

Evaluatie Zorgverzekering op Maat

Wegwijs in de Polisjungle



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Aanleiding	4
2.1 Ontwikkelingen Zilveren Kruis Achmea	4
3. Zorgverzekering op Maat	4
3.1 Doelstelling	4
4. Aanpak op hoofdlijnen	4
5. Resultaten	6
5.1 Bereik doelgroep	6
5.2 Ondersteuning en begeleiding	7
5.3 Ervaringen ondersteuners	8
5.4 Overstappers	9
5.5 Kosten Zorgverzekering op Maat	10
6. Financiële besparing	10
Bijlage 1: Brede heroverweging	11

1. Inleiding

In 2017 heeft de gemeente Emmen besloten om de collectieve zorgverzekering (CZV) voor minima per 1 januari 2018 af te schaffen. De afgelopen jaren is het gebruik van de CZV sterk afgenomen. Ook de hoogte van de korting werd minder, waardoor de premie duurder werd en de kosten voor de gemeente zijn gestegen. Vanaf 2018 wordt er helemaal geen korting meer geboden.

In plaats van het aanbieden van een CZV wordt er hulp geboden bij het invullen van de digitale vergelijker van Poliswijzer.nl. Met deze vergelijkingstool worden zorgverzekeringen met elkaar vergeleken. Aan de hand van een aantal vragen volgt een advies van de zorgverzekering die het best aansluit bij de persoonlijke zorgbehoefte. Dit noemen we een Zorgverzekering op Maat. In de periode van augustus 2017 t/m januari 2018 is hier volop inzet op gepleegd.

In deze evaluatie wordt ingegaan op de aanleiding van de keuze om te stoppen met de CZV, het proces vooraf waarin we tot de keuze zijn gekomen om de Zorgverzekering op Maat aan te bieden, de aanpak op hoofdlijnen en de behaalde resultaten van dit project.



2. Aanleiding

In het kader van het gemeentelijk armoedebeleid bood de gemeente Emmen al een aantal jaren een collectieve zorgverzekering (CZV) aan. Het doel van de CZV was om goede zorg betaalbaar te houden voor alle Emmenaren. Ook voor diegenen met een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. Onze gemeente had in dit kader een contract met Zilveren Kruis Achmea. Het huidige contract is per 1 januari 2018 afgelopen. De gemeente Emmen heeft besloten om dit contract niet langer te verlengen, omdat de CZV in de huidige vorm niet meer voldoet aan de doelstellingen van de gemeente.

2.1 Ontwikkelingen Zilveren Kruis Achmea

In 2015 heeft Zilveren Kruis Achmea de kortingspercentages op de CZV flink verlaagd. Waar voorheen een korting van 7,5% op de basisverzekering werd geboden, was dat vanaf 2016 nog maar 3%. De kortingen van 10% op zowel de aanvullende verzekering en de tandartsverzekering zijn komen te vervallen. De gemeente heeft destijds, als tijdelijke oplossing de doorgevoerde kortingswijzigingen gecompenseerd met een gemeentelijke bijdrage, zodat inwoners geen financieel nadeel ondervinden. Dit heeft tot een forse kostenstijging geleid. De compensatie van de verlaagde (en afgeschafte) kortingspercentages zijn in 2016 en 2017 gefinancierd vanuit andere budgetten. Het compenseren van de opgeheven kortingspercentages heeft in 2016 tot extra kosten van €170.000 geleid. In 2017 zijn de extra kosten op ruim € 130.000 uitgekomen. In 2018 biedt Zilveren Kruis Achmea helemaal geen collectiviteitskorting meer.

Daarnaast nam het aantal deelnemers van de CZV steeds meer af. Deze ontwikkelingen zijn de aanleiding geweest om in een brede heroverweging de CZV tegen het licht te houden. Zie voor een uitgebreide toelichting op dit proces bijlage 1.

