



BIN NL Dag van het gedrag 2018

Dr. Roxanne van Giesen



CentERdata
Instituut voor dataverzameling en onderzoek



CentERdata

- Zelfstandig onderzoeksinstituut gevestigd op de campus van Tilburg University
- Economisch en sociaal wetenschappelijk onderzoek
- Uitvoering (methodologische) experimenten en online dataverzameling
- Breed scala opdrachtgevers uit overheids- en andere non-profitsfeer: ministeries, Europese Commissie, DNB, AFM, SCP, RIVM, Koninklijke Bibliotheek e.a.



Vijf diensten centraal

- Online survey onderzoek -> LISSpanel
- Software ontwikkeling op maat
- Kwantitatief beleidsonderzoek
- Data Science
- Consumentenonderzoek

Afzonderlijk en in elke gewenste combinatie.



Consumentenonderzoek

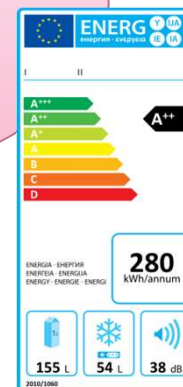
Uitstelgedrag



Consumenten-
bescherming



Duurzaamheid



1. Consumentengedrag **begrijpen** - motieven, barrières, problemen
2. Consumentengedrag **veranderen** - vaak via (aanpassingen in) informatievoorziening

Keuzegedrag verzekerden: welke interventies zorgen voor (meer) bewust keuzegedrag onder inerte verzekerden?

BIN NL Dag van het gedrag 2018
Dr. Roxanne van Giesen



CentERdata
Instituut voor dataverzameling en onderzoek



Onderzoeksteam



**Roxanne
van Giesen**
CentERdata



**Maartje
Elshout**
CentERdata



**Marcel
Zeelenberg**
*Tilburg
University*

Uitgevoerd voor Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport



Overige teamleden



**Anna van der
Schors**
Nibud



**Marijke van
Putten**
*Universiteit
Leiden*



Joris Mulder
CentERdata



Boukje Cuelenaere
CentERdata



Mathijs van der Paauw
CentERdata



Thijn van der Linden
Right Brained



HET PROBLEEM



Keuzegedrag van verzekerden

- Wie is er het afgelopen jaar overgestapt van zorgverzekeraar?
- Wie bekijkt ieder jaar opnieuw zijn zorgverzekering?
- Wat zijn jullie redenen hiervoor?



Er is (financieel) voordeel te behalen

Consument betaalt gemiddeld
100 euro te veel voor
zorgverzekering

© VR 1 DECEMBER, 08:18 AANGEPAST VR 1 DECEMBER, 10:14 ECONOMIE



ANP



Er is (financieel) voordeel te behalen

AD

Nieuws

Regio

Sport

Show

Video

Koken &

Binnenland

Buitenland

Politiek

Economie

Gezond

Bizar

Wetenschap

Auto

Digitaal

L

Overstappen van zorgverzekeraar loont

MARKTSCAN | Veranderen van zorgverzekeraar levert een fikse besparing op voor mensen. In totaal gaat het jaarlijks bijna om zeven tientjes per verzekerde, blijkt uit een marktscan van de Nederlandse Zorgautoriteit.

Edwin van der Aa 05-10-17, 15:15 Laatste update: 15:22



26



1



Uiteindelijk bespaarden verzekerden dit jaar 61,5 miljoen euro aan premiegelden door over te stappen. Dat is **gemiddeld 67 euro per persoon**. Het aandeel overstappers naar een andere verzekeraar kwam uit op op 6,8 procent (1,17 miljoen).

Uit de cijfers van de NZA blijkt dat het ook slim is om rond te kijken. Het verschil in premie tussen de duurste en goedkoopste polis bedraagt 360 euro. Dat is bijna een derde van de gemiddeld betaalde premie.



Er zijn handige tools...



Zorgvergelijker.nl

Home Zorgvergelijker Vergoedingvergelijker

Basisverzekering

Soort basisverzekering

Hoe kiest u een zorgverlener?

