke van onderstaande zorgverzekeraars kent u? (n=1050)



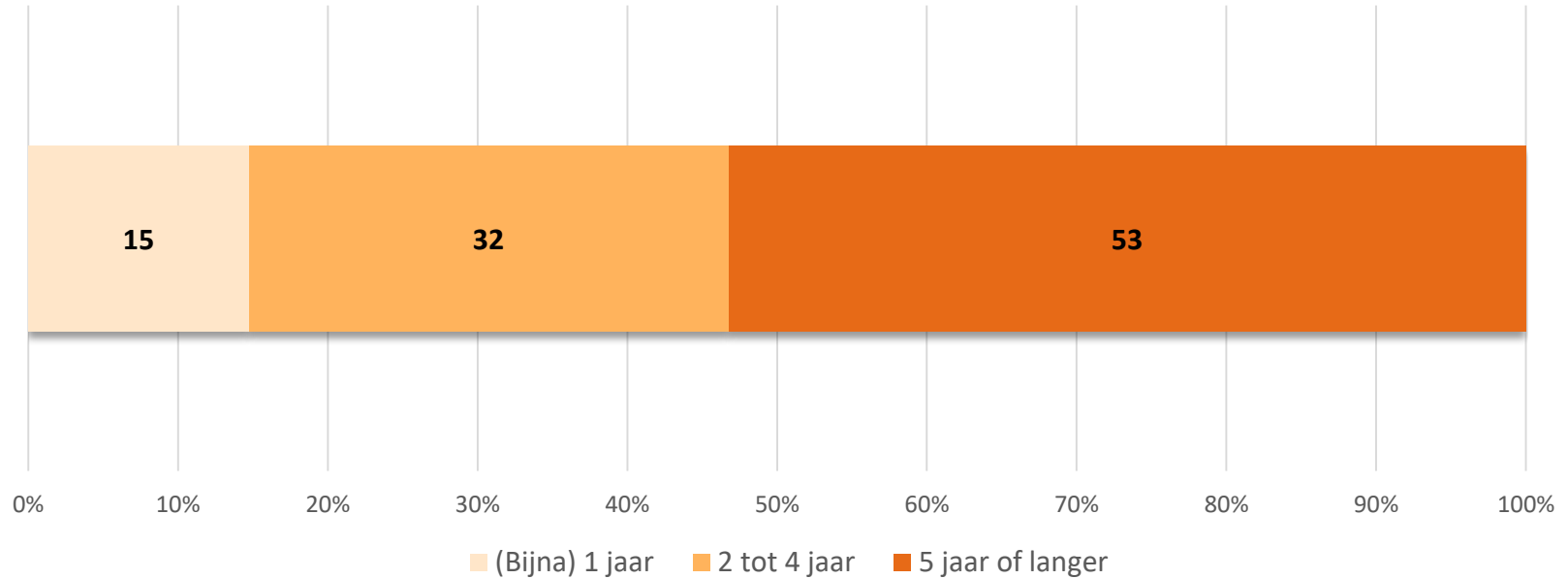
# 21% van de respondenten is momenteel verzekerd bij De Friesland Achmea

Bij welke zorgverzekeraar bent u nu (in 2019) tegen uw ziektekosten verzekerd? (n=1046)



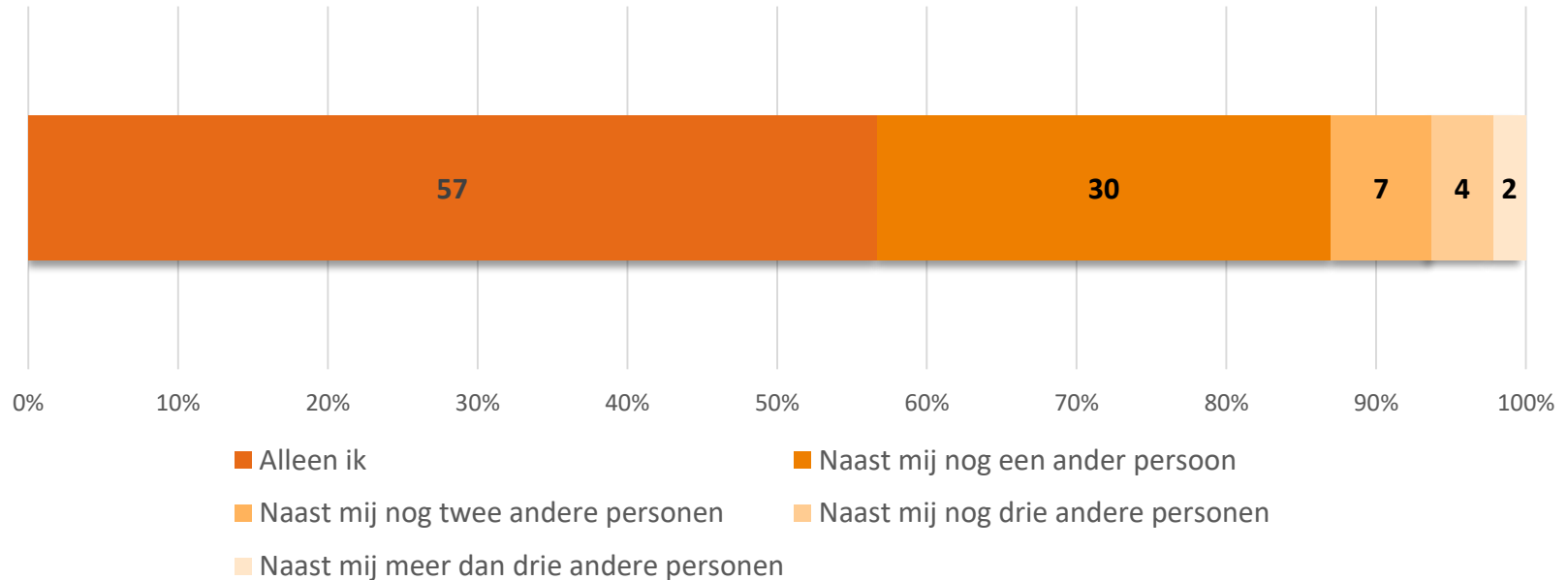
# Meer dan de helft van de respondenten is 5 jaar of langer bij zijn/haar huidige verzekeraar verzekerd

Hoe lang bent u bij uw huidige verzekeraar verzekerd? (n=1031)



# 57% van de respondenten heeft geen andere volwassenen die zijn meeverzekerd op de polis

Hoeveel volwassenen zijn er meeverzekerd op uw verzekeringspolis? (n=1045)



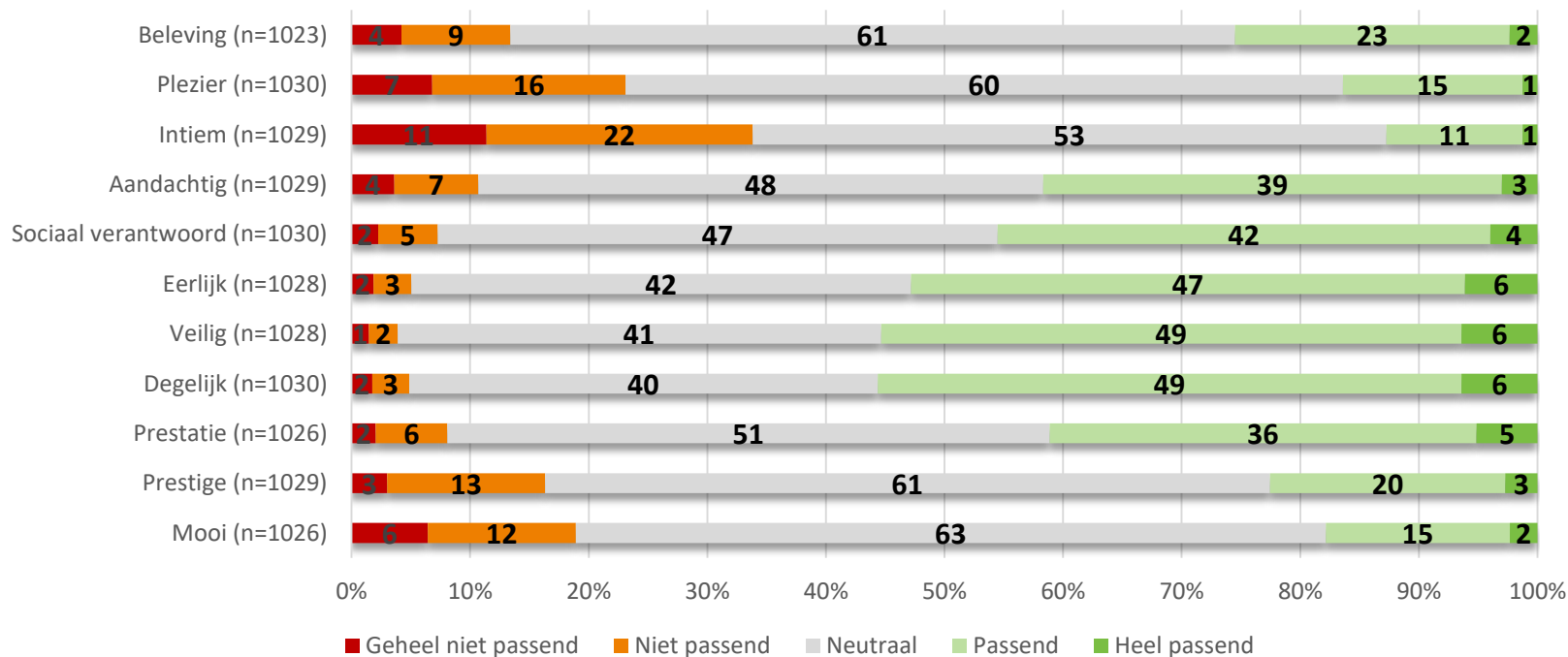
# ‘Goed’ en ‘Betrouwbaar’ meest genoemde spontane associaties

