



Onderzoek zorgverzekeringen



December 2011



Inleiding

Het einde van het jaar is bijna in zicht. De verschillende zorgverzekeraars publiceren de zorgtarieven voor 2012 en er kan weer geswitcht worden van zorgverzekeraar. De verschillende zorgverzekeraars brengen hun tarieven voor 2012 uit en menig consument onderzoekt in hoeverre zij bij hun huidige zorgverzekeraar nog goed zit.

Bureau D & O heeft in november 2011 een onderzoek uitgevoerd onder kantoren die aangeven in ziektekostenverzekeringen te adviseren of dit in 2012 van plan zijn. De volgende onderwerpen zijn in dit onderzoek aan bod gekomen:

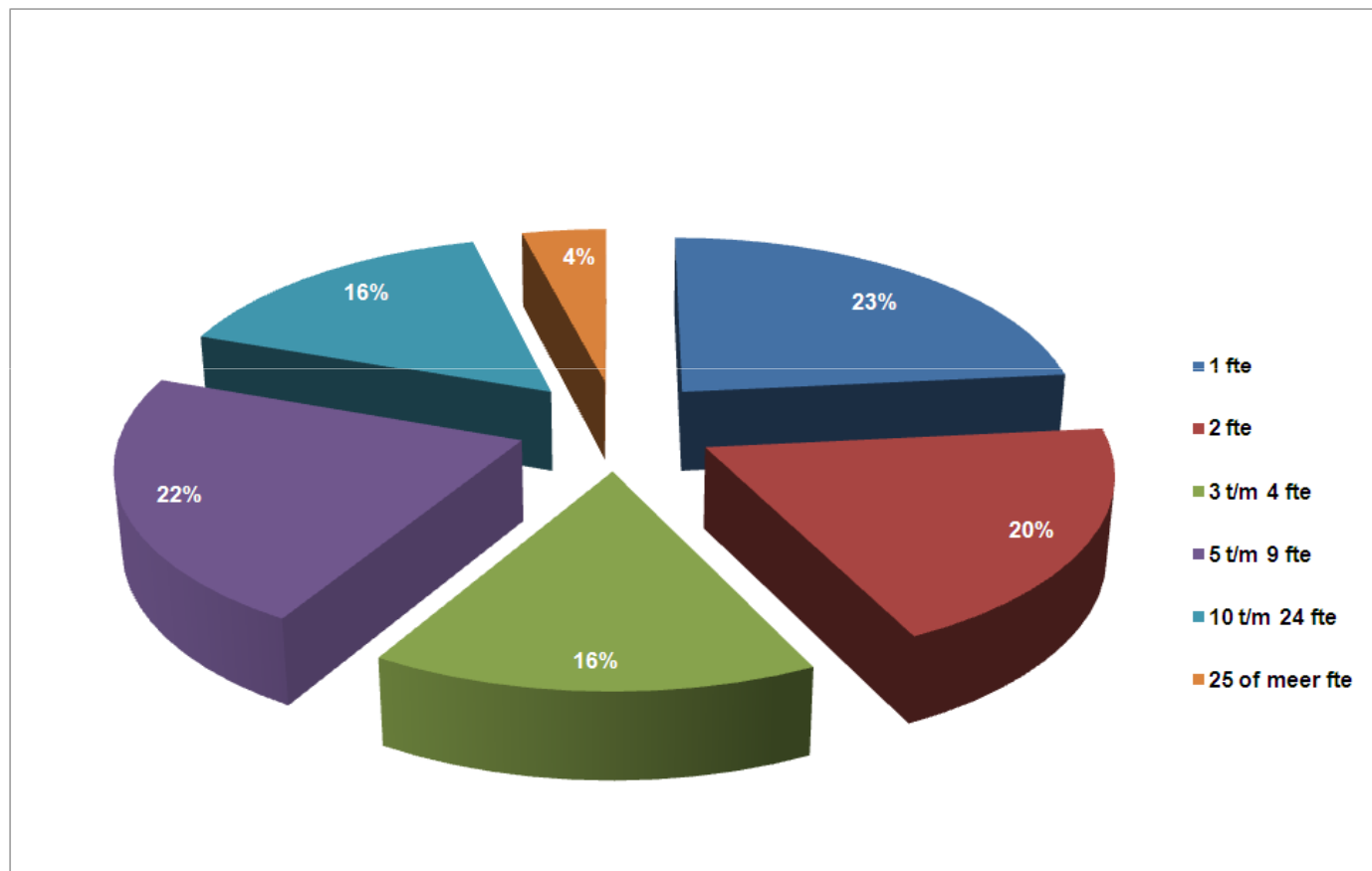
- Wijziging percentage ziektekostenverzekerden ten opzichte van 2010
- Verwachting percentage ziektekostenverzekerden voor 2012
- Top 3 ziektekostenverzekeraars in aantal van ziektekostenpolissen
- Verwachting aandeel top 3 ziektekostenverzekeraars voor 2012
- Wijze waarop men klanten werft voor een ziektekostenverzekering
- Mate waarin men (potentiële) klanten op website mogelijkheden biedt op het gebied van zorgverzekeringen
- Verhouding face-to-face en online afsluiten van zorgverzekeringen

In totaal hebben 104 intermediairs deelgenomen. Hiervan geeft 75% aan te adviseren in ziektekostenverzekeringen en is 3% dit van plan. De groep die dit van plan is, wordt in dit onderzoek vanwege de te lage respons buiten beschouwing gelaten.

In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek beschreven. Achtereenvolgens komen de bovengenoemde onderwerpen uit het onderzoek aan bod.

Verdeling steekproef naar kantoorgrootte

In onderstaande grafiek is de verdeling naar kantoorgrootte weergegeven voor de kantoren die hebben deelgenomen en die in ziektekostenverzekeringen adviseren. In totaal blijkt 43% één of twee fulltime medewerkers te hebben. Daarnaast heeft 38% tussen 3 en 9 medewerkers en 20% tot slot heeft 10 of meer fulltime medewerkers.



