

Persbericht

Contact: Isabel Box
Title: Senior Marketing & Communications Manager
Tel: +32 (0)2 302 25 51
Mobile: +32 (0)485 31 79 63
Email: ibox@deloitte.com

Eén op vier Belgen worstelt om onverwachte medische kosten boven €200 te betalen

Onderzoek van Deloitte en AG Insurance onthult dat innovatie nodig is om de persoonlijke kosten van gezondheidszorg transparant en betaalbaar te houden.

In een notendop:

- **Eén op vier Belgen worstelt om onverwachte medische kosten van meer dan €200 te betalen.** Vooral het hoge remgeld voor tandzorg vormt een probleem: in België bedraagt de persoonlijke bijdrage 65%, aanzienlijk hoger dan het EU-gemiddelde van 53%.
- **Een op drie Belgen stelt zorg uit omwille van financiële redenen.** Dit probleem speelt vooral bij jongere generaties en mensen uit sociaal-economisch zwakkere groepen. 37% van de mensen zonder middelbaar diploma meldt onvoldoende toegang tot preventieve zorg, terwijl dit percentage gemiddeld 22% is.
- **27% van de jongvolwassenen (25-34 jaar) gebruiken een gezondheidsapp, vergeleken met slechts 5% van de 65-plussers.** Deze verschuiving geeft aan dat belanghebbenden in de gezondheidszorg hun diensten moeten laten evolueren om aan de veranderende verwachtingen te voldoen.
- **44% van de Belgen is zich niet bewust van hun persoonlijke aandeel in de kosten voor ze een behandeling starten.** Dit wijst op een dringende nood aan duidelijke, toegankelijke en gepersonaliseerde gezondheidscommunicatie.

Brussel – 4 Februari 2025

België staat bekend om zijn goed uitgebouwde gezondheidszorgsysteem. Hoewel de verplichte ziekteverzekering 99% van de bevolking dekt, blijven hoog remgeld voor tandzorg en poliklinische diensten een grote uitdaging. Dit wordt verder gecompliceerd door een gebrek aan kennis over de dekking en terugbetaling van aanvullende verzekeringen en beperkte toegang tot preventieve zorg. Zo blijkt uit een recent onderzoek van Deloitte en AG Insurance dat er nog financiële barrières en ongelijkheden zijn in de toegang tot zorg. Het onderzoek, gebaseerd op een representatieve steekproef van 1.500 respondenten, toont aan dat één op vier in de bevolking (27%) moeite heeft om onverwachte medische kosten van meer dan €200 te betalen.

Eén op drie Belgen stelde al zorg uit omwille van financiële redenen

Uit het onderzoek blijkt ook dat niet iedereen in België gelijke toegang heeft tot zorg. Vooral mensen zonder diploma middelbaar onderwijs ervaren grote drempels. Zo meldt 37% van hen onvoldoende toegang te hebben tot informatie rond preventieve zorg, in vergelijking met 22% van de gehele bevolking. Een derde van de bevolking stelt zorg uit of vermijdt die omwille van financiële beperkingen. Dit geldt in het bijzonder voor specialistische consultaties en

regelmatige medische controles. Voor jongere generaties en mensen in de laagste sociaal-economische groepen is de situatie nog schrijnender. Voor deze laatste geeft 44% van hen aan zorg uit te stellen vanwege de kosten.

Vershil in gebruik van technologie tussen generaties

Het gebruik van technologie in de gezondheidszorg verschilt aanzienlijk tussen generaties. Jongere generaties gebruiken technologie actiever om hun gezondheid te monitoren en geven meer prioriteit aan mentale gezondheidstools vergeleken met oudere generaties. Zo gebruikt 27% van de jongvolwassenen (25-34 jaar) een gezondheidsapp, tegenover slechts 5% van de 65-plussers. Bovendien geeft 32% van deze jongvolwassenen prioriteit aan hulpmiddelen voor mentale gezondheid en screeningsdiensten bij het kiezen van een zorgverzekeraar, vergeleken met slechts 16% van de 65-plussers. Hoewel ze meer gebruik maken van digitale oplossingen, besteden jongere generaties minder aandacht aan het behouden van gezonde gewoontes dan oudere generaties. Deze verschuiving toont aan dat belanghebbenden in de gezondheidszorg hun diensten moeten aanpassen aan de veranderende verwachtingen.

Nood aan betere gezondheidscommunicatie en kostentransparantie

Ongeveer 26% van de respondenten gaven aan moeite te ondervinden bij het begrijpen van facturen en kosten. Daarnaast is 44% van de respondenten zich niet bewust van hun persoonlijke aandeel in de kosten voor ze een behandeling starten. Dit gebrek aan transparantie treft vooral individuen met een lagere gezondheidsgeletterdheid.

“Dit onderzoek toont dat ons zorgsysteem sterke fundamenten heeft, maar er kan nog enorme vooruitgang geboekt worden in de ervaring en de transparantie van de financiële kant van gezondheidszorg,” zegt **Kasper Peters, Financial Services Industry Leader bij Deloitte**. *“Met betere financiële bescherming en duidelijke communicatie kunnen we de toegang tot zorg verbeteren en de druk op kwetsbare groepen verlichten”*.