3. Zorgverzekering op Maat

De gemeente Emmen vindt het belangrijk dat men zich goed oriënteert en een zorgverzekering kiest die past bij de eigen situatie. Welke zorg is nodig? En welke zorgverzekering past daarbij? Poliswijzer.nl vergelijkt alle verzekeringen met elkaar. Zij hebben een vergelijkker ontwikkeld speciaal gericht op de regio Emmen en bieden deze dienstverlening met gesloten beurs aan. Met de Zorgverzekering op Maat wordt er door onze maatschappelijke partners één-op-één begeleiding en ondersteuning geboden bij het afsluiten van een passende zorgverzekering aan mensen met een laag inkomen. Maatschappelijke partners zijn laagdrempelig en toegankelijk en staan dichtbij de inwoners. De gemeente heeft hierin een faciliterende rol.

Andere voordelen zijn:

- Zelf kiezen voor welke zorg men verzekerd wil zijn;
- Poliswijzer.nl/Emmen is gericht op zorgaanbieders in de regio Emmen;
- Directe acceptatie: er is geen sprake van medische selectie;
- Ondersteuning wordt dichtbij de inwoner georganiseerd
- Inhoudelijk zorgadvies door medewerkers van Poliswijzer.nl
- Keuzevrijheid en maatwerk
- Voor alle inwoners in Emmen te gebruiken

3.1 Doelstelling

Inwoners met een laag inkomen ondersteunen bij het vinden van een zorgverzekering die aansluit bij de persoonlijke zorgbehoefte, zodat men alleen betaalt voor zorg die nodig is.

Hierbij geldt dat inwoners uiteindelijk zelf verantwoordelijk zijn en blijven in de keuze voor een zorgverzekering. We vinden het belangrijk dat onze inwoners op de hoogte zijn van de veranderingen binnen de CZV. De keuze om wel of niet over te stappen is een eigen afweging en beslissing.

4. Aanpak op hoofdlijnen

Er zijn een aantal fasen doorlopen om de Zorgverzekering op Maat succesvol te implementeren. Elke fase is onderverdeeld in een aantal focuspunten.



Fase 1: Inventariseren

- In deze fase lag de focus op het bereiken van de doelgroep inwoners met een laag inkomen en (hoge) zorgkosten, zodat zij tijdig en goed geïnformeerd zijn over de veranderingen. Vanaf eind augustus zijn hierover de eerste brieven verstuurd. Hierbij is speciale aandacht geweest voor de deelnemers die nog gebruik maakten van de CZV. Op die wijze is er zorggedragen voor een goede overdracht naar een passende zorgverzekering.
- Daarnaast lag de focus op inzicht krijgen in het aantal inwoners dat gebruik wil maken van ondersteuning bij het afsluiten van een zorgverzekering. Er zijn in dat kader meerdere brieven aan de doelgroep verstuurd. Men kon zich op verschillende manieren aanmelden via:
 - Een antwoordkaart;
 - Via e-mail zorgverzekeringopmaat@emmen.nl
 - Telefonisch
 Verder zijn de mensen die geen reactie hebben gegeven telefonisch benaderd.
- Tot slot lag de focus op de inventarisatie van de maatschappelijke partners ten aanzien van het bieden van ondersteuning en begeleiding

Fase 2: Voorbereiden

- In de voorbereidingsfase lag de focus op het in kaart brengen van verschillende locaties waar de ondersteuning en begeleiding kon plaatsvinden. Het uitgangspunt hierbij is dat we de ondersteuning dichtbij de inwoners willen organiseren.
- Om ervoor te zorgen dat er adequate ondersteuning en begeleiding werd geboden door de betrokken maatschappelijke partners is er door Poliswijzer.nl een training verzorgd. Hierbij is nadrukkelijk ingegaan op het onderscheid tussen het geven van advies en het ondersteunen/begeleiden bij het doorlopen van de vergelijkingstool.