Welke woorden/associaties komen er bij u op als u aan uw huidige zorgverzekeraar denkt?



# 'Degelijk', 'Veilig' en 'Eerlijk' volgens de respondenten het meest passend bij huidige verzekeraar

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken passen bij uw huidige zorgverzekeraar?

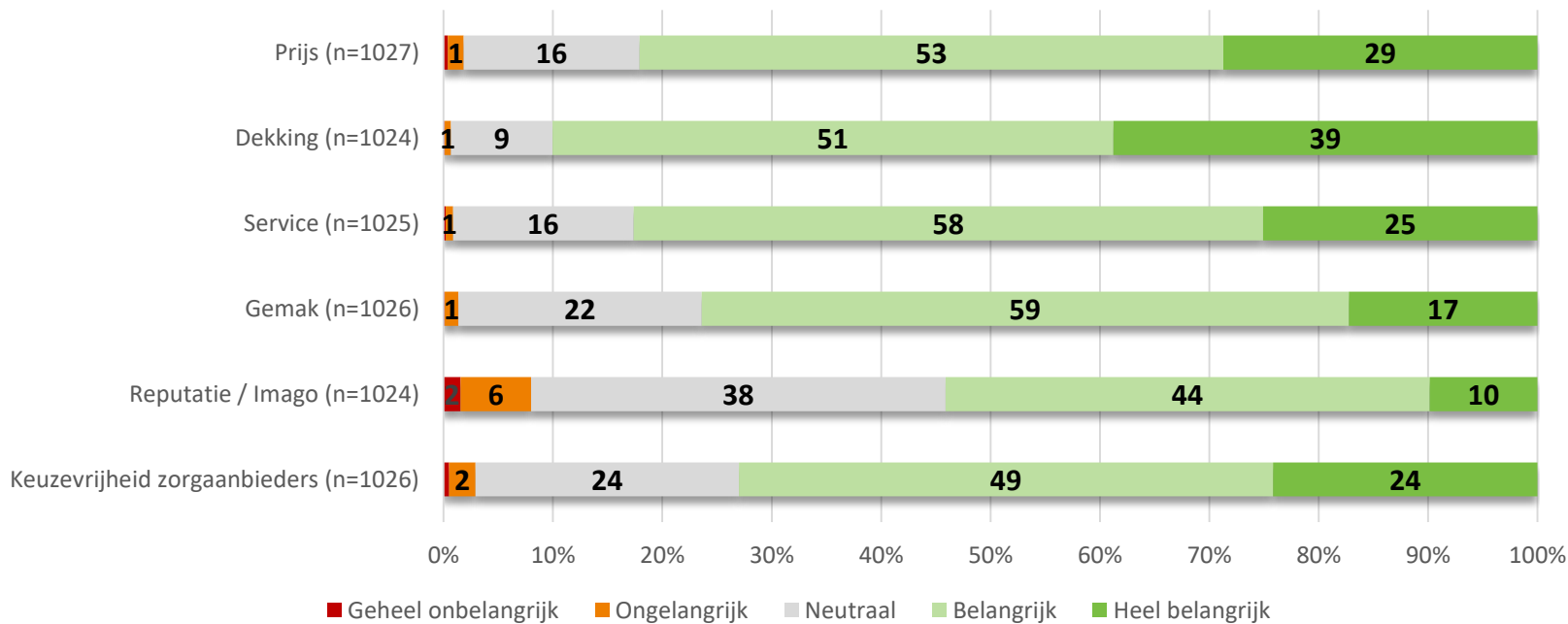


NB Er zijn geen significante verschillen tussen de drie grootste zorgverzekeraars

share your talent. move the world.

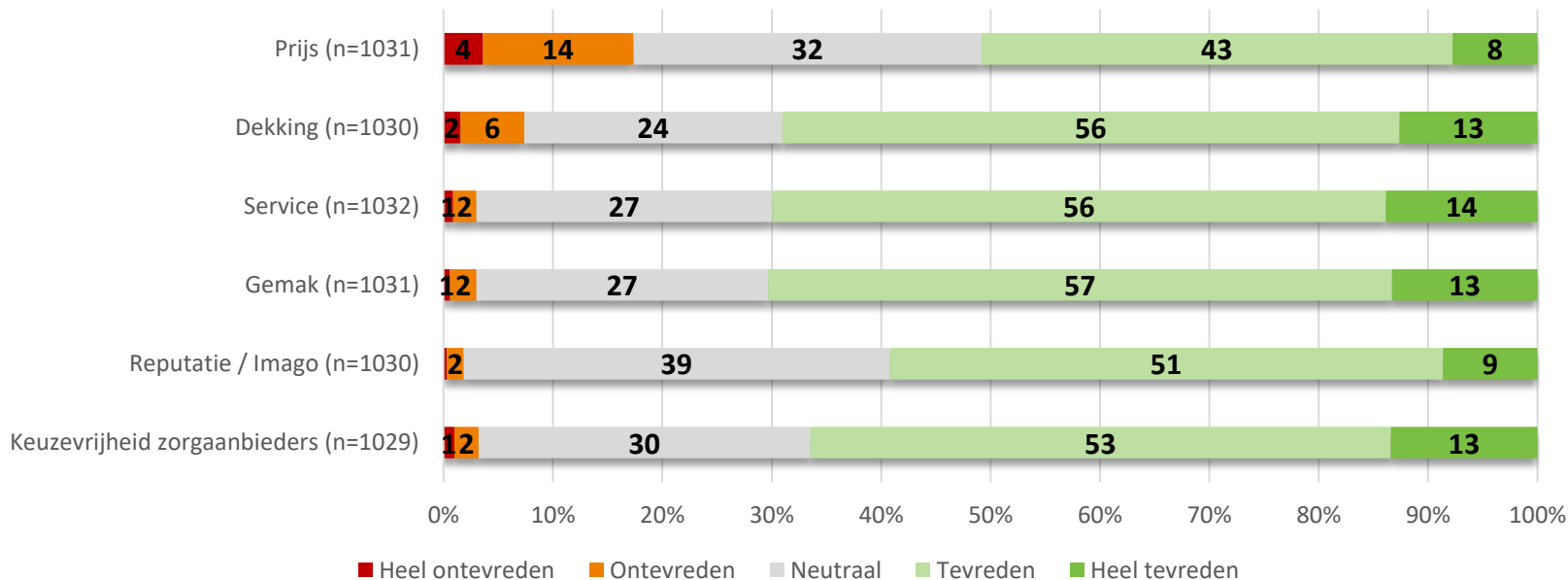
# Dekking het meest belangrijke aspect

In hoeverre vindt u de volgende aspecten belangrijk bij de keuze voor een zorgverzekeraar?