Vraagstelling:

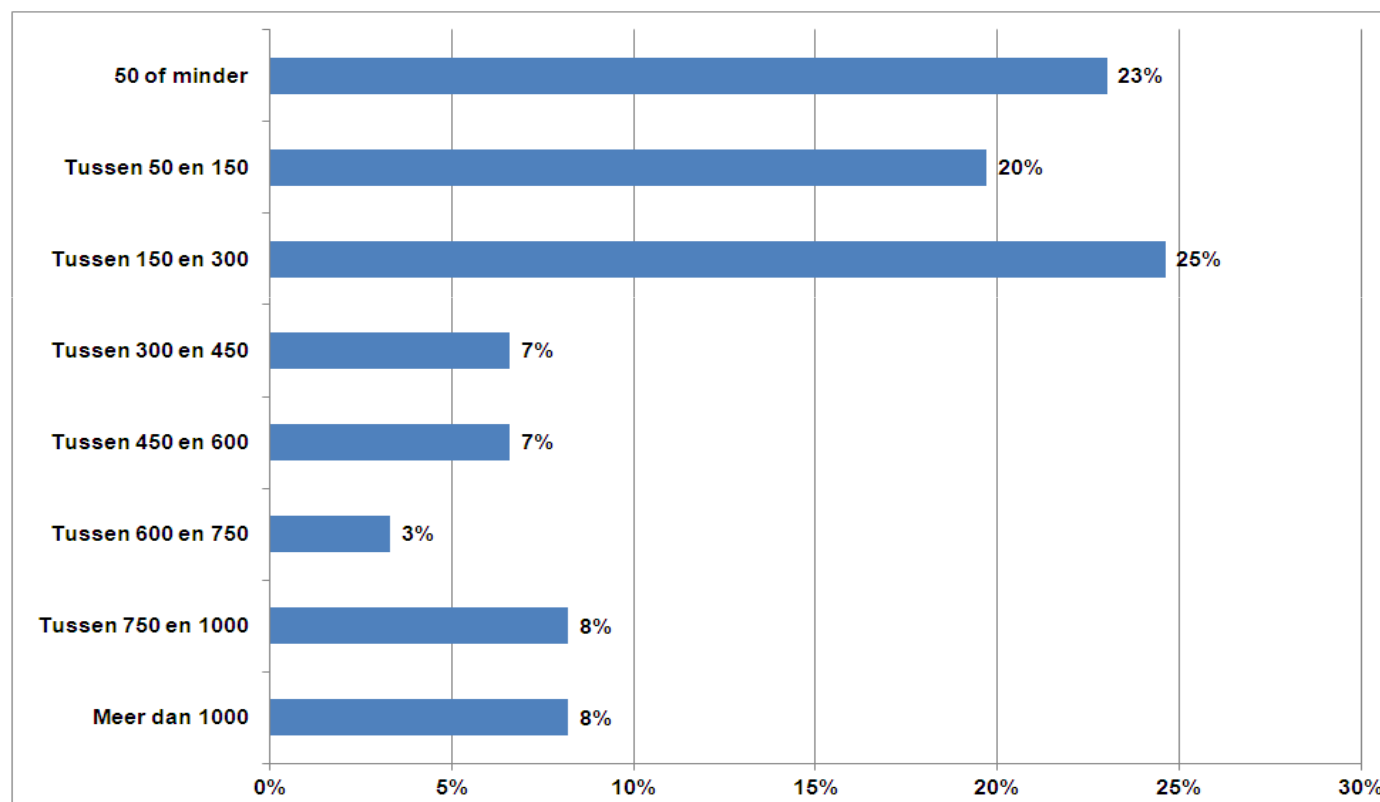
Hoeveel fulltime medewerkers uw kantoor telt (aantal FTE's).



Ziektekostenverzekerden

Aantal ziektekostenverzekerden binnen kantoren

Aan de kantoren die aan het onderzoek hebben deelgenomen, is gevraagd hoeveel mensen via het kantoor een ziektekostenverzekering hebben. Gemiddeld blijkt het hier om 373,8 verzekerden te gaan. In onderstaande grafiek is een indeling in verschillende categorieën gemaakt. Een groot gedeelte (68%) blijkt onder de 300 ziektekostenverzekerden via het kantoor te hebben. Een uitsplitsing naar kantooromvang laat niet geheel verrassend zien dat grotere kantoren een groter aantal verzekerden via het kantoor hebben. Kantoren met vier of minder fulltime medewerkers hebben gemiddeld 206,62 ziektekostenverzekerden via het kantoor, tegenover 631,54 binnen kantoren met vijf of meer fulltime medewerkers.



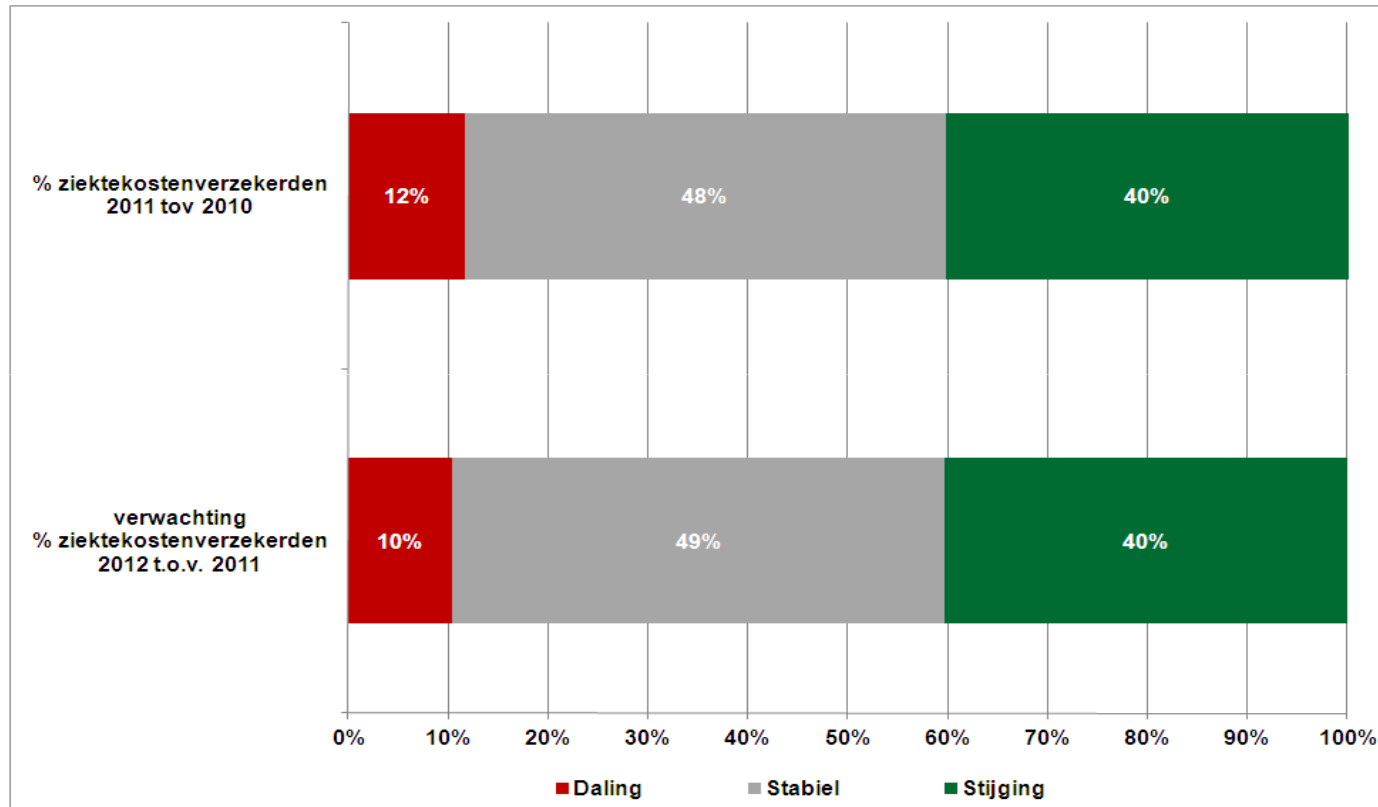
Vraagstelling:

Hoeveel mensen hebben via uw kantoor een ziektekostenverzekering? (gezin van man + vrouw + 2 kinderen is dus 4 personen)

Percentage ziektekostenverzekerden t.o.v. 2010 en verwachting voor 2012

Uit onderstaande grafiek blijkt dat bij circa de helft van de kantoren het percentage ziektekostenverzekerden in 2011 stabiel is gebleven ten opzichte van 2010. Daarentegen geeft 40% aan dat er sprake is van een stijging.

De verwachtingen voor 2012 zijn vergelijkbaar met de behaalde resultaten in 2011; 40% verwacht een stijging in het aantal mensen dat via hun kantoor een ziektekostenverzekering heeft, 49% verwacht dat dit aantal stabiel blijft.



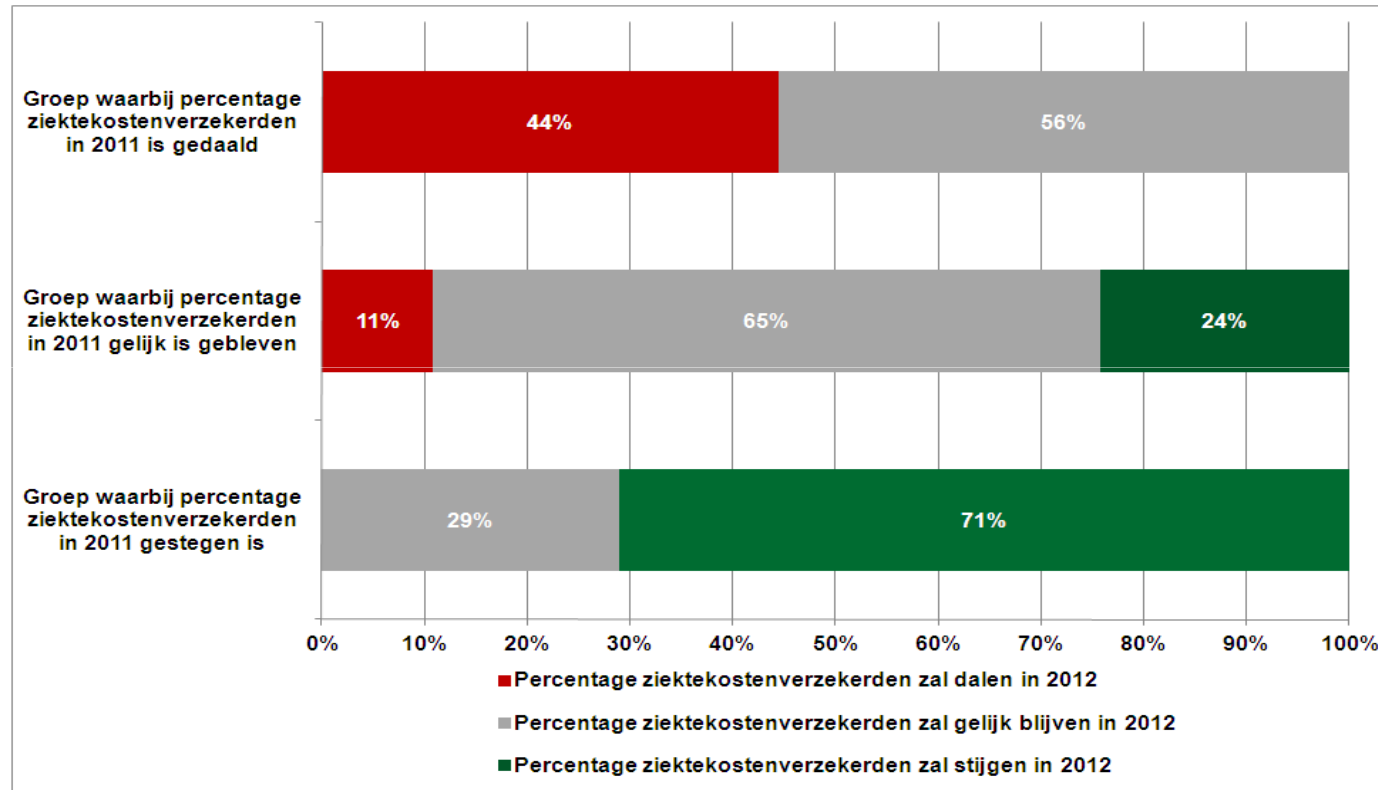
Vraagstelling:

Het percentage mensen dat per 1 januari 2011 via uw kantoor een ziektekostenverzekering heeft is ten opzichte van 1 januari 2010 gestegen/gelijk gebleven/gedaald.

Welke verwachting heeft u van het percentage mensen dat op 1 januari 2012 via uw kantoor een ziektekostenverzekering heeft ten opzichte van 1 januari 2011?

Huidig percentage ziektekostenverzekerden en verwachting hierbij

Er is gekeken in hoeverre kantoren waarbij sprake is van een stijging in aantal ziektekostenverzekerden in 2011 ook een positievere verwachting hebben voor het komende jaar. In onderstaande grafiek is te zien dat dit inderdaad het geval is. De groep waarbij sprake was van een stijging in 2011 verwachten grotendeels ook een stijging in 2012 (71%) of een gelijk blijvend aantal (29%). De groep waarbij het percentage ziektekostenverzekerden gedaald is in 2011, verwachten ofwel een gelijk blijvend aantal (56%) ofwel een verdere daling (44%).