- Ik wil en ruime keuze hebben uit zorgverleners bij mij in de buurt
- Ik wil zelf kunnen kiezen naar welke zorgverlener ik toe ga
- Ik wil een zo laag mogelijke premie en vind het geen probleem een beperkte keuze uit zorgverleners te hebben

Eigen risico

We willen graag weten hoeveel risico u wilt lopen. Kunt u een groter risico zelf dragen of verzekert u zich liever zo volledig mogelijk

Overweegt u een hoger eigen risico

- Ja
- Nee

Aanvullende verzekering

Beantwoord deze vragen voor uzelf en eventuele kinderen onder de 18 jaar die u op uw zorgpolis wilt meeverzekeren.

Fysiotherapie

Gaat u weleens naar de fysiotherapeut? Of denkt u, dat u het komende jaar naar de fysiotherapeut zult gaan?

- Ik ga nooit naar de fysiotherapeut en verwacht dit ook niet voor het komende jaar



Er zijn handige tools...



035 - 626 55 44 vandaag tot 21:00 uur



Contact

Hoe wil jij je verzekeren voor 2018?



Lastig kiezen?

Wij helpen je graag. Jij beantwoordt een paar vragen over zorgkosten. Wij adviseren hoe je je ervoor kunt verzekeren.

Sharon, Independer sinds 2004



[> help mij kiezen](#)

**Jouw
wensen:**

56 verzekeringen vanaf 93,85

Basisverzekering

Iedereen in Nederland moet een basisverzekering afsluiten. Dit is wettelijk verplicht. Met de basisverzekering ben je verzekerd voor o.a. ziekenhuiskosten en de huisarts.

[> meer informatie](#)



Er zijn handige tools...



06 - 51 60 97 89
Contact via WhatsApp
Alleen overdag

010 - 34 000 20
Ma - Vr tot 17:30
Koen Kuijper



Zorgvergelijker

Je persoonlijke voorkeuren:

Geboortedatum

bijv: 15-01-1970

Huidige zorgverzekeraar

Huidige zorgverzekeraar?

[Gezinsleden meeverzekeren?](#)

Zorgkeuze

- Geen voorkeur
- Vrije zorgkeuze

Eigen risico

- € 385 (standaard)
- € 485
- € 585
- € 685

18 zorgverzekeringen voldoen aan je voorkeuren

Sorteren op laagste premie

Vergelijk details

DE FRIESLAND
ZORGVERZEKERAAR



332 beoordelingen



Ruime zorgkeuze

103^{.95}

Bekijken >

- Naturapolis
- Geen wachttijd
- Direct geaccepteerd

Meer informatie

Vergelijk details

Zorg en
Zekerheid



201 beoordelingen



Ruime zorgkeuze

103^{.95}

Bekijken >

- Naturapolis
- Geen wachttijd
- Direct geaccepteerd

Meer informatie



Er zijn handige tools...



werpen > Zorgverzekering > Vraag en antwoord >

Waar moet ik aan denken bij het overstappen van zorgverzekeraar?

Uiterlijk 12 november ontvangt u van uw zorgverzekeraar de nieuwe polis voor het nieuwe jaar. Als u niets doet, accepteert u automatisch de nieuwe voorwaarden en premie. U kunt ook overstappen naar een andere zorgverzekeraar.

Zorgverzekering

Alles over het overstappen naar een andere zorgverzekering

[Overzicht inklappen](#)

⊗ Alles uitklappen

⊗ Bepaal welke zorg u nodig denkt te hebben

U bent wettelijk verplicht een basisverzekering te hebben. De overheid bepaalt [wat er in het basispakket zit](#). Het basispakket dekt de standaardzorg van bijvoorbeeld huisarts, psychiater, ziekenhuis of apotheek. Verwacht u meer zorg te gaan gebruiken? Bepaal dan of u deze behandeling zelf kunt betalen of dat u zich hiervoor aanvullend verzekert. Controleer ook of uw verzekeraar contracten heeft met de zorgverleners die u het liefste heeft.