# Respondenten zijn het meest positief over de service en het gemak van de huidige verzekeraar

Hoe tevreden bent u over de volgende eigenschappen van uw huidige zorgverzekeraar?



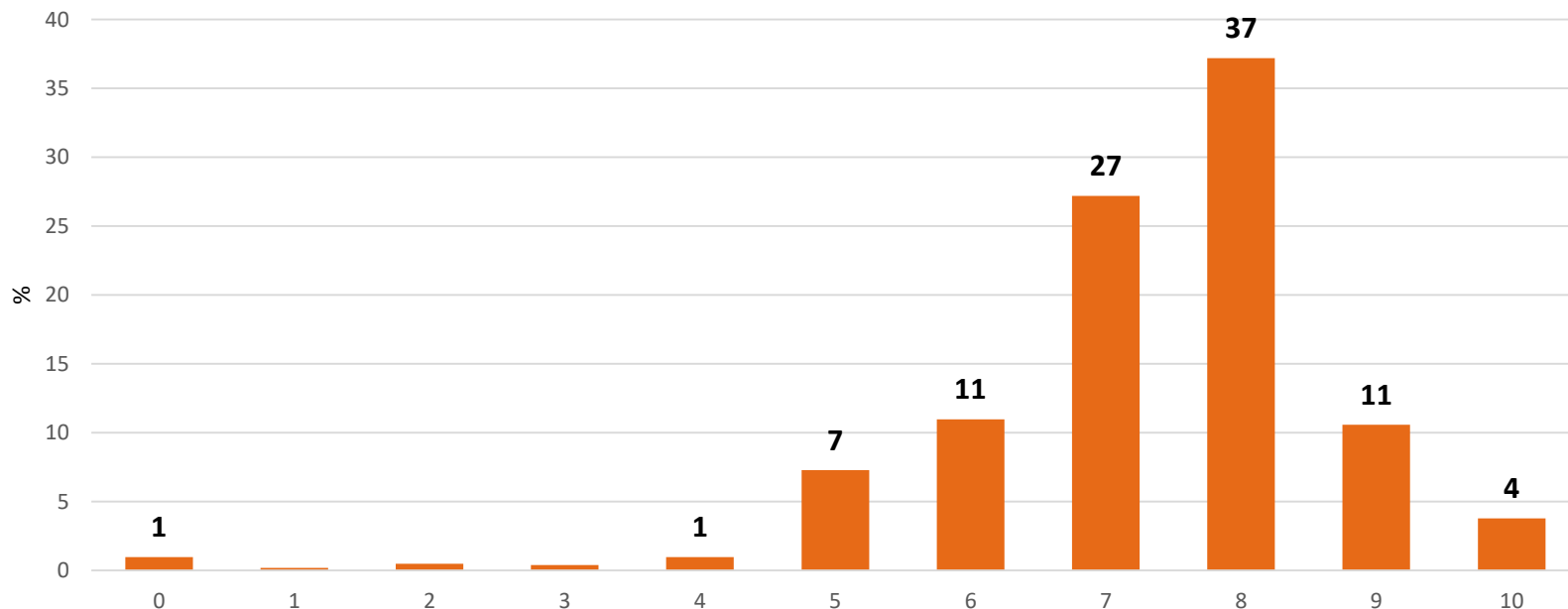
NB Er zijn geen significante verschillen tussen de drie grootste zorgverzekeraars

share your talent. move the world.



# Inwoners van Noord-Nederland geven zorgverzekeraars een NPS score van +42\*

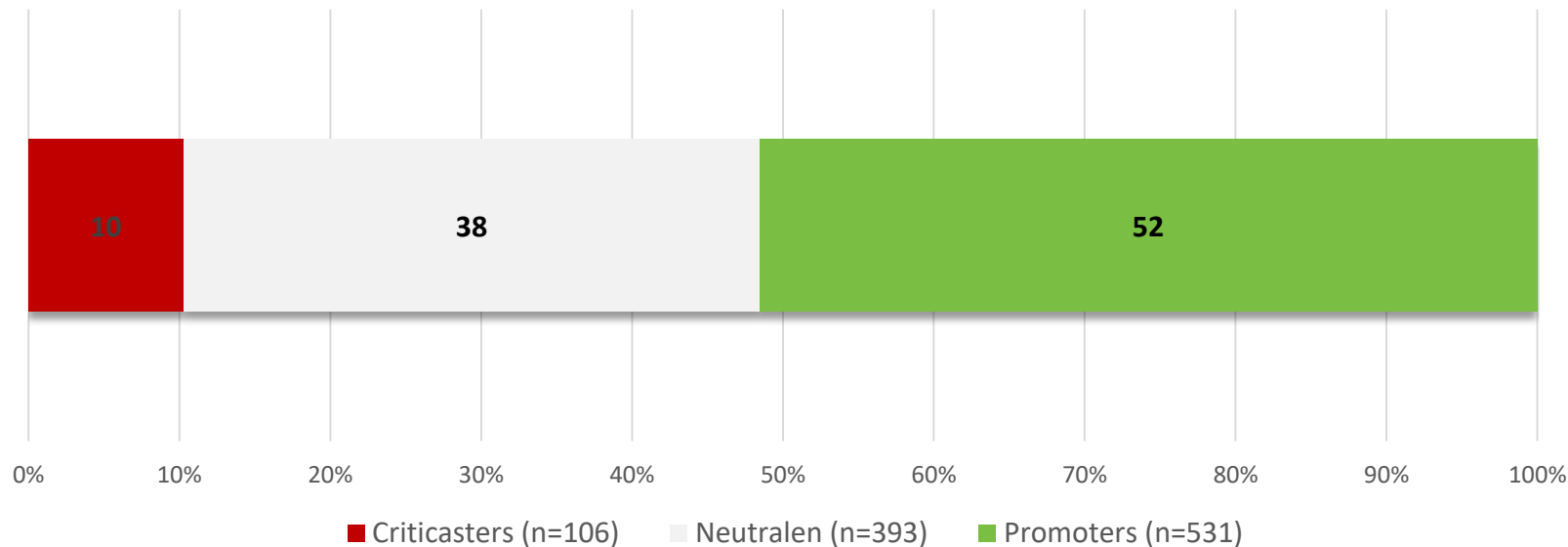
Hoe waarschijnlijk is het dat u uw huidige zorgverzekeraar zou aanbevelen bij vrienden/familie/kennissen? (n=1030)



\* De NPS score wordt berekend door het percentage criticasters (5 en lager) van het percentage promoters (8 en hoger) af te trekken

# Inwoners van Noord-Nederland geven zorgverzekeraars een NPS score van +42\*

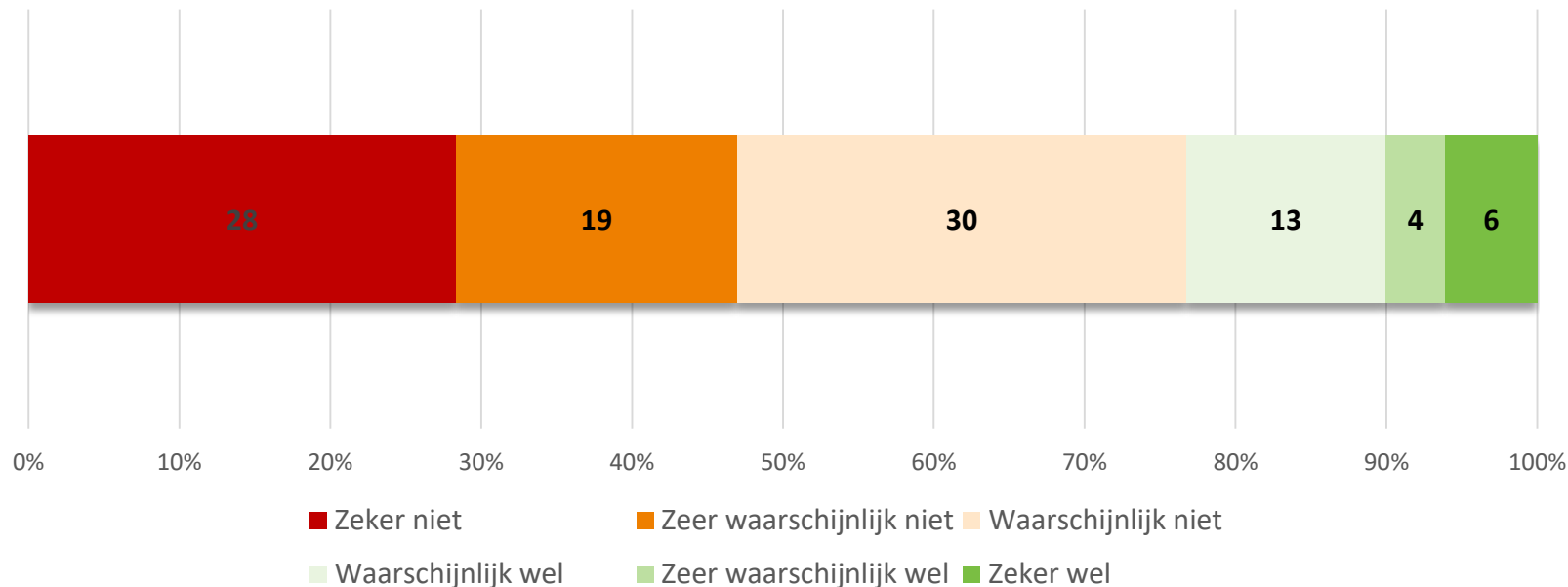
Hoe waarschijnlijk is het dat u uw huidige zorgverzekeraar zou aanbevelen bij vrienden/familie/kennissen? (n=1030)