Vraagstelling:

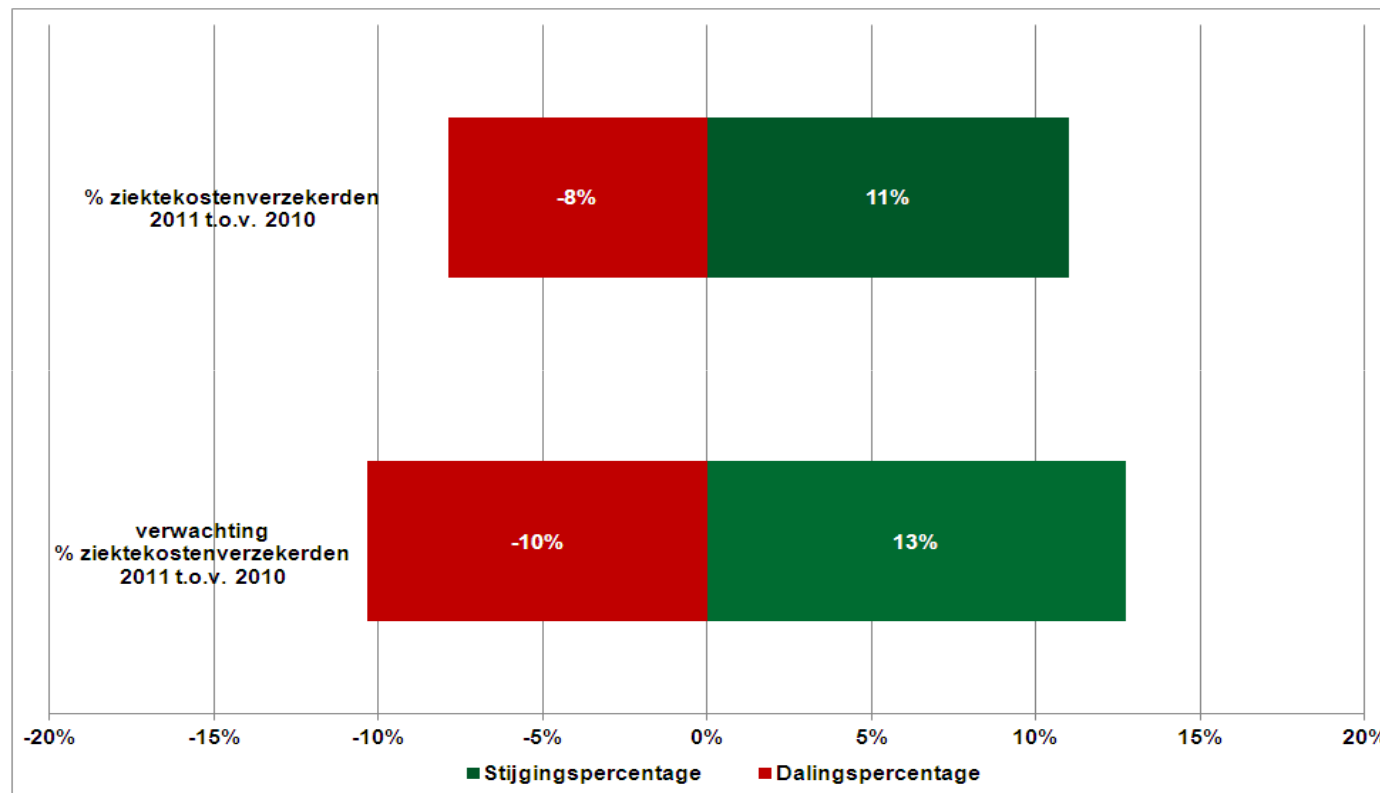
Het percentage mensen dat per 1 januari 2011 via uw kantoor een ziektekostenverzekering heeft is ten opzichte van 1 januari 2010 gestegen/gelijk gebleven/gedaald.

Welke verwachting heeft u van het percentage mensen dat op 1 januari 2012 via uw kantoor een ziektekostenverzekering heeft ten opzichte van 1 januari 2011?

Stijgings- en dalingspercentages ziektekostenverzekerden t.o.v. 2010 en verwachting voor 2012

De groep die aangeeft dat er sprake is van een stijging in percentage ziektekostenverzekerden ten opzichte van 2010, noemt hierbij een gemiddeld stijgingspercentage van 11%. Het dalingspercentage bedraagt gemiddeld 8%.

Het aandeel dat een stijging verwacht in 2012 geeft gemiddeld als stijgingspercentage 13% aan. Het verwachte dalingspercentage bedraagt gemiddeld 10%.



Vraagstelling:

Het percentage mensen dat per 1 januari 2011 via uw kantoor een ziektekostenverzekering heeft is ten opzichte van 1 januari 2010 gestegen/gelijk gebleven/gedaald.

Welke verwachting heeft u van het percentage mensen dat op 1 januari 2012 via uw kantoor een ziektekostenverzekering heeft ten opzichte van 1 januari 2011?