⊗ Bedenk of u uw eigen risico wilt verhogen

Voor de basisverzekering geldt in 2016 en 2017 een wettelijk verplicht eigen risico van € 385. Dit betekent dat u de eerste € 385,- zelf betaalt van de zorgkosten die onder uw eigen risico vallen. U kunt vrijwillig kiezen voor een hoger eigen risico. De zorgverzekeraar geeft dan korting op de maandelijkse premie voor de zorgverzekering. Lees meer over de [hoogte van het eigen risico zorgverzekering](#).

⊗ Bepaal welk soort polis u wilt afsluiten

Er zijn verschillende soorten polissen. U kunt bijvoorbeeld kiezen voor een naturopolis. Bij deze polis kiest u verzekeraar goede zorgaanbieders en sluit er contracten mee. Als u zorg nodig heeft, kiest u uit een van deze geselecteerde zorgaanbieders. Het is dan ook belangrijk om te controleren of uw verzekeraar contracten heeft met de zorgverleners die u het liefste heeft. U kunt ook kiezen voor een resitutiepolis: u kiest zelf uw zorgaanbieder en uw verzekeraar vergoedt de kosten. Of een collectieve polis. Meer weten? Lees dan: [Welke polissen biedt de zorgverzekeraar?](#)

⊕ Vergelijk zorgverzekeringen (vanaf november)

Basisverzekering natura

Zorgverzekeringskaart

CZ Zorg-op-maatpolis



Over deze kaart

Op deze kaart leest u wat de CZ Zorg-op-maatpolis van CZ voor u betekent. Het is een overzicht van de belangrijkste kenmerken van deze verzekering en daarom niet volledig. Lees hier de volledige [polisvoorwaarden](#).

Let op: deze kaart gaat alleen over de basisverzekering en niet over de aanvullende verzekering. Meer info: www.cz.nl



Wat is een basisverzekering natura?

De basisverzekering is de verplichte verzekering voor zorgkosten. Voor deze verzekering wordt u altijd geaccepteerd. Een naturaverzekering werkt als volgt. Hebben wij een contract met uw zorgverlener? Dan krijgt u geen rekeningen voor ontvangen zorg. En u hoeft geen bedragen voor te schieten. Hebben wij geen contract met uw zorgverlener? Dan betaalt u mogelijk een deel van de kosten zelf. Op onze [Zorgvinder](#) leest u met welke zorgverleners wij op dit moment een contract hebben.



Wat is verzekerd?

✓ De overheid bepaalt welke zorgkosten onder de basisverzekering vallen. Lees hier [welke zorgkosten](#) dit zijn. Hieronder leest u de belangrijkste vergoedingen.



Huisarts

✓ Behandeling bij de huisarts is verzekerd. We hebben een contract met alle huisartsen.



Medicijnen

✓ Medicijnen bij een gecontracteerde apotheek zijn verzekerd. Wij hebben een contract met een [ruim aantal](#) apotheken. Voor sommige medicijnen betaalt u een eigen bijdrage.



Fysiotherapie

✓ Fysiotherapie is beperkt verzekerd. De vergoeding hangt af van uw leeftijd, aandoening en de soort behandeling. Lees meer over de [vergoeding van fysiotherapie](#). Wij hebben een contract met een [ruim aantal](#) fysiotherapeuten.



Ziekenhuis

✓ Zorg in een gecontracteerd ziekenhuis is verzekerd. Wij hebben een contract alle ziekenhuizen. Voor spoedeisende hulp kunt u in elk ziekenhuis terecht.



Wat is niet verzekerd?

- ✗ De overheid bepaalt welke zorg is verzekerd in de basisverzekering. Niet alle zorg valt daar onder. Zoals alternatieve zorg, cosmetische ingrepen en sterilisatie.
- ✗ Soms heeft u een verwijzing van een zorgverlener of toestemming van ons nodig. Heeft u deze niet, dan krijgt u geen vergoeding.



Zijn er beperkingen op de verzekering?