Fase 3: Uitvoering

- Het zorgseizoen is op 12 november 2017 van start gegaan. Op deze datum zijn de premie en voorwaarden van de zorgverzekeringen bekend gemaakt. Het project Zorgverzekering op Maat is tijdens een feestelijke kick-off op 14 november 2017 officieel van start gegaan in Wildlands Emmen. De kick-off vond letterlijk plaats in de 'polisjungle'. Tijdens deze avond zijn de aanleiding en opzet van de Zorgverzekering op Maat gedeeld.
- In de periode van 13 november t/m 31 december 2017 is intensief ingezet op het bereiken en ondersteunen/begeleiden van de doelgroep in de zoektocht naar een passende zorgverzekering. Dit is op verschillende manieren gedaan:
 - Er zijn meerdere informerende brieven verstuurd met het aanbod om gebruik te maken van ondersteuning/begeleiding bij het vinden van een passende zorgverzekering. Aanmelden kon via meegestuurde antwoordkaart, telefoon of mail.
 - Bij geen reactie zijn mensen telefonisch benaderd;
 - Er zijn inloopsprekuren georganiseerd voor mensen die zich niet hadden opgegeven voor ondersteuning/begeleiding, maar die hier toch graag gebruik van wilden maken;
 - In het kader van dienstverlening zijn er huisbezoeken afgelegd aan mensen die niet op de locatie konden komen.
 - In de laatste weken van december is er aan de deelnemers van CZV nog een laatste 'reminder' gestuurd.
- Daarnaast is in InEmmen, de rubriek van Gemeente Emmen in Emmen.nu, in media én op social media herhaaldelijk aandacht besteedt aan de Zorgverzekering op Maat. Daarin zijn de gevolgen van het niet overstappen of aanpassen van het pakket nadrukkelijk vermeld.

Fase 4. Evalueren

- In onze lerende organisatie is kwaliteitsmeting een wezenlijk onderdeel waarin continue kwaliteitsverbetering centraal staat. Met deze evaluatie willen we inzicht geven in de behaalde resultaten en in beeld brengen of de vooraf gestelde doelstellingen zijn behaald.

5. Resultaten

Op 12 november hebben de zorgverzekeraars de premies en voorwaarden van de zorgverzekeringen bekend gemaakt. Ondanks dat de gemeente geen contract meer heeft met Zilveren Kruis Achmea en geen CZV meer aanbiedt, is het voor de deelnemers van CZV toch mogelijk om in 2018 nog gebruik te blijven maken van de pakketten die Zilveren Kruis Achmea in het kader van de gemeentelijke collectiviteit aan bood. Deze pakketten vallen onder de zogenaamde Optimaallijn. Er wordt hierop geen gemeentelijke bijdrage meer gegeven en de collectiviteitskorting is geheel afgeschaft. Dit betekent dat de prijzen van de pakketten van Zilveren Kruis Achmea per 1 januari 2018 als volgt zijn:

- Optimaal 2 € 149,95 (dit was in 2017 € 130,68)
- Optimaal 3 € 170,70 (dit was in 2017 € 150,38)

5.1 Bereik doelgroep

Tijdens de looptijd van het project is intensief ingezet op het bereiken van de doelgroep en het bieden van ondersteuning en begeleiding. Op basis van de minimascan¹ kan worden vastgesteld dat er binnen de gemeente Emmen 6733 huishoudens zijn met een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. Concreet gaat het om 11.680 personen inclusief kinderen. Hiervan zijn 5369 (volwassen) inwoners aangeschreven. Al deze inwoners zijn aangeschreven over de veranderingen van de CZV, de Zorgverzekering op Maat en het aanbod om ondersteuning en begeleiding te krijgen bij het doorlopen van de digitale vergelijkingstool. Er is voor gekozen om de deelnemers van de CZV en de overige minima apart aan te schrijven. Voor de deelnemers van de CZV is er wezenlijk wat veranderd, daarom is de focus met name op deze groep gelegd.

Zoals ook in de fasering is beschreven, zijn tijdens de looptijd van het project acties uitgezet om de doelgroep te bereiken:

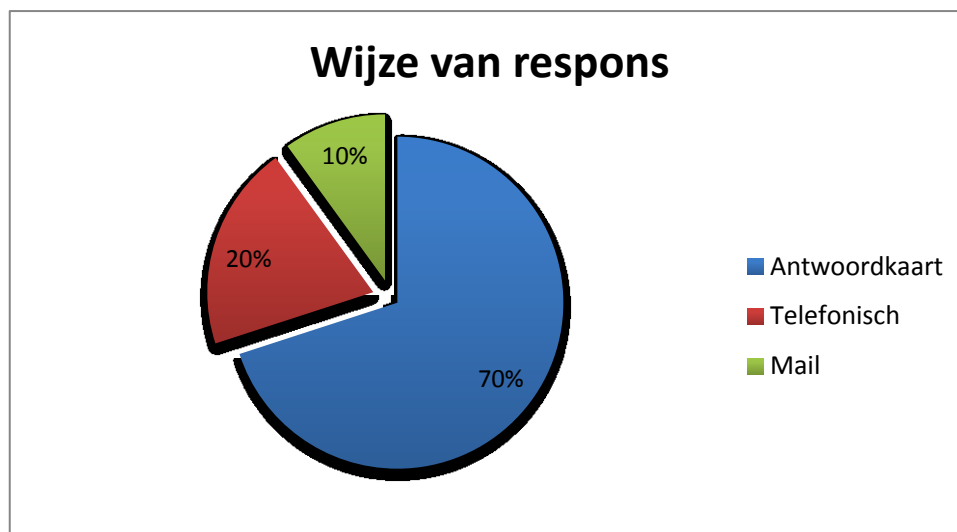
- Informatie tijdens de Open dag van het gemeentehuis en het Grote voor Elkaar Festival
- Meerdere brieven met informatie en reminder
- Telefonische benadering d.m.v. bel-acties
- Via maatschappelijke partners
- Via lokale media en social media
- Informatiebijeenkomsten op diverse locaties
- Inloopsprekuren

Bij benadering heeft 60% van de hele doelgroep die benaderd is een reactie gegeven. Dit betekent dat 40% van de doelgroep niet heeft gereageerd op het aanbod voor ondersteuning en begeleiding. Navraag leert dat een deel van de doelgroep geen behoefte heeft om zorgverzekeringen te vergelijken of over te stappen. Daarnaast heeft niet iedereen de behoefte aan ondersteuning, omdat zij digitaal vaardig genoeg zijn om zelf de digitale vergelijker te doorlopen.

Als we puur kijken naar de reactie van de deelnemers van de CZV, dan zien we dat een derde (36%) van de deelnemers van de CZV heeft aangegeven ondersteuning te willen bij het doorlopen van de digitale vergelijkingstool en dat 22% hier geen behoefte aan had. Dit betekent dat meer dan de helft (58%) van de deelnemers van de CZV heeft gereageerd naar aanleiding van de brieven die zijn verstuurd.

¹ De minimascan is een digitale publicatie van Stimulansz en geeft inzicht in de huidige omvang en samenstelling van de doelgroep van het armoedebeleid in onze gemeente of provincie. De minimascan berekent het aantal huishoudens in verschillende inkomensgroepen variërend van 101% tot 125% van het sociaal minimum.

Men kon zich op verschillende manieren aanmelden voor ondersteuning en begeleiding: per antwoordkaart, telefonisch of per mail. Veruit de meeste reacties zijn via de antwoordkaart binnengekomen. Deze resultaten bieden een mooi inzicht in de wijze waarop we de doelgroep kunnen bereiken.



Zowel de deelnemers van de CZV als alle andere inwoners die geen reactie hebben gegeven zijn telefonisch benaderd. Dit is gedaan vanuit de gedachte om er zeker van te zijn dat men op de hoogte is van de veranderingen in de CZV en van de mogelijkheid om ondersteuning en begeleiding te krijgen in het doorlopen van de digitale vergelijkingstool. Bij interesse is verwezen naar de inloopsprekuren die in dat kader zijn georganiseerd.

5.2 Ondersteuning en begeleiding

Onze maatschappelijke partners staan dichtbij de samenleving en de inwoners van de gemeente Emmen. De inzet van deze maatschappelijke partners is van groot belang geweest voor een succesvol verloop van dit project. Een twintigtal betrokken en bevlogen ondersteuners vanuit Humanitas, Leger des Heils, Sedna, Vluchtelingenwerk en apotheek de Vriendschap hebben zich met toewijding ingezet op het bieden van begeleiding bij de zoektocht naar een passende zorgverzekering. Dit hebben zij in een hoge mate van zelfstandigheid uitgevoerd. Er is afstemming gezocht waar nodig met de projectleider en de medewerkers van Poliswijzer.nl. Voor inhoudelijk zorgadvies waren de medewerkers van Poliswijzer.nl te allen tijde aanwezig of bereikbaar.