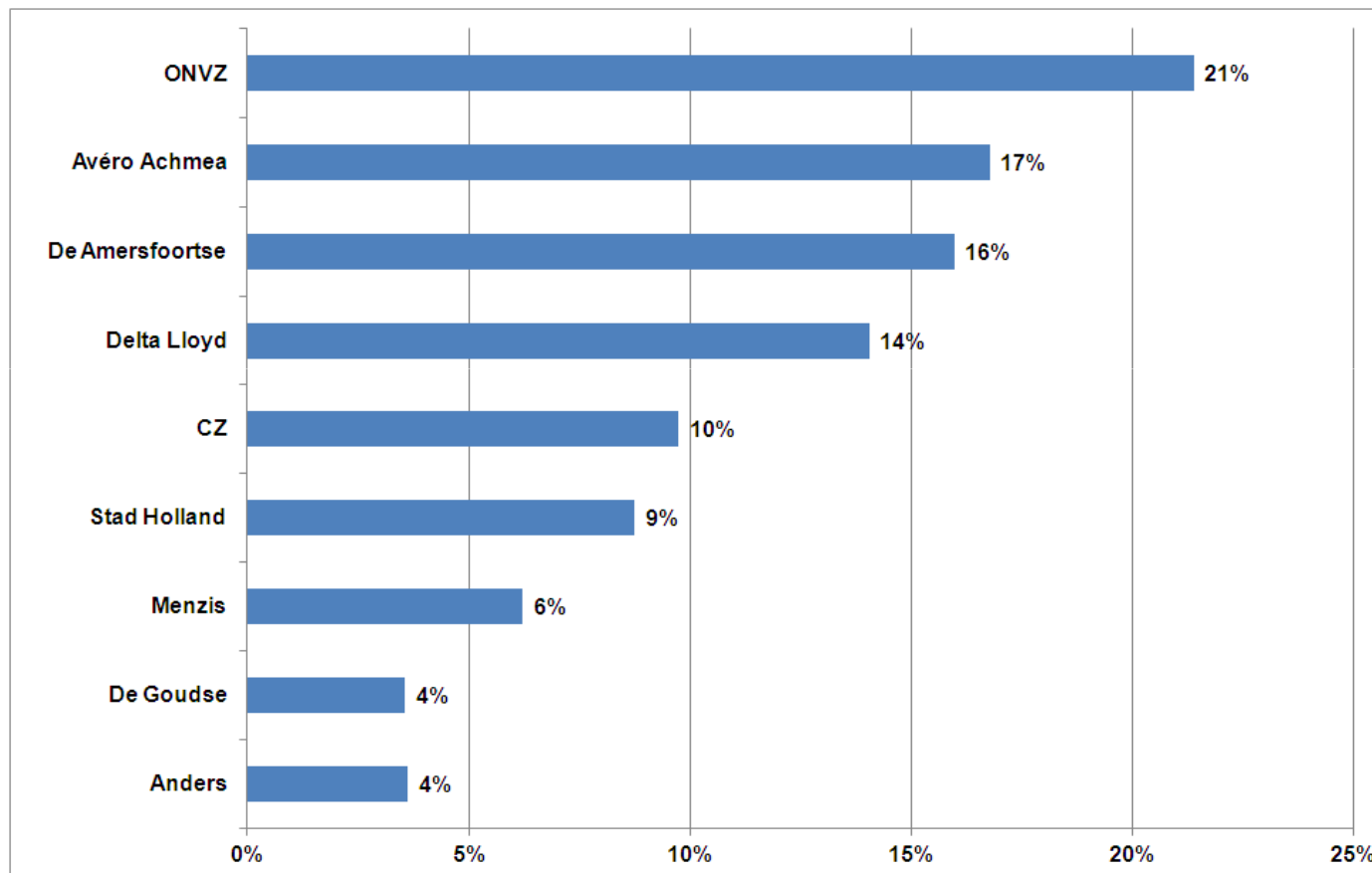
Tevredenheid



ziektekostenverzekeraars

Top 3 ziektekostenverzekeraars in aantal ziektekostenpolissen

De respondenten is gevraagd welke drie ziektekostenverzekeraars momenteel de grootste binnen hun kantoor zijn in aantal ziektekostenpolissen. De meest genoemde verzekeraar, ONVZ, blijkt bij 21% in de top 3 te staan. Op de tweede plaats staat Avéro Achmea met 17% en de derde plaats is voor De Amersfoortse met 16%.

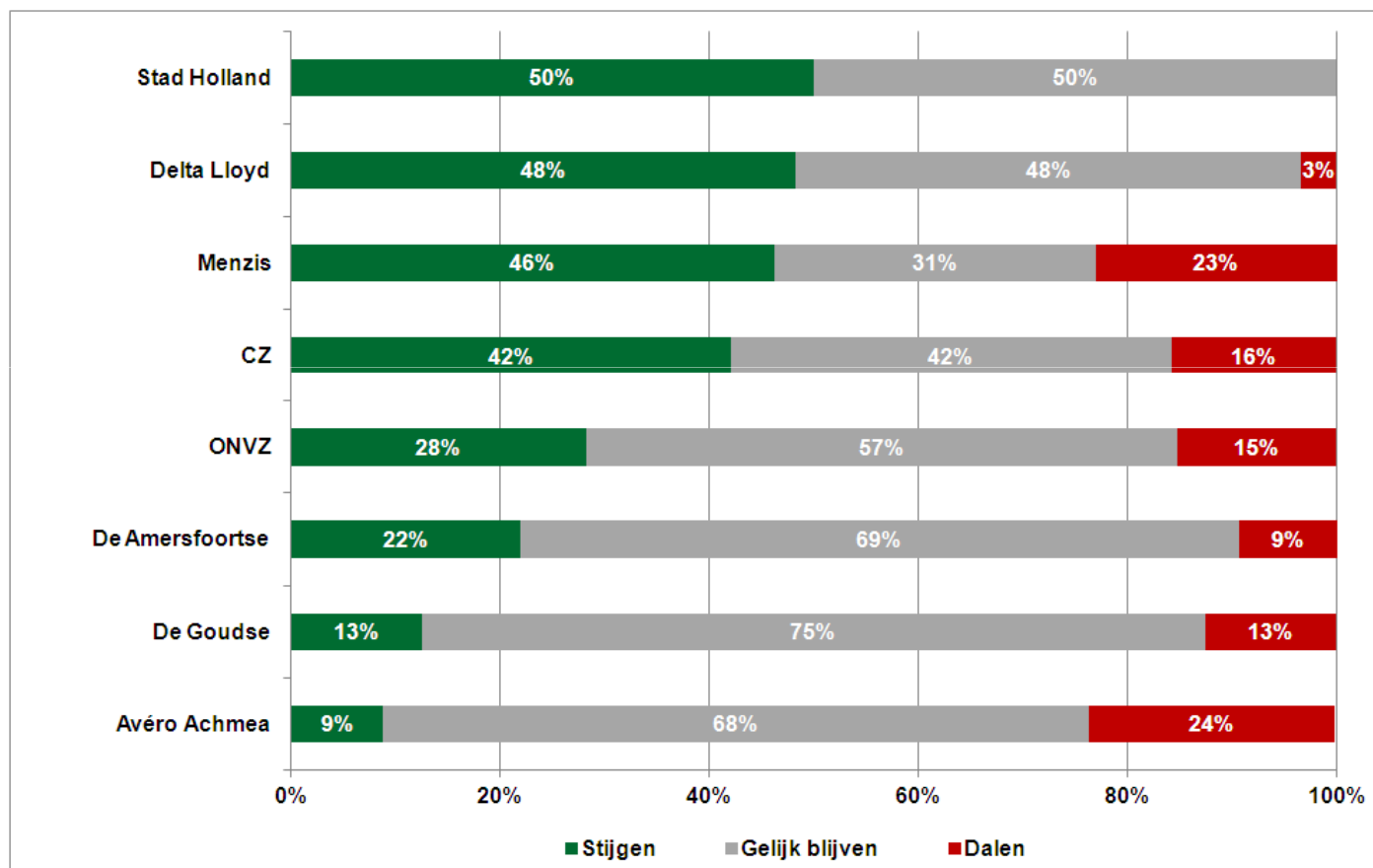


Vraagstelling:

Welke van onderstaande ziektekostenverzekeraars vormt op dit moment binnen uw kantoor de top 3 in het aantal van de ziektekostenpolissen?