! Hebben wij geen contract met uw zorgverlener of behandelaar? Dan vergoeden wij maximaal 75% van de rekening tot 75% van [het tarief](#) dat we hebben afgesproken met de gecontracteerde zorgverleners. Lees in onze [Zorgvinder](#) met welke zorgverleners wij een contract hebben.



Eigen risico

! Iedereen vanaf 18 jaar betaalt zelf de eerste € 385,- zorgkosten per jaar. Dit is het verplicht eigen risico. Het eigen risico geldt niet voor onder andere de huisarts, verloskundige en wijkverpleegkundige. U mag het eigen risico verhogen tot € 885,-. U betaalt dan minder premie. Lees meer over het [eigen risico](#).



Er zijn veel reclames...

Zorgverzekeraars geven **34 miljoen** uit aan reclame

Gepubliceerd op 06 oktober 2017 15:43

2 reacties

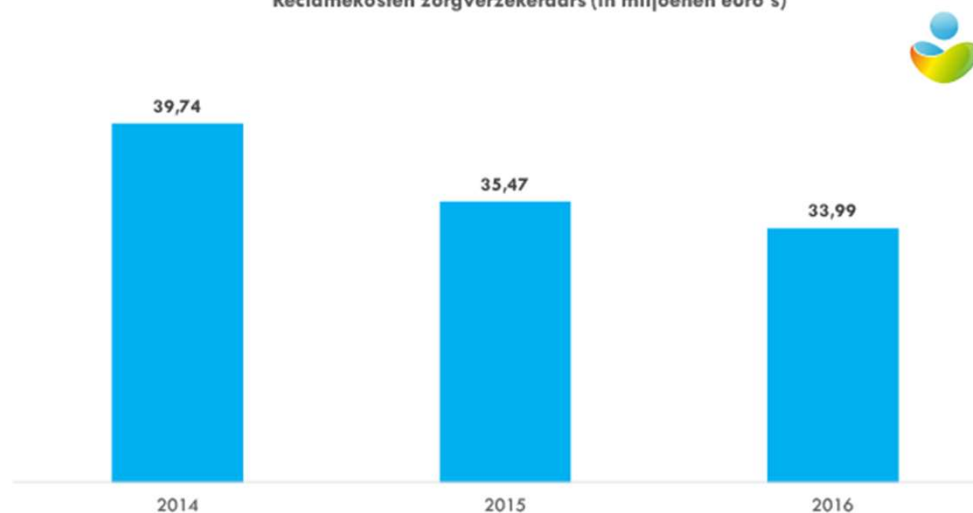


Zorgverzekeraars hebben vorig jaar bijna 34 miljoen euro gespendeerd aan reclames op radio, tv en internet. Dat is minder dan 0,1 procent van de totale omzet van verzekeraars. Een verzekerde betaalt ongeveer 2,50 euro van zijn premie op jaarbasis om bij te dragen aan deze kostenpost.

Dat blijkt uit de marktscan van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA).

De afgelopen twee jaar daalde de gezamenlijke reclamekosten van verzekeraars fors, van 39,74 naar 33,99 miljoen euro, ofwel een daling van bijna 15 procent. Hieronder een visuele representatie:

Reclamekosten zorgverzekeraars (in miljoenen euro's)