\* De NPS score wordt berekend door het percentage criticasters van het percentage promoters af te trekken

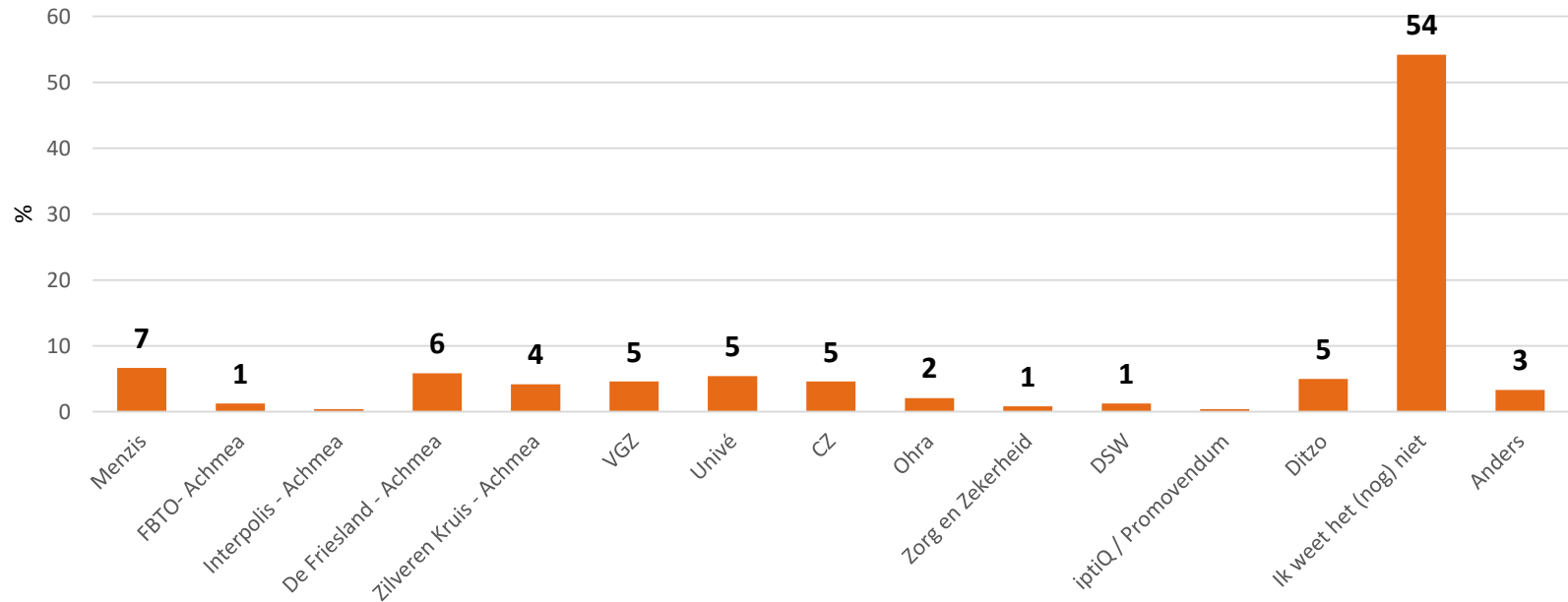
# 23% van de respondenten is (zeer) waarschijnlijk of zeker van plan te switchen van zorgverzekeraar

In hoeverre bent u van plan om komende weken naar een andere zorgverzekeraar over te stappen voor het jaar 2020? (n=1033)



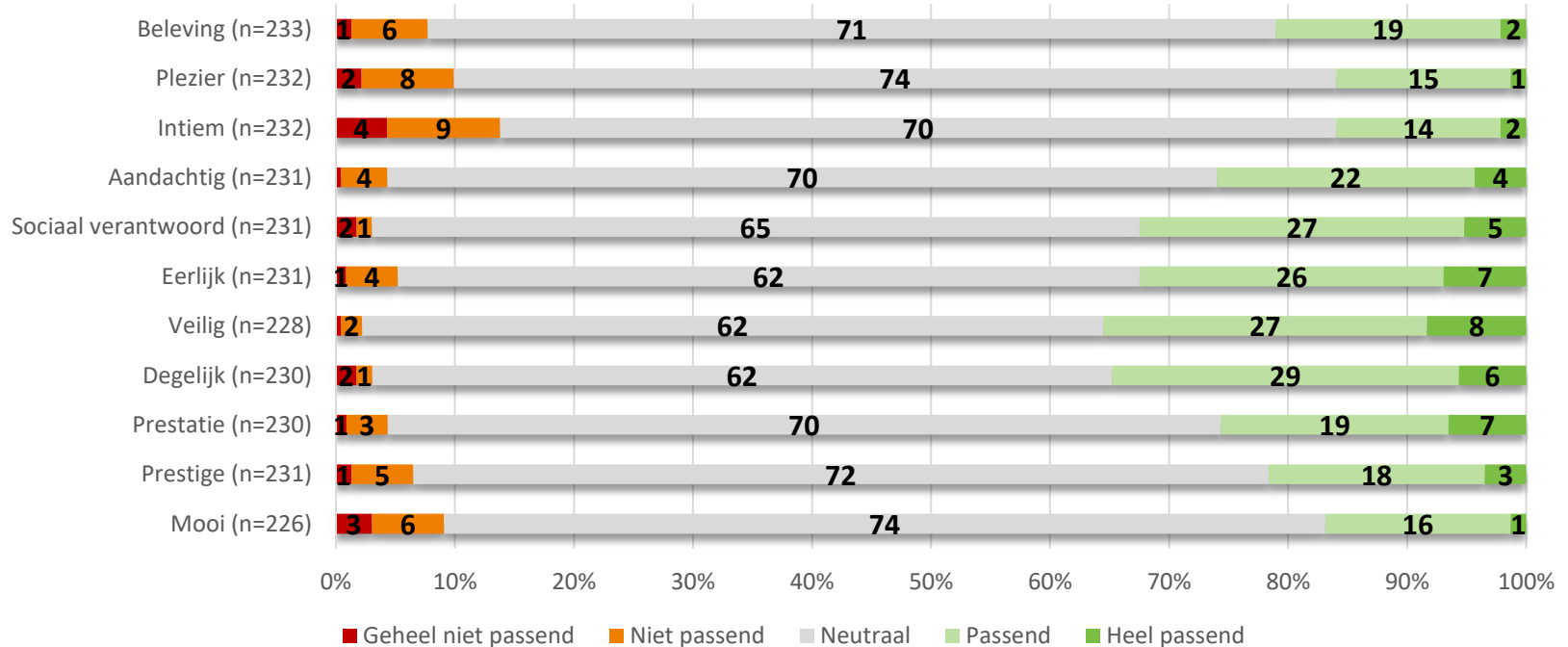
# Meer dan de helft van de potentiële switchers heeft nog geen keuze gemaakt

Naar welke andere zorgverzekeraar bent u van plan over te stappen voor het jaar 2020? (n=240)



# ‘Veilig’ komt naar voren als meest passend bij de zorgverzekeraar naar wie men over wil stappen

In hoeverre vindt u de volgende kenmerken passen bij deze zorgverzekeraar?