Verloop aandeel top 3 ziektekostenverzekeraars in 2012

In onderstaande grafiek zijn de verwachtingen van aandelen per ziektekostenverzekeraar binnen het kantoor weergegeven voor 2012. Stad Holland is de verzekeraar waarvan men de meeste groei verwacht; 50% verwacht dat het aandeel hiervan binnen het kantoor stijgt. Delta Lloyd en Menzis staan met stijgingspercentages van respectievelijk 48% en 46% ook in de top 3.

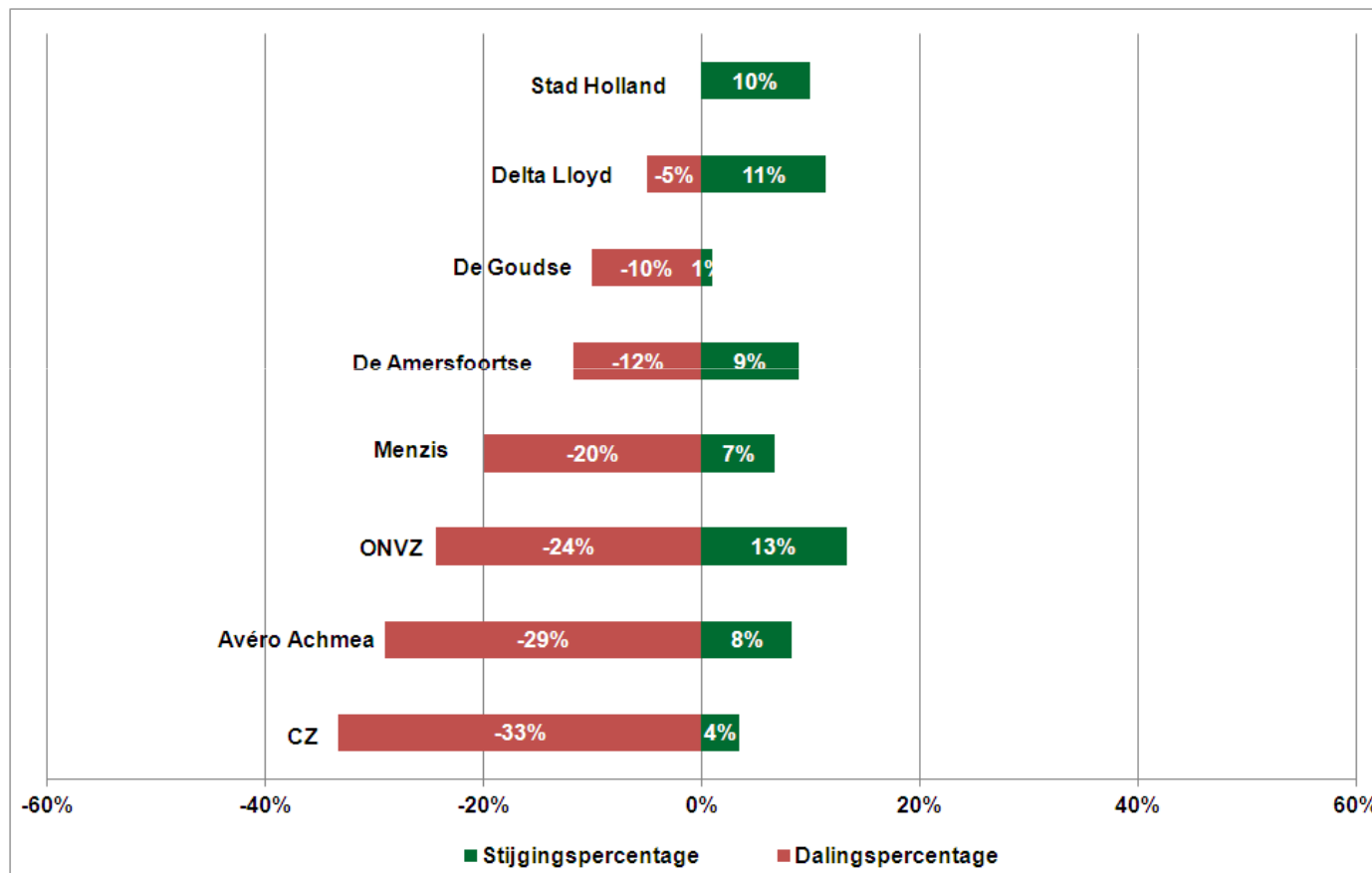


Vraagstelling:

Zal het aandeel van <genoemde ziektekostenverzekeraar > binnen uw kantoor naar uw verwachting in 2012 stijgen, gelijk blijven of dalen?

Verwachte stijgings- en dalingspercentages 2012 per ziektekostenverzekeraar

Naast de vraag of het aandeel van de betreffende ziektekostenverzekeraar in 2012 stijgt of daalt, is ook gevraagd met welk percentage men verwacht dat deze stijgt of daalt. Uit onderstaande grafiek blijkt dat Stad Holland en Delta Lloyd het hoogste percentage groeiverwachting krijgen voor het komende jaar.