“Deze bevindingen werpen een helder licht op de complexe en hardnekkige barrières die mensen ervaren bij het verkrijgen van betaalbare en toegankelijke zorg,” zegt Benoit Halbart van AG Insurance. *“Het laat ons niet alleen zien waar de pijnpunten liggen, maar biedt ook waardevolle inzichten die we kunnen gebruiken om samen met onze partners gerichte initiatieven te ontwikkelen. Door oplossingen te creëren die afgestemd zijn op de behoeften van alle Belgen, kunnen we zorg toegankelijker maken voor iedereen.”*

Nood aan gerichte actie

Het onderzoek benadrukt dat hoewel België een sterk gezondheidssysteem heeft, gerichte actie nodig is om financiële barrières te verlagen, transparantie te verhogen en toegang tot zorg inclusiever te maken. Daarnaast is duidelijke communicatie cruciaal om lacunes in begrip en toegang te overbruggen, vooral bij jongere generaties en sociaal-economisch zwakkere groepen. Het rapport wijst ook op de noodzaak om digitale hulpmiddelen en transparante facturering te ontwikkelen om patiënten beter te begeleiden en vertrouwen te versterken.

“De resultaten van dit onderzoek benadrukken het belang van verdere innovatie rond het financiële management van onze gezondheidszorg. Gezondheidsdata zijn zeer gevoelig en moeten sterk beveiligd worden. Maar er liggen nog zoveel mogelijkheden open om bijvoorbeeld de kosten van ingrepen op voorhand helder te maken of om de facturen duidelijker en transparanter te maken. Samenwerking tussen beleidsmakers, zorgverleners en verzekeraars is essentieel om deze transitie mogelijk te maken en een meer duurzaam gezondheidssysteem te creëren in co-creatie met patiëntenverenigingen”, zegt Kasper Peters van Deloitte.

Ervaring van AG Insurance

AG Insurance nam deel aan het onderzoeksrapport om de overgang naar een inclusiever en duurzamer gezondheidszorgsysteem in België te ondersteunen. Benoit Halbart van AG Insurance legt uit: *“Als toonaangevende zorgverzekeraar streven wij ernaar om systemische verbeteringen door te voeren en langdurig verzuim aan te*

pakken. Ons Return to Work-programma helpt werknemers na langdurige afwezigheid duurzaam te re-integreren, en Waldon, onze dochteronderneming die gespecialiseerd is in welzijn, ondersteunt werkgevers bij het ontwikkelen van een welzijnsstrategie. Onze My AG Employee Benefits-app biedt uitgebreide gezondheids- en pensioenvoordelen, geestelijke gezondheidsdiensten en weerbaarheidsadvies. Wij integreren teleconsultatie-oplossingen en werken samen met zorgverleners om geavanceerde diensten tegen gereduceerde tarieven aan te bieden."

Over het onderzoek

Het onderzoek werd uitgevoerd door een marktonderzoeksbureau in opdracht van Deloitte en AG Insurance in november 2024. Het betrof een representatieve steekproef van 1.500 Belgen tussen 25 en 75 jaar die verantwoordelijk zijn voor beslissingen over ziekteverzekering en/of aanvullende verzekeringen. De resultaten zijn gewogen om een nauwkeurige weerspiegeling van de Belgische bevolking te garanderen, inclusief een evenwichtige verdeling op basis van leeftijd, geslacht, regio en sociaal-economische status.

Link naar het volledige rapport: www.deloitte.com/be/health-insurance

Deloitte in België

Deloitte heeft meer dan 5.700 medewerkers en 11 kantoren in België en is daarmee de grootste organisatie van het land op het gebied van audits, accounting, juridisch en fiscaal advies, consultancy, financieel advies en risicoadvies.

Met haar diensten helpt de organisatie zowel de grootste nationale en internationale bedrijven als kmo's, overheden en non-profitorganisaties vooruit. Deloitte Belgium is een onafhankelijke en autonome organisatie die aangesloten is bij Deloitte Touche Tohmatsu Limited. In het boekjaar 2024 behaalde de organisatie een omzet van € 819,4 miljoen.

Deloitte Belgium BV is de Belgische dochteronderneming van Deloitte NSE LLP, een bedrijf dat aangesloten is bij Deloitte Touche Tohmatsu Limited en dat bij de professionele diensten en adviezen die het verstrekt steevast op de hoogste kwaliteit mikt. De diensten zijn gebaseerd op een wereldwijde strategie die meer dan 150 landen bestrijkt. Daarvoor kunnen ze rekenen op de expertise van 460.000 professionals op alle continenten. Voor het boekjaar 2024 bedroeg de omzet 67,2 miljard USD.

Deloitte verwijst naar een Deloitte member firm, een of meer verbonden vennootschappen, of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, een Britse 'private limited liability company' ('DTTL'). DTTL en alle aangesloten ondernemingen zijn juridisch afzonderlijke en onafhankelijke entiteiten. DTTL (ook wel 'Deloitte Global') levert geen diensten aan klanten. Surf naar <http://www.deloitte.com/about> voor een uitgebreidere beschrijving van de juridische structuur van DTTL en de aangesloten ondernemingen.