# Verdiepende analyses

share your talent. move the world.

# Het marktaandeel van De Friesland – Achmea is 51% in Friesland

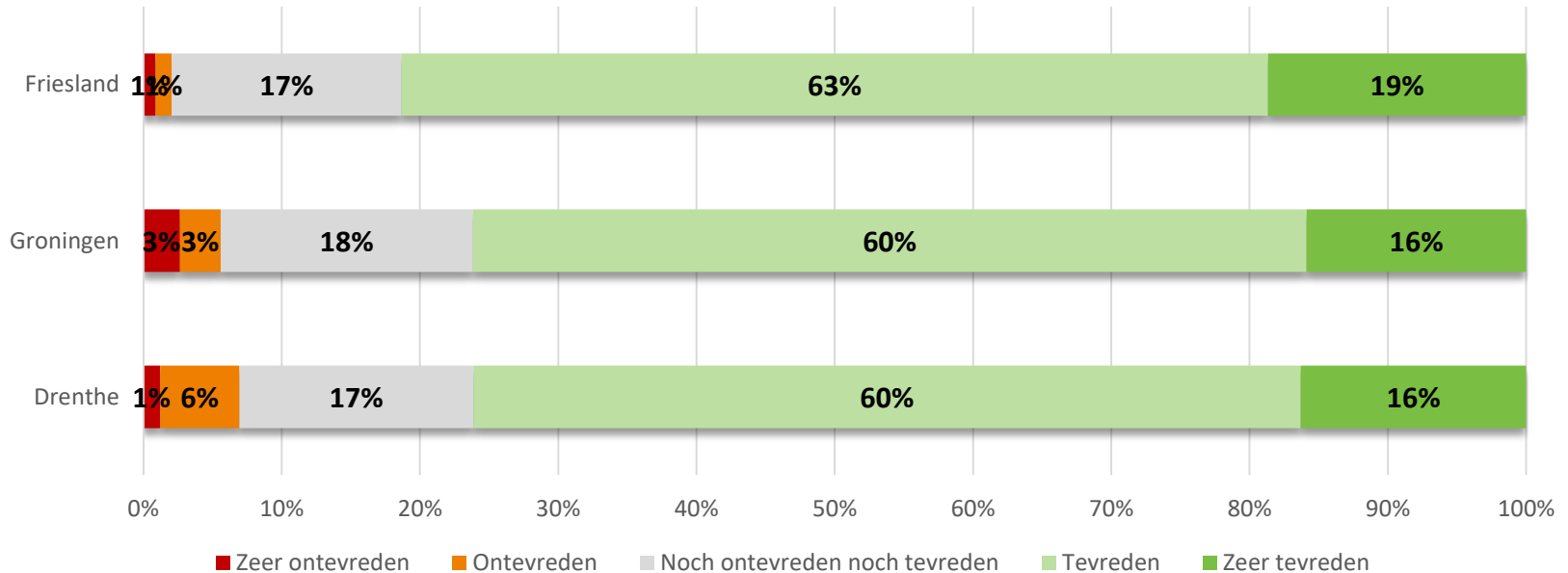
Bij welke zorgverzekeraar bent u nu (in 2019) tegen uw ziektekosten verzekerd? \* provincie

Marktaandeel per provincie*	Menzis	De Friesland - Achmea	Zilveren Kruis - Achmea
Drenthe	13%	4%	30%
Friesland	3%	51%	11%
Groningen	34%	5%	11%

*\* Alleen de drie grootste zorgverzekeraars (gebaseerd op de vraag: 'Bij welke zorgverzekeraar bent u nu (in 2019) tegen uw ziektekosten verzekerd?' zijn in bovenstaande tabel opgenomen*

# Inwoners van Friesland meest tevreden over de huidige zorg\*

Hoe tevreden bent u over de zorg die u krijgt in uw regio? \* provincie

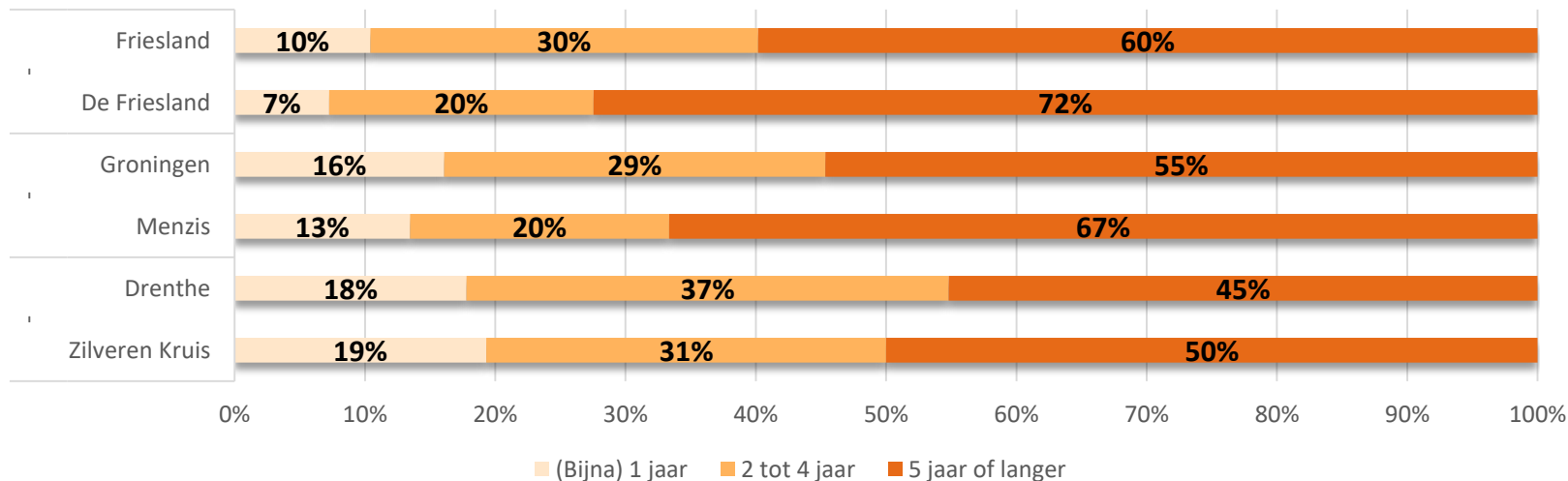


\* De gemiddelde score voor Friesland is significant hoger dan die van de andere provincies (<0,05)



# Inwoners van Friesland het langst bij de huidige verzekeraar verzekerd, deels te verklaren door grote marktaandeel De Friesland\*

Hoe lang bent u bij uw huidige verzekeraar verzekerd? \* provincie en zorgverzekeraar



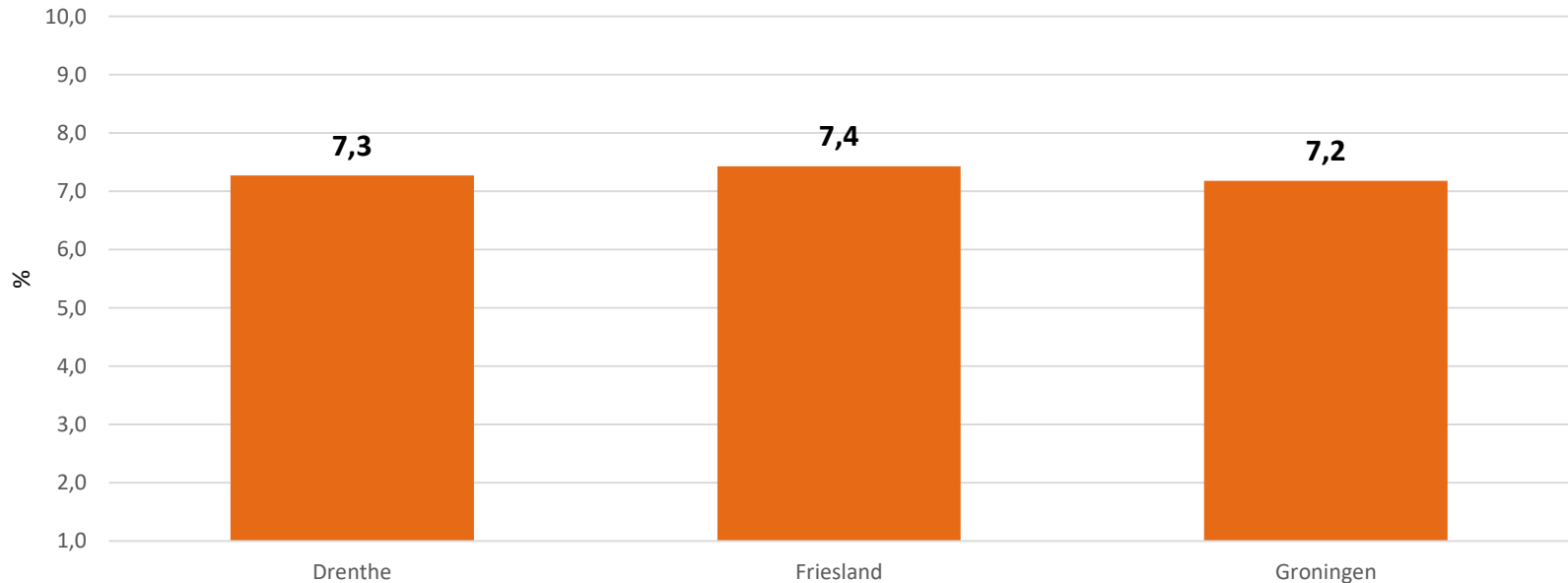
\* De gemiddelde score voor Friesland (en De Friesland) is significant hoger dan die van de andere provincies (zorgverzekeraars)