Vraagstelling:

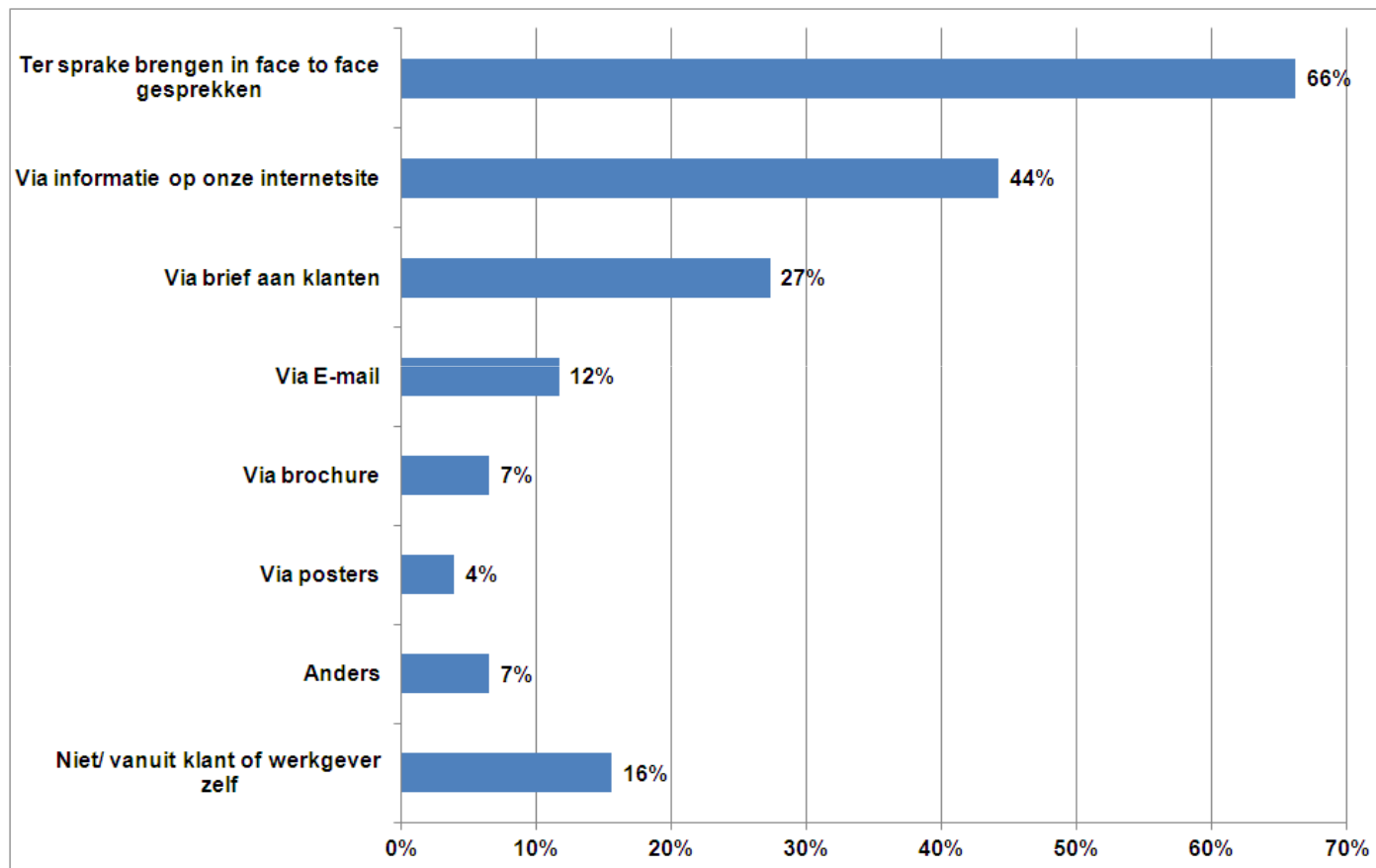
Met welk percentage zal het aandeel van <genoemde ziektekostenverzekeraar > binnen uw kantoor naar uw verwachting in 2012 stijgen/ dalen?

Werving nieuwe klanten



Wijze van werving nieuwe klanten

Aan de kantoren die hebben deelgenomen, is gevraagd op welke wijze zij nieuwe klanten werven voor een ziektekostenverzekering. Onderstaande grafiek toont de resultaten hiervan. Te zien is dat dit vooral in face to face gesprekken ter sprake wordt gebracht (66%). Daarnaast geeft 44% informatie hierover op de eigen site te hebben geplaatst en 27% heeft nieuwe klanten middels een brief geworven. Circa één op de zes respondenten geeft aan niet actief te werven.



Vraagstelling:

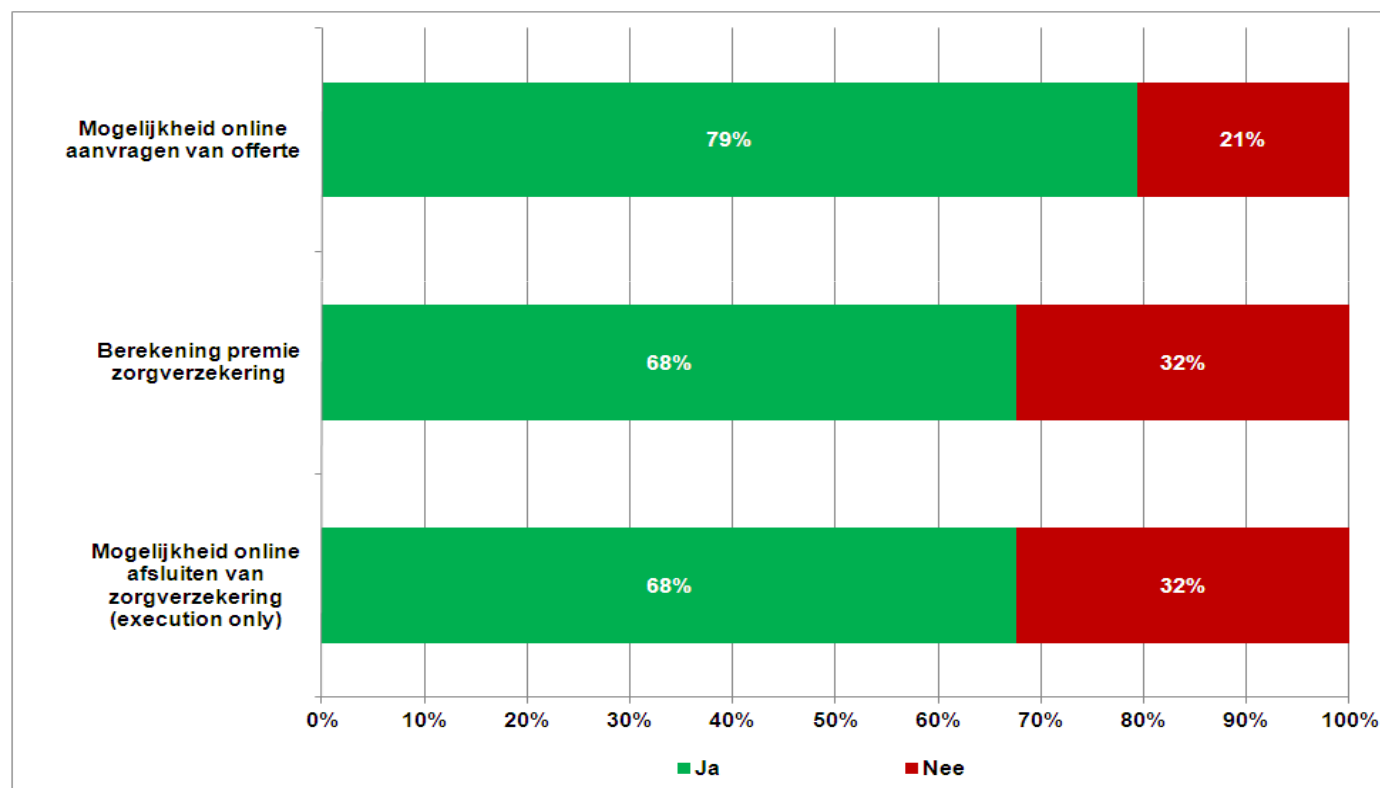
Op welke wijze werft uw kantoor nieuwe klanten voor een ziektekostenverzekering?