De inzet van onze maatschappelijke partners heeft op vrijwillige basis plaatsgevonden. Het werken met vrijwilligers is vanuit sociaal maatschappelijk oogpunt heel waardevol. Aan de andere kant maakt het werken met vrijwilligers het uitvoeringsproces ook kwetsbaar. Wanneer vrijwilligers besluiten te stoppen, heeft dit directe gevolgen voor het project. Tijdens de looptijd van het project is er daarom voor gekozen om extra projectondersteuners in te zetten, met een breder takenpakket. Er valt te denken aan planningswerkzaamheden, het nabellen van alle inwoners die niet hadden gereageerd en het afhandelen van telefoontjes en vragen.

Er zijn uiteindelijk 655 afspraken ingepland tijdens de overstapperiode. Hiervan is er in 42 gevallen toch afgezien van ondersteuning omdat men de overstap zelf of met behulp van familie al had geregeld. In het kader van dienstverlening zijn er ongeveer 60 huisbezoeken afgelegd bij mensen die niet op de aangewezen locaties konden komen. Daarnaast zijn er nog inloopsprekuren georganiseerd voor mensen die tijdens de overstapperiode toch graag ondersteuning of begeleiding wilden, maar zich hier niet voor hadden opgegeven. Hier zijn bij benadering nog 120 inwoners op af gekomen. Daarnaast is ook veel telefonisch contact gezocht met Poliswijzer.nl voor inhoudelijk zorgadvies.

De ondersteuning en begeleiding is op verschillende locaties binnen de gemeente Emmen aangeboden. De opkomst was het grootst in de buurtcentra 'De Cluft' en 'De Marke' in Angelslo.



5.3 Ervaringen ondersteuners

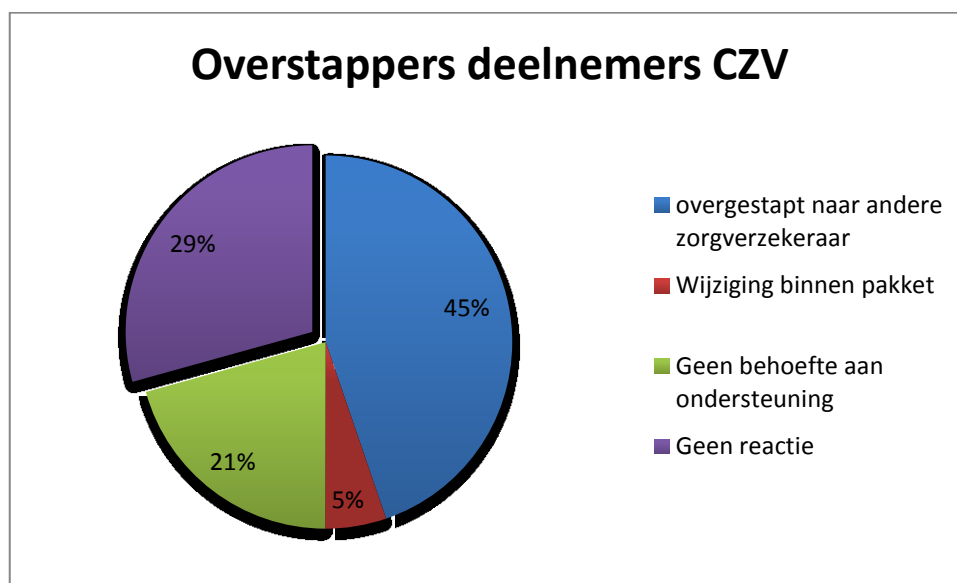
- Tijdens het ondersteunen en begeleiden op locatie merkten de ondersteuners dat mensen vaak om inhoudelijk advies vroegen. Het was prettig dat de medewerkers van Poliswijzer.nl ook aanwezig waren op locatie, zodat er snel geschakeld kon worden.
- Doordat er veel één-op-één gesprekken hebben plaatsgevonden met inwoners, zijn ook signalen opgevangen die anders wellicht ongehoord bleven. Er is in dat kader ook doorverwezen naar de minimaregelingen die vanuit de gemeente Emmen of vanuit het maatschappelijk middenveld worden aangeboden. Er valt te denken aan mogelijkheden vanuit de bijzondere bijstand of schulddienstverlening. Hier is foldermateriaal van meegegeven.
- Het bieden van individuele ondersteuning is heel dienstverlenend, maar vraagt ook het e.e.a. qua planning en organisatie. Het werken aan de hand van inloopsprekuren is als prettig ervaren. Er was een constante aanloop van inwoners die geholpen wilden worden.
- Het kwam geregeld voor dat er mensen op afspraak kwamen of tijdens het inloopsprekuren die de Nederlandse taal niet goed beheersen. In de meeste gevallen fungeerde een kind of een familielid als tolk. Dit werkte tot op zekere hoogte goed. Het lastige hierin was niet alleen de taalbarrière, maar vaak ook de onwetendheid ten aanzien van de hele systematiek van het verzekeringsstelsel. In sommige gevallen is doorverwezen naar Vluchtelingenwerk.
- Een duidelijk signaal dat werd afgegeven is dat er veel mensen niet digitaal vaardig genoeg zijn om zelf uit de voeten te kunnen met de digitale vergelijker. Digitalisering is in brede zin in opmars en er is een grote groep mensen die hier nog onvoldoende in mee kan komen.