\* De gemiddelde score voor Drenthe (en Zilverenkruis) is significant lager dan die van de andere provincies (zorgverzekeraars)

\* De gemiddelde score voor Menzis is significant hoger dan die van de andere zorgverzekeraars

# Inwoners van Friesland scoren gemiddeld het hoogst op de aanbevelingsvraag\*

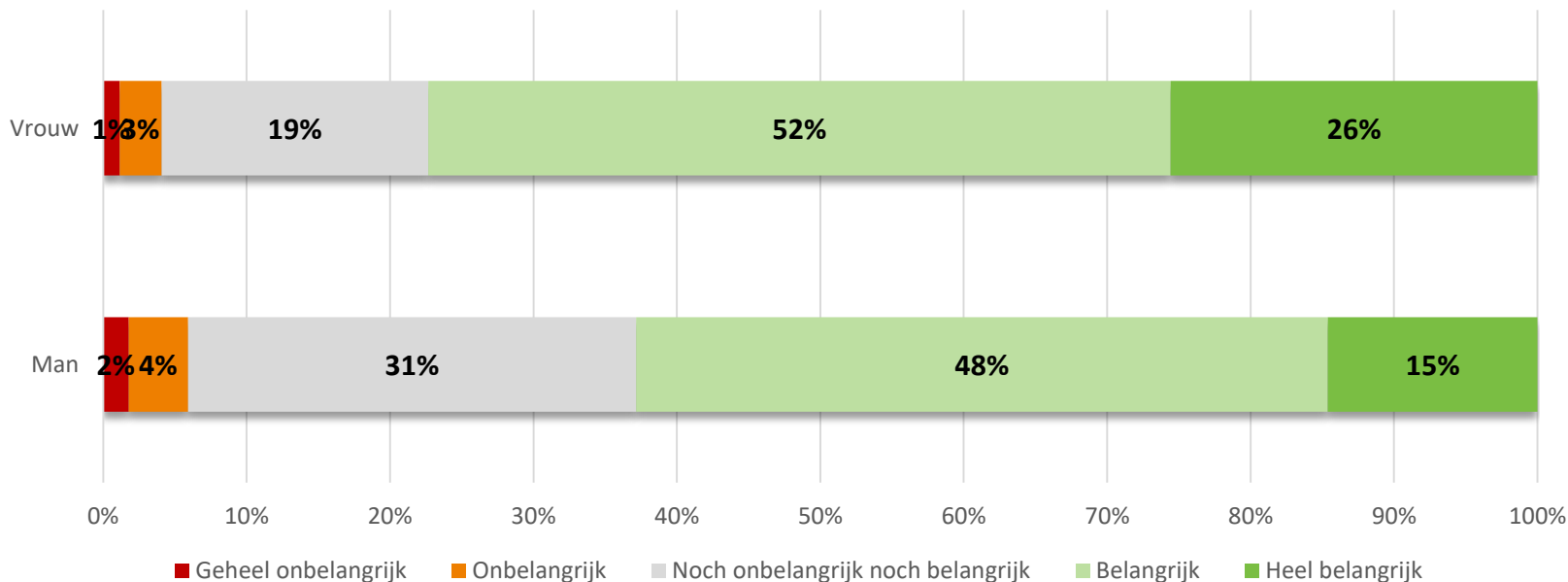
Hoe waarschijnlijk is het dat u uw huidige zorgverzekeraar zou aanbevelen bij vrienden/familie/kennissen? \* provincie



*\* De gemiddelde score voor Friesland is significant hoger dan die van de andere provincies*

# Vrouwen hechten meer belang aan het kiezen van een zorgverzekeraar dan mannen\*

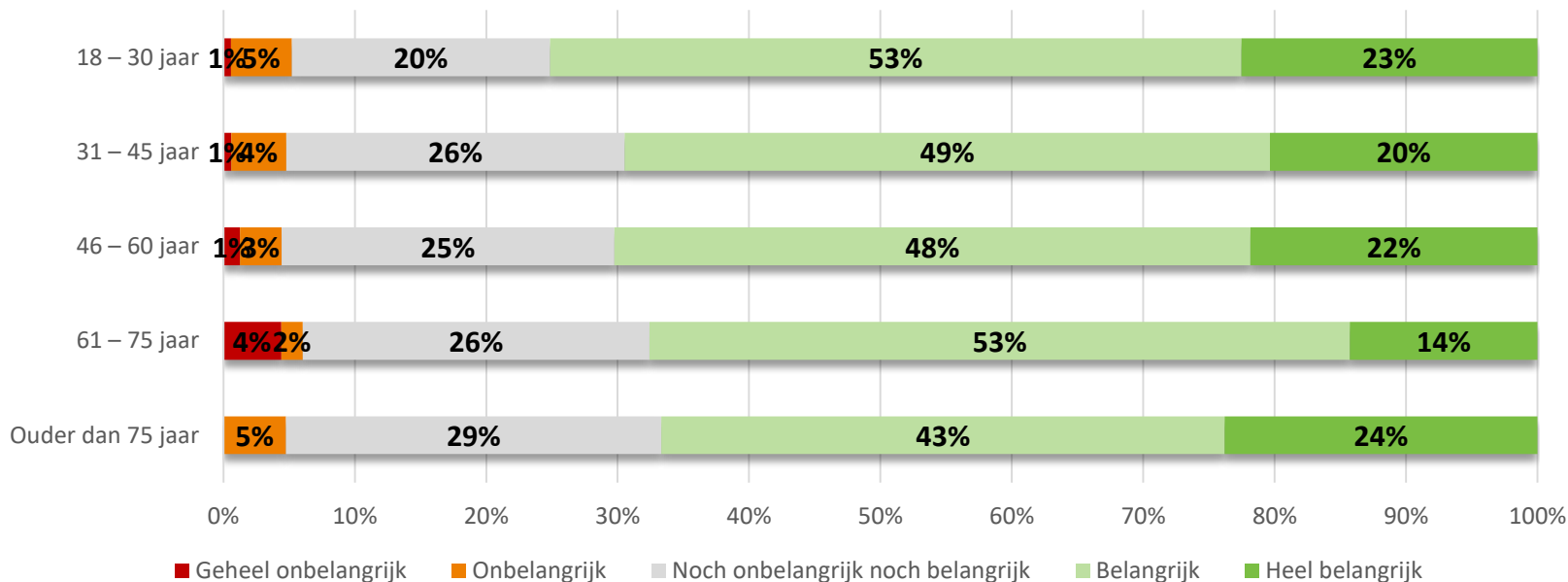
Hoe belangrijk is het kiezen van een zorgverzekeraar voor u? \* geslacht