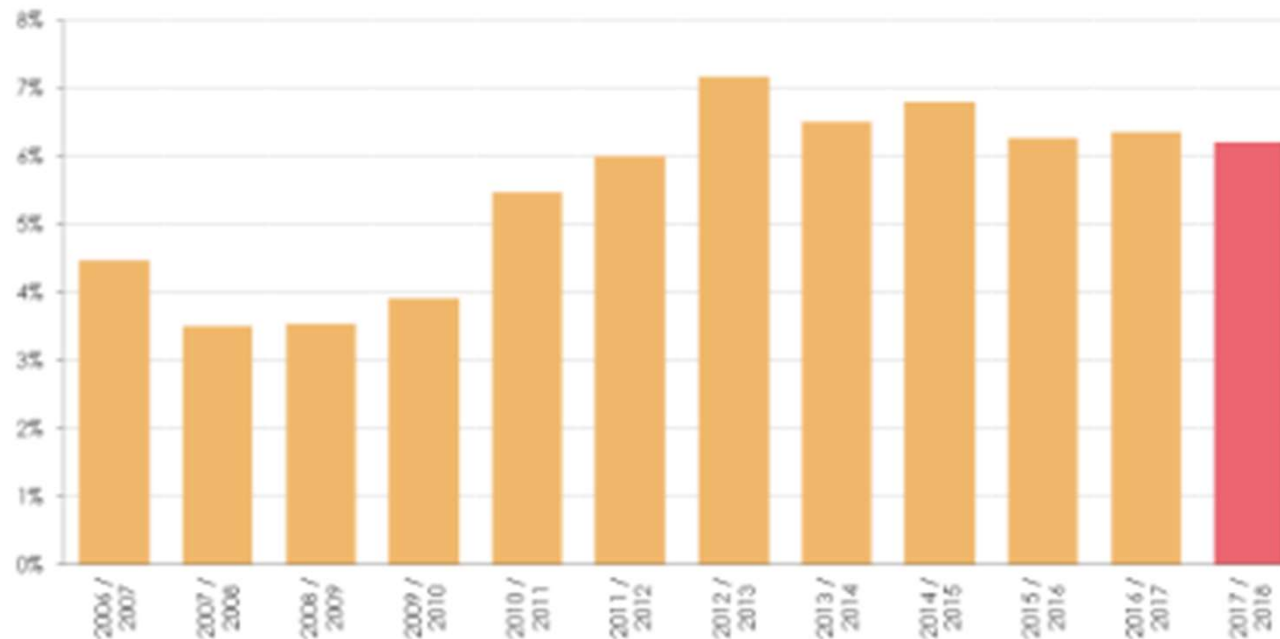
Er zijn veel reclames...





En toch...

- Definitief overstappercentage zorgverzekering 2018 is (maar) 6,2%(!):





Bewuste keuze

- Het gaat om een bewuste keuze voor de zorgverzekering.



HOE KOMT DIT?

20

25-10-2018



Dus... waar zit het probleem?

<i>intentiefase</i>	Kosten/baten afweging moeilijk
	Uitkomst ambiguïteit
	Verlies / spijt
<i>informatiefase</i>	Te veel informatie
	Vergelijkbaarheid info
	Deliberatie
<i>actiefase</i>	Trigger ontbreekt
	Te veel gedoe
	Inactie inertie
	Te belangrijk



Drijfveren om te switchen:

Switchers:

- Verwachten er op vooruit te gaan.
- Tijd en moeite waard om alles uit te zoeken.
- Mensen in de omgeving die hier ook mee bezig zijn.



Barrières om te switchen:

Inerten:

- Vinden het uitzoeken van de zorgverzekering ingewikkeld.
- Zien niet direct het nut.
- Denken dat voordelen niet opwegen tegen de kosten.
- Denken dat regelen van de overstap veel gedoe is.
- Blijven voor zich uitschuiven.



Barrières om te switchen:

Oriënterende inert:

- Te belangrijk maken en de keuze daardoor uit blijven stellen.

Bewuste blijver:

- Tevreden en loyaal.
- Geen verandering in zorgsituatie.



HOE KUNNEN WE VOOR BEWUSTER KEUZEGERAG ZORGEN?



Aan de slag...!

- Wat kunnen we (jullie) doen om meer bewust keuzegedrag voor elkaar te krijgen?
- Bedenk een strategie die aansluit bij de persoon in kwestie / algemeen
 - Groep 1: Sonja, inert
 - Groep 2: Fred, oriënterende inert
 - Groep 3: de markt
- 10-15 minuten brainstorm met groepje
- 2 minuten pitch idee
- discussie



BELANG VAN PASSENDE INTERVENTIES

27

25-10-2018

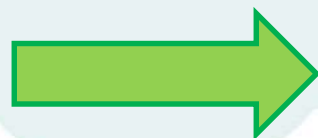


Belang van passende interventies

- Eerst snappen waar gedrag vandaan komt.
- Dan is het mogelijk om interventies af te stemmen op bepaalde barrières.
- Helpt om prioriteiten te stellen.
- Verschillende fases in het keuzeproces van de consument: intentie, oriëntatie, actie.
- Consumenten inertie ook belangrijk in andere contexten: bv. pensioenen.