- Wat ook werd genoemd is dat sommige mensen het moeilijk en spannend vinden om de overstap te maken. Ondanks dat men rationeel goed weet dat er ook gereserveerd en gespaard kan worden voor eventuele zorgkosten, blijkt toch dat een aantal mensen liever extra betalen voor een gevoel van zekerheid en veiligheid.
- De ondersteuners hebben teruggekoppeld dat ze een groot aantal mensen heel blij hebben kunnen maken. Andersom zijn er ook veel positieve reacties gekomen vanuit de inwoners over de ondersteuning. Uit de ervaringen van de ondersteuners is gebleken dat veel mensen geen duur pakket nodig hebben. Een aanvullende verzekering met extra dekking voor fysiotherapie en tandartskosten volstaat voor de meeste mensen.

5.4 Overstappers

Het landelijke overstapcijfer kent een lichte daling ten opzichte van vorig jaar. Vorig jaar stapten er landelijk nog 6,4% mensen over van zorgverzekering, terwijl dit nu nog 6,2% is. De voornaamste reden om niet over te stappen heeft te maken met een gevoel van veiligheid en vertrouwd zijn met de huidige zorgverzekeraar. Daarnaast blijven veel mensen bij de huidige zorgverzekeraar zitten van uit complexiteit. Men is niet of onvoldoende wegwijs in de 'polisjungle'.

Op basis van de gegevens van Zilveren Kruis Achmea is gebleken dat ruim 70% van de deelnemers is bereikt. Een percentage van 50% van de deelnemers van de CZV is overgestapt of heeft een pakketwijziging doorgegeven. Wanneer dit overstapcijfer wordt afgezet tegen het landelijke overstapcijfer van 6,2% dan is dit een geweldig resultaat. De gemiddelde besparing komt uit op ongeveer € 410,- per persoon per jaar.



Bron: gegevens Zilveren Kruis Achmea – Stand van zaken 4 januari 2018

Daarnaast is te zien dat 21% van de deelnemers van de CZV al had doorgegeven via antwoordkaart, telefoon of mail dat er geen behoefte is aan ondersteuning. Navraag onder de doelgroep leert dat dit o.a. te maken heeft met 'angst' voor het overstappen.

Actie van 1-1-2018 tot 1-2-2018

Tot en met 1 februari 2018 was het nog mogelijk om wijzigingen door te geven binnen de aanvullende verzekering. In januari 2018 heeft er daarom nog een laatste bel-actie plaats gevonden om de overige 29% die nog geen reactie hadden doorgegeven in beweging te krijgen. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal mensen nog contact heeft opgenomen met Zilveren Kruis Achmea om pakketwijzigingen door te geven. Maar ook een deel van de mensen heeft aangegeven dat zij wel op de hoogte waren van het project maar toch het huidige pakket willen behouden, omdat deze passend is bij de eigen

zorgbehoefte. Andere geluiden waren dat mensen liever niet overstappen omdat ze graag de zekerheid willen hebben dat ze goed verzekerd zijn of omdat mensen de perceptie hebben dat hun huidige verzekering voldoet.

Doordat er vanaf 2018 geen contract meer is tussen de gemeente Emmen en Zilveren Kruis Achmea is het helaas niet meer mogelijk om de concrete resultaten van de bel-actie in januari te monitoren.