\* De gemiddelde score voor vrouwen is significant hoger dan die van mannen

# 61 tot 75 jarigen hechten relatief weinig belang aan het kiezen van een zorgverzekeraar\*

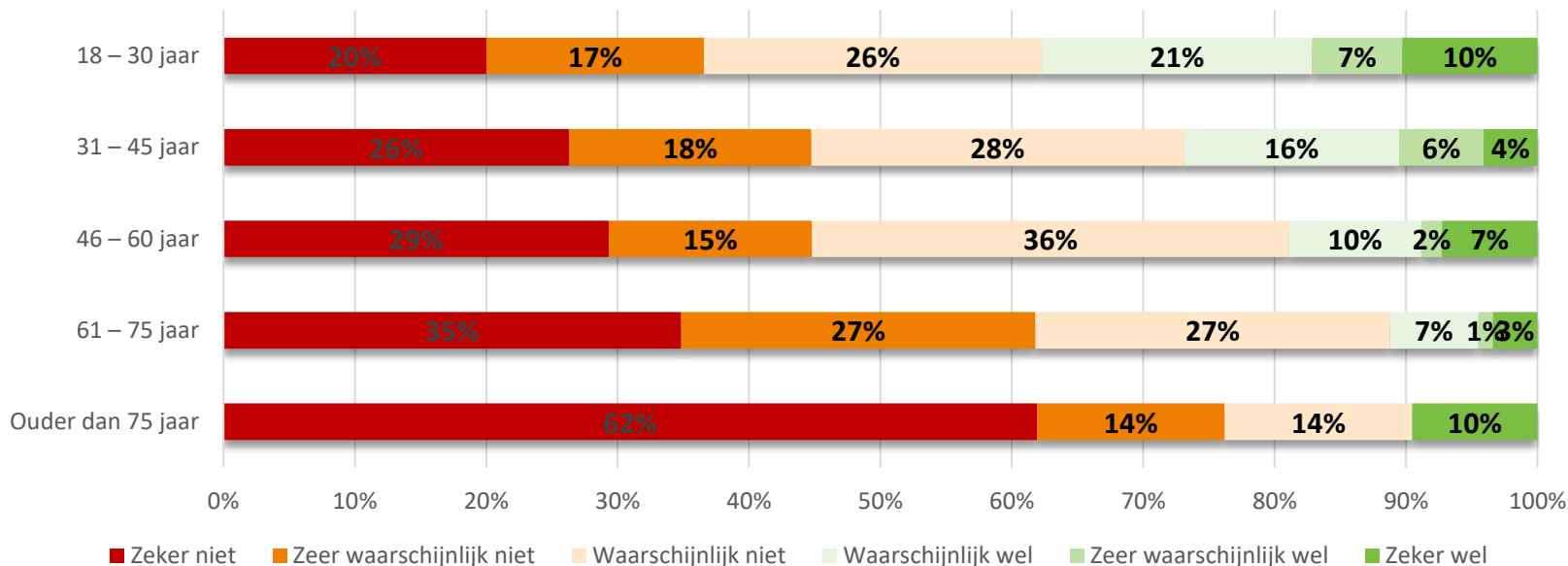
Hoe belangrijk is het kiezen van een zorgverzekeraar voor u? \* leeftijd



\* De gemiddelde score voor de leeftijdscategorie 61-75 jaar is significant lager dan die van de andere leeftijdscategorieën

# Des te hoger de leeftijd des te minder waarschijnlijk het is dat men overstapt\*

In hoeverre bent u van plan om de komende weken naar een andere zorgverzekeraar over te stappen voor het jaar 2020? \* leeftijd

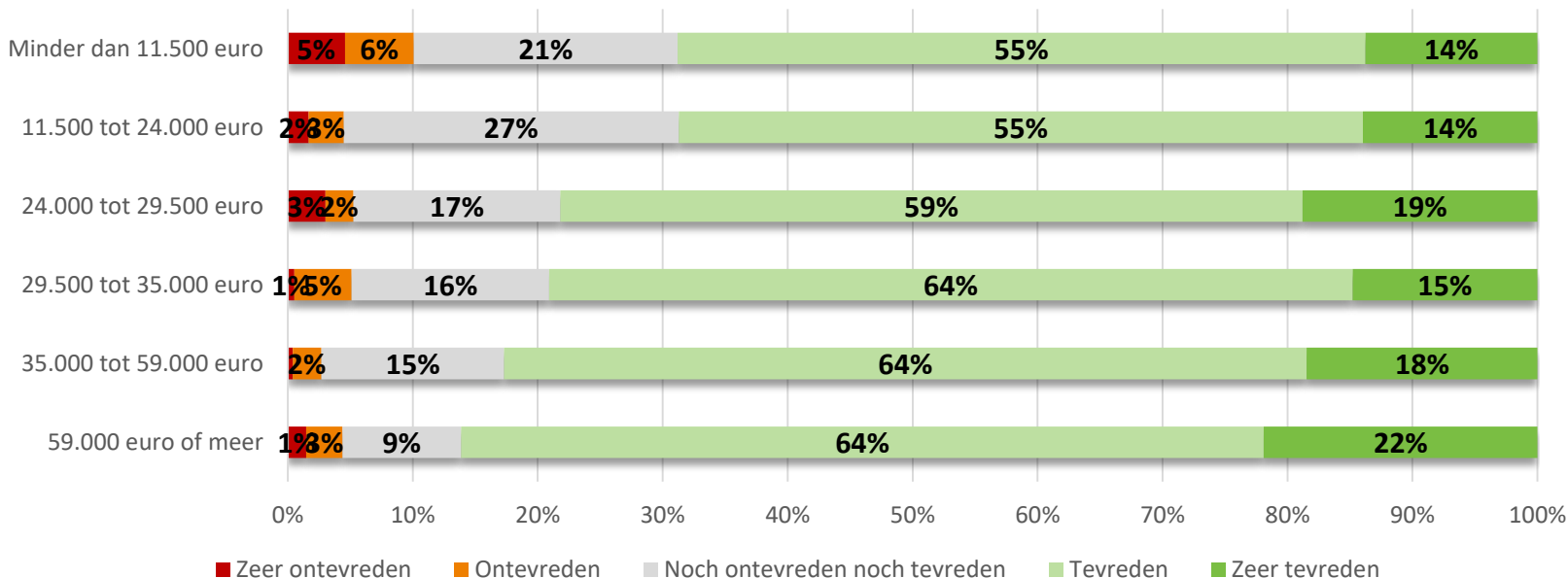


\* De gemiddelde score voor de leeftijdscategorie 18-30 jaar is significant hoger dan die van de andere leeftijdscategorieën

\* De gemiddelde scores voor de leeftijdscategorieën 61-75 jaar en 75+ zijn significant lager dan die van de andere leeftijdscategorieën