Passende interventies



intentiefase

Kosten/baten afweging
moeilijk

Uitkomst ambiguïteit

Verlies / spijt

informatiefase

Te veel informatie

Vergelijkbaarheid info

Deliberatie

actiefase

Trigger ontbreekt

Te veel gedoe

Inactie inertie

Te belangrijk





Wat hebben we zelf gedaan?

Interventies die:

- benadrukken wat switchen van zorgverzekeraar op kan leveren;
- uitleggen hoe eenvoudig switchen is;
- de keuze niet te belangrijk maken.

In een vervolgonderzoek werden verschillende interventies getest.



Barrières opheffen:

Inerten:

- vinden het uitzoeken van de zorgverzekering ingewikkeld.
- zien niet direct het nut.
- denken dat voordelen niet opwegen tegen de kosten.
- **denken dat regelen van de overstap veel gedoe is** → uitleggen dat dat niet zo is!
- **Blijven voor zich uitschuiven** → reminder!



3 e-mails, 4 condities: herinnering

U hebt in oktober of november een vragenlijst ingevuld over zorgverzekeringen. We nodigen u nu graag uit om mee te doen met het onderzoek "Zorg en Gezondheid".

Dit onderzoek bestaat uit drie e-mails die u in de komende maanden ontvangt. Dit is de eerste van deze drie e-mails. Afsluitend vult u in februari een vragenlijst in. Het is voor het onderzoek erg belangrijk dat u **alle e-mails goed leest en de instructie in de e-mails opvolgt**. Alvast hartelijk dank voor het meedoen.

Zorgverzekering

Het is goed om elk jaar uw zorgverzekering opnieuw te bekijken. Als blijkt dat u beter kunt overstappen, dan hebt u tot en met 31 december om uw huidige zorgverzekering op te zeggen. U hebt hiervoor dus na vandaag nog 45 dagen.

Klikt u alstublieft op deze link om aan te geven dat u dit bericht gelezen hebt:

<LINK>

Gezondheidstip

Hebt u slaapproblemen? Kijk dan 2 uur voordat u gaat slapen geen televisie meer en kijk niet meer op uw smartphone, laptop, tablet of computer. Het licht van deze apparaten houdt u namelijk wakker. In plaats daarvan kunt u bijvoorbeeld een boek lezen.

Bedankt voor uw medewerking,

Onderzoekers CentERdata

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport



3 e-mails, 4 condities: eenvoudig

U hebt in oktober of november een vragenlijst ingevuld over zorgverzekeringen. We nodigen u nu graag uit om mee te doen met het onderzoek "Zorg en Gezondheid".

Dit onderzoek bestaat uit drie e-mails die u in de komende maanden ontvangt. Dit is de eerste van deze drie e-mails. Afsluitend vult u in februari een vragenlijst in. Het is voor het onderzoek erg belangrijk dat u **alle e-mails goed leest en de instructie in de e-mails opvolgt**. Alvast hartelijk dank voor het meedoen.

Zorgverzekering

Het is goed om elk jaar uw zorgverzekering opnieuw te bekijken. Als blijkt dat u beter kunt overstappen, dan is dat zo geregeld. Bekijk het volgende korte filmpje (37 sec.) om te zien hoe makkelijk dit is:

<LINK>

Gezondheidstip

Hebt u slaapproblemen? Kijk dan 2 uur voordat u gaat slapen geen televisie meer en kijk niet meer op uw smartphone, laptop, tablet of computer. Het licht van deze apparaten houdt u namelijk wakker. In plaats daarvan kunt u bijvoorbeeld een boek lezen.

