Management samenvatting: onderzoek naar verzekerdenmobiliteit en oorzaken daarvan door Vektis

Aanleiding en doelstelling onderzoek
Bij de behandeling van de Wet HOZ (Herziening Overeenkomstenstelsel Zorg) en de WTG Expres in de Eerste Kamer heeft de minister toegezegd om de mobiliteit van verzekerden systematisch te meten en ook de Kamers daarvan op de hoogte te stellen. In eerste instantie gaat het om de verzekerdenmutatie 2004-2005. De mobiliteit van verzekerden zegt iets over de huidige marktwerking en de verwachting daaromtrent voor de toekomst.
Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft Vektis gevraagd het volgende in kaart te brengen:

1. Wat is de mobiliteit van verzekerden (ziekenfonds en particulier) rond 2004-2005?
2. Wat is de relatie tussen verzekerdenmutaties, premieontwikkelingen en factoren die meer over de waardering van zorgverzekeraars gaan en die op de site www.kiesbeter.nl te vinden zijn?

Aanpak onderzoek
De gewenste gegevens over mobiliteit zijn via een extra gegevensvraag aan zorgverzekeraars (zowel ziekenfonds als particulier) door Vektis verzameld. Daarbij ging het om de volgende gegevens:

- *Verzekerdenstanden* per 31 december 2004 en per 1 februari (particulier) of per 1 maart (ziekenfonds);
- *Instroom* van verzekerden in de periode 1 januari t/m 31 januari 2005 (particulier) of de periode 1 januari t/m 28 februari 2005 (ziekenfonds);
- *Uitstroom* van verzekerden in de periode 1 januari t/m 31 januari 2005 (particulier) of de periode 1 januari t/m 28 februari 2005 (ziekenfonds);
- Uitsplitsingen naar individuele en collectieve polissen.

In de periode 11 t/m 25 april 2005 zijn bovengenoemde gegevens verzameld. Alle ziekenfondsen hebben hun gegevens aangeleverd en circa 84% van de particuliere zorgverzekeraars[1]. Gebleken is dat de extra gegevensvraag niet als belastend is ervaren bij de zorgverzekeraars.

De uiteindelijk gebruikte definitie van mobiliteit is: instroom als percentage van de verzekerdenstanden per 31 december 2004.

1. Verzekerdenmobiliteit

De mobiliteit onder ziekenfondsverzekerden blijkt ongeveer 3,4% (individuele en collectieve polissen) te zijn. Vooral de wat kleinere ziekenfondsen hebben relatief gezien veel nieuwe verzekerden gekregen.
De collectieve contracten blijken op de ziekenfondsmarkt een bescheiden rol te spelen. Ongeveer eenderde van de mobiliteit wordt door collectiviteiten veroorzaakt.
Per ziekenfonds is er veel dynamiek: er blijkt zowel veel in- als uitstroom plaats te vinden.

De mobiliteit op de particuliere markt ligt rond de 10%. Ook bij particuliere zorgverzekeraars vindt er per zorgverzekeraar veel in- en uitstroom plaats.
Ongeveer tweederde van deze mobiliteit wordt veroorzaakt door collectieve contracten.

	Gemiddelde mobiliteit %	Minimale mobiliteit %	Maximale mobiliteit %
Ziekenfonds	3,4	0,8	74,7
Particulier	10,0	2,1	24,7

[1] In dit onderzoek zijn publiekrechtelijke verzekeraars buiten beschouwing gelaten; bij particuliere verzekeraars is gevraagd om gegevens op te leveren over verzekerden met een maatschappijpolis.

Wat zijn de verwachtingen voor de verzekerdenmobiliteit in de toekomst?
De invoering van de basisverzekering per januari 2006 heeft naar verwachting invloed op de verzekerdenmobiliteit, maar omdat meerdere effecten daarin een rol spelen, is het moeilijk aan te geven of de mobiliteit per saldo groter of kleiner wordt dan de huidige mobiliteit. De volgende effecten kunnen volgend jaar een rol spelen:

Toename verzekerdenmobiliteit	Afname verzekerdenmobiliteit
• Groot campagneoffensief van overheid en individuele zorgverzekeraars waardoor bewustzijn bij verzekerden wordt vergroot, dat switchen mogelijk is. • Verzekerden die moeilijker kunnen switchen (bijvoorbeeld collectief, chronisch zieken en ouderen) kunnen dat na basisverzekering gemakkelijker doen. • Toename transparantie markt (vergelijking premies, pakketten, et cetera). • Grotere premieverschillen dan voorheen omdat sommige zorgverzekeraars meer geld (kunnen) inzetten. • Premiestijging voor ziekenfondsverzekerden.	• Geen loongrensoverschrijders meer; wettelijke stromen vervallen. • Onzekerheid bij verzekerden ten aanzien van de toekomst en de stelselwijziging, waardoor men blijft bij de verzekeraar waar men nu is verzekerd (men wacht het aanbod af). • Te grote transparantie die zorgt voor 'door de bomen het bos niet meer zien'. • Collectiviteiten minder interessant voor zorgverzekeraars om aan te bieden. • ?