Online mogelijkheden



Mogelijkheden die via website aangeboden worden

De kantoren die hebben aangegeven informatie over zorgverzekeringen op hun site te hebben geplaatst, is gevraagd welke mogelijkheden men (potentiële) klanten via deze site biedt op het gebied van zorgverzekeringen. Onderstaande grafiek laat zien dat men vooral de mogelijkheid biedt tot het online aanvragen van een offerte voor een zorgverzekering (79%). Voorts geeft 68% aan dat (potentiële) klanten een berekening van de premie voor een zorgverzekering kunnen maken. Tot slot kan er bij 68% van de kantoren via de website een zorgverzekering afgesloten worden (execution only).

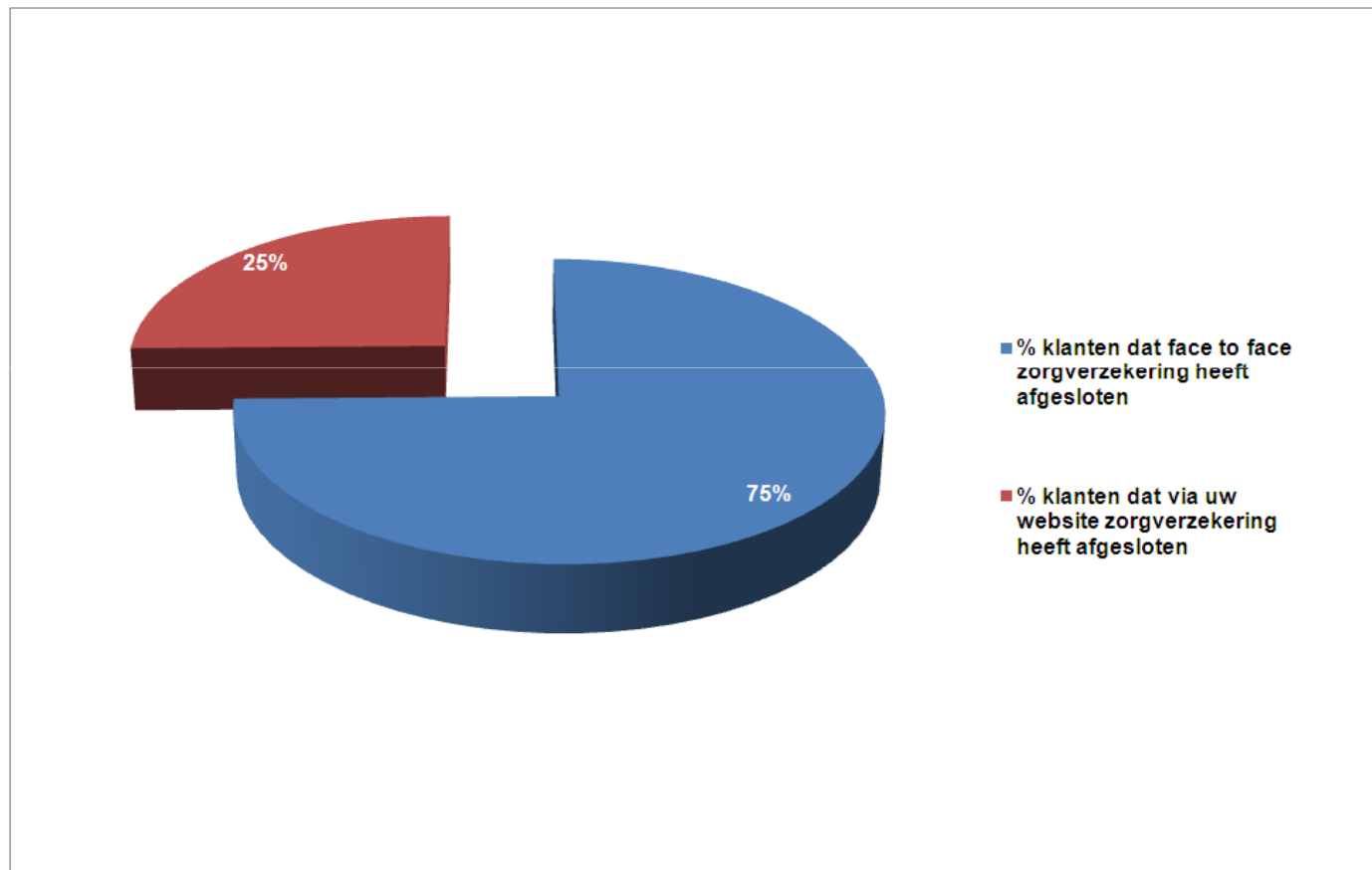


Vraagstelling:

Welke van onderstaande mogelijkheden gaat u (potentiële) klanten bieden via uw website op het gebied van zorgverzekeringen?

Verhouding afsluiten zorgverzekering face-to-face en rechtstreeks via website

Tot slot is aan de kantoren die het mogelijk maken om via hun website een zorgverzekering af te sluiten, gevraagd wat de verhouding binnen hun kantoor is tussen het percentage klanten dat in 2011 via een face-to-face gesprek een zorgverzekering heeft afgesloten versus het percentage klanten dat dit via de website heeft gedaan. Driekwart van de afgesloten zorgverzekeringen komt via face-to-face gesprekken tot stand. Het overige percentage wordt via de website afgesloten.



Vraagstelling:

Kunt u aangeven wat de verhouding is tussen het percentage klanten dat in 2011 via een face-to-face gesprek een zorgverzekering afgesloten heeft versus het percentage klanten dat via uw website een zorgverzekering heeft afgesloten?