Bedankt voor uw medewerking,

Onderzoekers CentERdata

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport



Eenvoudig





3 e-mails, 4 condities: beide

U hebt in oktober of november een vragenlijst ingevuld over zorgverzekeringen. We nodigen u nu graag uit om mee te doen met het onderzoek "Zorg en Gezondheid".

Dit onderzoek bestaat uit drie e-mails die u in de komende maanden ontvangt. Dit is de eerste van deze drie e-mails. Afsluitend vult u in februari een vragenlijst in. Het is voor het onderzoek erg belangrijk dat u **alle e-mails goed leest en de instructie in de e-mails opvolgt**. Alvast hartelijk dank voor het meedoen.

Zorgverzekering

Het is goed om elk jaar uw zorgverzekering opnieuw te bekijken. Als blijkt dat u beter kunt overstappen, dan hebt u tot en met 31 december om uw huidige zorgverzekering op te zeggen. U hebt hiervoor dus na vandaag nog 45 dagen.

Overstappen is zo geregeld. Bekijk het volgende korte filmpje (37 sec.) om te zien hoe makkelijk dit is:

<LINK>

Gezondheidstip

Hebt u slaapproblemen? Kijk dan 2 uur voordat u gaat slapen geen televisie meer en kijk niet meer op uw smartphone, laptop, tablet of computer. Het licht van deze apparaten houdt u namelijk wakker. In plaats daarvan kunt u bijvoorbeeld een boek lezen.

Bedankt voor uw medewerking,

Onderzoekers CentERdata

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport



3 e-mails, 4 condities: geen

U hebt in oktober of november een vragenlijst ingevuld over zorgverzekeringen. We nodigen u nu graag uit om mee te doen met het onderzoek "Zorg en Gezondheid".

Dit onderzoek bestaat uit drie e-mails die u in de komende maanden ontvangt. Dit is de eerste van deze drie e-mails. Afsluitend vult u in februari een vragenlijst in. Het is voor het onderzoek erg belangrijk dat u **alle e-mails goed leest en de instructie in de e-mails opvolgt**. Alvast hartelijk dank voor het meedoen.

Zorgverzekering

Iedereen die in Nederland woont of werkt, is wettelijk verplicht een basisverzekering te hebben. Deze basisverzekering dekt de standaardzorg van bijvoorbeeld huisarts, ziekenhuis of apotheek. Daarnaast kan iedereen zich (vrijwillig) aanvullend verzekeren voor kosten die het basispakket niet vergoedt.

Klikt u alstublieft op deze link om aan te geven dat u dit bericht gelezen hebt:

<LINK>

Gezondheidstip

Hebt u slaapproblemen? Kijk dan 2 uur voordat u gaat slapen geen televisie meer en kijk niet meer op uw smartphone, laptop, tablet of computer. Het licht van deze apparaten houdt u namelijk wakker. In plaats daarvan kunt u bijvoorbeeld een boek lezen.

Bedankt voor uw medewerking,

Onderzoekers CentERdata

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport



Effectiviteit interventies

- Geen effect van de herinnering
- Wél een effect van het filmpje:
 - Meer switchers en bewuste blijvers (marginaal significant)
 - Meer oriëntatiegedrag
 - Perceptieverandering (minder gedoe en bewuster met de deadline bezig)
- Geen versterkend effect van de combinatie van interventies



Meer informatie

Rapportage keuzegedrag verzekerden:

<https://www.centerdata.nl/nl/projecten-van-centerdata/keuzegedrag-verzekerden>

Kamerbrief:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2017/11/07/kamerbrief-over-keuzegedrag-van-verzekerden-en-het-komende-overstapseizoen>



Meer informatie

Rapportage interventies verzekerden:

<https://www.centerdata.nl/nl/projecten-van-centerdata/interventies-verzekerden>

Kamerbrief:

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/03/01/welke-interventies-zorgen-voor-meer-bewust-keuzegedrag-onder-inerte-verzekerden>

Dank voor jullie aandacht!

Dr. Roxanne van Giesen
r.i.vangiesen@uvt.nl



CentERdata
Instituut voor dataverzameling en onderzoek

25-10-2018