De opsomming van effecten is ongetwijfeld niet volledig. Discussie hierover met diverse partijen zoals bijvoorbeeld VWS, ZN, Zorgautoriteit en Vektis, moet de tabel verder vullen in de loop van het jaar.
Om mobiliteit in de toekomst te monitoren is het nodig om voldoende na te denken over wat een rol speelt bij mobiliteit en wat er derhalve nodig is om een goede monitoring van verzekerdenmobiliteit op te zetten.

2. Oorzaken verzekerdenmutatie
Gekeken is naar de volgende factoren die een mogelijke verklaring vormen voor verzekerdenmutatie:
- Premie(mutatie);
- Variabelen van www.kiesbeter.nl;
- Gegevens over aanvullende verzekeringen (aantal pakketten, gemiddelde prijs van de pakketten).

De absolute hoogte van de nominale premie 2005 heeft invloed op de instroom van verzekerden ('hoe lager de nominale premie, hoe groter de verzekerdenmutatie') en de premiemutatie heeft invloed op de uitstroom bij een bepaalde zorgverzekeraar ('hoe groter het premieverschil is bij de huidige zorgverzekeraar, hoe meer verzekerden uitstromen bij deze zorgverzekeraar'). Met de variabelen van www.kiesbeter.nl bleek geen verband te kunnen worden gelegd.
Bij particulier is er een verband aangetoond tussen premiemutatie en verzekerdenuitstroom. De variabele 'tevredenheid verzekerden' van www.kiesbeter.nl heeft invloed op de instroom en de uitstroom ('hoe lager de tevredenheid, hoe groter de uitstroom' en omgekeerd 'hoe hoger de tevredenheid, hoe lager de instroom').

Dat de variabelen van www.kiesbeter.nl vrij weinig doen, heeft een aantal oorzaken:
- De door Vektis verzamelde in- en uitstroomgegevens zijn andere dan in het kader van www.kiesbeter.nl zijn verzameld; achteraf is het moeilijk om twee externe bestanden die los van elkaar staan, toch met elkaar te verbinden (op de website www.kiesbeter.nl zijn oordelen van verzekerden verzameld over sommige onderwerpen; dit hoeven geen verzekerden te zijn die zijn in- of uitgestroomd);
- De site www.kiesbeter.nl is vanaf half januari 2005 gestart; mogelijk had een groot deel van de verzekerden toen al zijn of haar keus bepaald, waardoor deze niet van invloed zijn op in- of uitstroom;
- De factoren van www.kiesbeter.nl variëren per zorgverzekeraar vrij weinig, waardoor verschillen in verzekerdenmobiliteit per zorgverzekeraar niet gemakkelijk in verband kan worden gebracht met de factoren;

Conclusies oorzaken verzekerdenmutatie
Premie is een belangrijke verklaring voor verzekerdenmutatie, maar is niet in staat om de gehele verzekerdenmutatie te verklaren. De gebruikte variabelen van de site www.kiesbeter.nl of gegevens over aanvullende verzekeringen bij ziekenfonds blijken dit in dit onderzoek ook niet voldoende te kunnen.
Om er voor te zorgen dat er wel relaties gelegd kunnen worden, zouden de gegevensverzameling over verzekerdenmutaties en de variabelen van de website beter op elkaar afgestemd kunnen worden.
Een andere conclusie is dat nu een aantal belangrijke factoren voor verklaring van de verzekerdenmutatie nog niet meegenomen is. Bijvoorbeeld:

- Naamsbekendheid zorgverzekeraar
- Imago zorgverzekeraar
- Hoogte marketinguitgaven
- Manier waarop zorgverzekeraar in het nieuws is (positief, negatief, vernieuwend, et cetera)
- Portefeuillesamenstelling

Wanneer het verklaren van verzekerdenmutatie een onderwerp is dat serieuze aandacht verdient, is het goed om zowel te kijken naar een betere aansluiting op de huidige informatie en het opzetten van nieuwe gegevensverzamelingen.

Aanbevelingen
De doelstelling van dit onderzoek was om via verzekerdenmobiliteit iets te kunnen zeggen over marktwerking. In de loop van de tijd zou het duidelijk moeten worden wat de definitie is van marktwerking. Is dat alleen verzekerdenmobiliteit of spelen ook factoren als transparantie en aantallen verzekeraars een rol? En in het verlengde ervan: wat is een voldoende mobiliteit van verzekerden om van marktwerking te spreken?

De verzekerdenmobiliteit is in kaart gebracht door te kijken naar de populatie (in plaats van een steekproef), maar zou nog meer diepgang kunnen krijgen. Daartoe zouden de gegevensverzameling en het onderzoek op gebied van de verzekerdenmutaties én variabelen als op www.kiesbeter.nl meer geïntegreerd plaats moeten vinden.
Duidelijk is ook dat de onderzochte variabelen niet voldoende zijn om de gehele mobiliteit te verklaren: de factoren die ook een rol spelen moeten uitgezocht worden en op welke manier deze het beste in kaart gebracht zouden kunnen worden en door wie.

Zeist, 16 juni 2005
Vektis
drs. M. (Marieke) Smit