5.5 Kosten Zorgverzekering op Maat

De kosten hebben met name betrekking op de facilitering van het project. Hierbij valt te denken aan:

- Inzet van projectondersteuners
- Kosten verbonden aan huur van locaties
- Kosten aan communicatie
- Inzet van laptops en telefoons

De ondersteuning en begeleiding van inwoners bij het invullen van Poliswijzer.nl/Emmen heeft op vrijwillige basis plaatsgevonden. Daarnaast heeft Poliswijzer.nl haar dienstverlening met gesloten beurs aangeboden. Hierdoor zijn de totale kosten relatief laag gebleven. De totale implementatie kosten van de Zorgverzekering op Maat betreffen met name personele inzet en komen bij benadering uit op € 35.000,-. Na twee jaar forse overschrijdingen van het reguliere budget voor de CZV is het reguliere budget nu meegenomen in de doorontwikkeling van het armoedebeleid en de extra kosten die gemoeid zijn met de uitbreiding van de bijzondere bijstand voor zorgkosten.

6. Financiële besparing

Van de 1723 volwassen deelnemers van de CZV in juli 2017 hebben 771 mensen een nieuwe zorgverzekering gevonden. Dit heeft geresulteerd in een gemiddeld bespaarbedrag van € 509,- per persoon per jaar. Daarnaast hebben er in ieder geval 91 personen een wijziging doorgevoerd in hun pakket bij Zilveren Kruis Achmea. Als die aantallen ook worden meegenomen in het bespaarbedrag dan komt de besparing uit op ongeveer € 410,- per persoon per jaar. Iemand die naar een nieuwe zorgverzekeraar is gegaan bespaarde dus veel meer dan diegene die alleen is gewijzigd van aanvullende verzekering bij Zilveren Kruis Achmea.

Uit deze gegevens blijkt dat er fors bespaard kan worden en dat het zeker loont om goed te kijken of een zorgverzekering passend is.

Bijlage 1: Brede heroverweging

Er is gekeken naar manieren om mensen met een laag inkomen en hoge zorgkosten tegemoet te komen. Hierbij was de vraag of de CZV in de huidige vorm nog wel een passende en toereikende voorziening is. Er zijn verschillende partijen gevraagd om tijdens themasessies met ons mee te denken in de dilemma's en keuzes ten aanzien van dit vraagstuk. Gezamenlijk zijn een aantal overwegingen en signalen meegegeven waar aan het alternatief voor de CZV moet voldoen:

- Zoveel mogelijk gerichte ondersteuning aan de doelgroep minima met zorgkosten;
- Voorziening/regeling regelarm inrichten;
- Binnen bestaande budgetten blijven;
- Uitvoeringskosten laag houden;
- Kosten eigen risico is een probleem en kan leiden tot zorgmijding;
- Bieden van ondersteuning bij afsluiten zorgverzekering.

Met name de hoge kosten van het verplicht eigen risico kunnen ertoe leiden dat inwoners zorg gaan mijden. Deze kosten zijn ook onderwerp van gesprek binnen de landelijke politiek. We merken uit afstemmingsoverleggen met onze cliëntenraden dat deze kosten een grote impact hebben op de financiële belastbaarheid van onze inwoners met een laag inkomen.

Bestuurlijk signaal

Zilveren Kruis Achmea heeft medio 2017 aangegeven helemaal te stoppen met het aanbieden van de CZV voor minima. In dat geval biedt Zilveren Kruis Achmea per 1 januari 2018 geen collectiviteitskorting meer. Ook andere (regio)gemeenten die een CZV van Zilveren Kruis Achmea aanbieden zijn door deze beleidswijziging geraakt. In dat kader hebben gemeenten Beverwijk, Diemen en het Werkplein Drentsche Aa het initiatief genomen om een bestuurlijk signaal af te geven aan de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het ministerie van VWS en SZW over de gevolgen van deze beleidswijziging. Zij hebben de andere Zilveren Kruis-gemeenten verzocht om hierbij aan te haken.

Ook de gemeente Emmen is aangehaakt bij dit bestuurlijk signaal. Op die manier zijn onze zorgen over de houdbaarheid van het huidige zorgverzekeringsstelsel en de kosten van het eigen risico onder de aandacht gebracht bij de VNG en het ministerie van VWS en SZW.