# Des te hoger het inkomen des te meer tevreden men is over de huidige zorg\*

Hoe tevreden bent u over de zorg die u krijgt in uw regio? \* inkomen

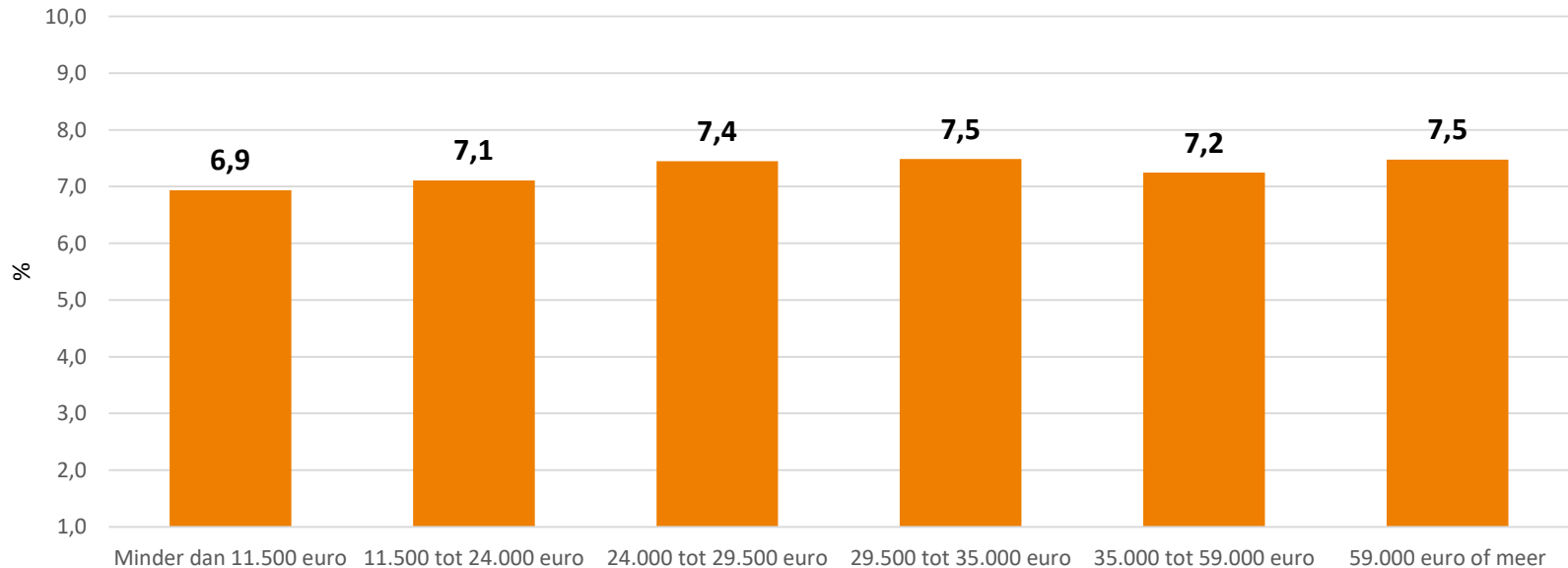


\* De gemiddelde scores voor de twee laagste inkomenscategorieën zijn significant lager dan die van de andere inkomenscategorieën

\* De gemiddelde scores voor de twee hoogste inkomenscategorieën zijn significant hoger dan die van de andere inkomenscategorieën

# Inwoners in de laagste inkomenscategorie scoren gemiddeld het laagst op de aanbevelingsvraag\*

Hoe waarschijnlijk is het dat u uw huidige zorgverzekeraar zou aanbevelen bij vrienden/familie/kennissen? \* inkomen



\* De gemiddelde score voor de laagste inkomenscategorie is significant lager dan die van de andere inkomenscategorieën

# De belangscores van prijs, service, gemak en reputatie hebben invloed op het switchgedrag\*

Verband tussen de belangscores bij de keuze van een zorgverzekeraar en het switchgedrag

- Er is een significant verband ( $p < 0,01$ ) tussen de mate van belang dat iemand hecht aan verschillende aspecten van de zorgverzekeraar (de prijs, de service, het gemak en de reputatie) en de waarschijnlijkheid dat iemand de komende weken naar een andere zorgverzekeraar zal overstappen.
- Voor het belang dat men hecht aan prijs is een positief verband geconstateerd. Dit wil zeggen dat het waarschijnlijker is dat iemand zal overstappen als diegene meer belang hecht aan deze aspecten.
- Voor het belang dat men hecht aan service, gemak en reputatie zijn negatieve verbanden geconstateerd. Dit wil zeggen dat het minder waarschijnlijk is dat iemand zal overstappen als diegene meer belang hecht aan deze aspecten.
- Switchen wordt dus vooral bepaald door de prijs.

*\* De correlatie tussen de vraag 'In hoeverre vindt u de volgende aspecten belangrijk bij de keuze voor een zorgverzekeraar?' en de vraag 'In hoeverre bent u van plan om komende weken naar een andere zorgverzekeraar over te stappen voor het jaar 2020?' is getoetst a.d.h.v. de Spearman's rho*



# Des te hoger de tevredenheid over de huidige verzekeraar des te minder waarschijnlijk dat iemand overstapt\*

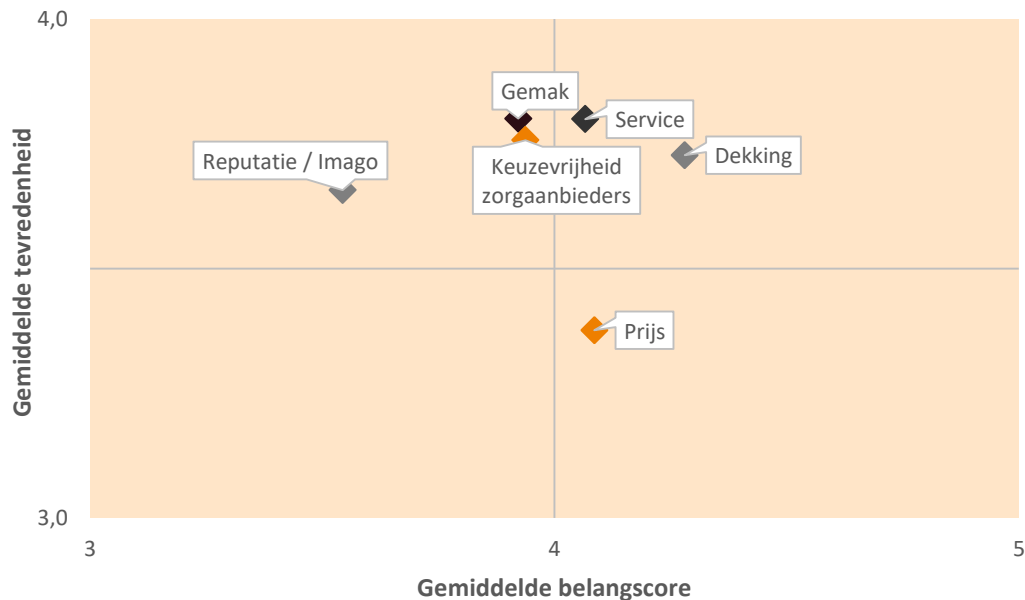
Verband tussen de mate van tevredenheid over de huidige verzekeraar en het switchgedrag

- Er is een significant verband ( $p < 0,01$ ) tussen de mate van tevredenheid dat iemand heeft over verschillende eigenschappen van de huidige zorgverzekeraar (de prijs, de dekking, de service, het gemak, de reputatie en de keuzevrijheid) en de waarschijnlijkheid dat iemand de komende weken naar een andere zorgverzekeraar zal overstappen.
- Voor al deze aspecten is een negatief verband geconstateerd. Dit wil zeggen dat het minder waarschijnlijk is dat iemand zal overstappen als diegene meer tevreden is over deze aspecten.
- Omdat bovenstaande aspecten tezamen een goede indicator zijn van de algehele tevredenheid over de huidige zorgverzekeraar, kan worden vastgesteld dat het minder waarschijnlijk is dat men overstapt als men meer tevreden is over de huidige zorgverzekeraar ( $p < 0,01$ ).

*\* De correlatie tussen de vraag 'Hoe tevreden bent u over de volgende eigenschappen van uw huidige zorgverzekeraar?' en de vraag 'In hoeverre bent u van plan om komende weken naar een andere zorgverzekeraar over te stappen voor het jaar 2020?' is getoetst a.d.h.v. de Spearman's rho en een lineaire regressie*

# Men is het minst tevreden over de prijs van de zorgverzekeraar terwijl men hier wel relatief veel belang aan hecht\*

Hoe tevreden bent u over de volgende eigenschappen van uw huidige zorgverzekeraar? \* In hoeverre vindt u de volgende aspecten belangrijk bij de keuze voor een zorgverzekeraar



# Des te hoger de aanbevelingsscore des te minder waarschijnlijk het is dat iemand overstapt\*

Verband tussen de NPS en het switchgedrag

- Er is een significant verband ( $p = 0,000$ ) tussen de waarschijnlijkheid dat iemand de huidige zorgverzekeraar aan zou bevelen bij vrienden/familie/kennissen en de waarschijnlijkheid dat iemand de komende weken naar een andere zorgverzekeraar zal overstappen.
- Er is een negatief verband ( $-0,351$ ) geconstateerd. Dit wil zeggen dat het minder waarschijnlijk is dat iemand zal overstappen als diegene een hoge aanbevelingsscore heeft gegeven.

*\* De correlatie tussen de vraag 'Hoe waarschijnlijk is het dat u uw huidige zorgverzekeraar zou aanbevelen bij vrienden/familie/kennissen?' en de vraag 'In hoeverre bent u van plan om komende weken naar een andere zorgverzekeraar over te stappen voor het jaar 2020?' is getoetst a. d. h. v. de Spearman's rho*



## Contact

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

[k.j.alsem@pl.hanze.nl](mailto:k.j.alsem@pl.hanze.nl)

0640366447

Markling publicatie 17

December 2019

**share your talent. move the world.**