Andere vormen van tegemoetkoming

Naast de CZV zijn er andere mogelijkheden waarop minima met zorgkosten tegemoet worden gekomen. Een voorbeeld daarvan is de mogelijkheid om een beroep te doen op de bijzondere bijstand voor bepaalde medisch kosten. Een ander voorbeeld is dat inwoners die gebruik maken van een WMO voorziening en hier een eigen bijdrage voor betalen, in aanmerking kunnen komen voor een financiële tegemoetkoming. Deze tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten bestaat uit een forfaitair bedrag. Dit bedrag wordt jaarlijks vastgesteld. Voor 2017 was dit een bedrag van €300,- per jaar.

Extra voordelen collectieve zorgverzekering

De CZV onderscheidt zich van reguliere pakketten vanwege extra of meer uitgebreide vergoedingen. Het gaat met name om vergoedingen van de eigen bijdragen die bij sommige kostensoorten van toepassing zijn. Het Rijk heeft bepaald dat bepaalde zorgkosten niet volledig vergoed worden vanuit de basisverzekering. Een bepaald bedrag of percentage van de kostensoort is voor eigen rekening. Er valt te denken aan de eigen bijdrage voor kraamzorg of hoortoestellen.

Daarom heeft de gemeente Emmen ervoor gekozen om de bijzondere bijstand voor deze kosten uit te breiden. Dit maakt het mogelijk om in sommige gevallen voor bijzondere bijstand in aanmerking te komen voor de eigen bijdrage van zorgkosten. Daarnaast blijft het mogelijk om voor indirecte meerkosten als gevolg van een ziekte of handicap bijzondere bijstand aan te vragen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan dieetkosten of de kosten voor een maaltijdvoorziening.

Zorggebruik

De pakketten die binnen de CZV worden aangeboden hebben een uitgebreide dekking. De verwachting is dan ook dat het zorggebruik van de deelnemers van de CZV hoog is. Deze gegevens zijn opgevraagd bij Zilveren Kruis Achmea. Het zorggebruik van de doelgroep is vergeleken met het gemiddelde zorggebruik. Hieruit is op te maken dat het zorggebruik weinig verschilt van het gemiddelde zorggebruik. Dit maakt de kans op *oververzekering* groot. Dit willen we tegen gaan. We willen dat mensen alleen betalen voor de zorg die nodig is. Dit betekent dat de zorgverzekering moet aansluiten bij de *persoonlijke zorgbehoefte*. Het aanbieden van een CZV sluit niet aan bij dit uitgangspunt.

Alternatieven in beeld

Een andere stap in de heroverweging betrof een theoretische verkenning van de mogelijkheden door middel van bureau-onderzoek en een rondvraag bij andere gemeenten. Op basis daarvan zijn verschillende alternatieven onderzocht. Deze alternatieven zijn afgezet tegen de overwegingen vanuit de themasessies. Naar aanleiding daarvan zijn er een drietal alternatieven die het meest passend zijn:

1. Regeling compensatie eigen risico

De kosten van het eigen risico zijn voor veel mensen met een laag inkomen een flinke kostenpost. Met deze regeling wordt het eigen risico van inwoners met een laag inkomen en hoge zorgkosten (deels) gecompenseerd.

2. Tegemoetkoming premie aanvullende verzekering

Inwoners die een aanvullende verzekering hebben afgesloten kunnen een beroep doen op deze tegemoetkoming. Op deze manier wordt er keuzevrijheid geboden in de keuze voor een zorgverzekeraar. Deze regeling biedt inwoners met een laag inkomen de mogelijkheid om een aanvullende verzekering af te sluiten.

3. Vergelijkingstool + ondersteuning

Er zijn op internet veel vergelijkingswebsites die ter ondersteuning gebruikt kunnen worden om een passende keuze te maken voor een zorgverzekering.

Met dit alternatief wordt ingezet op een Emmense variant van een digitale vergelijkingstool, waarbij is ingeregeld dat mensen niet worden uitgesloten op grond van medische selectie. Met het aanbieden van een vergelijkingstool kunnen we inzetten op *keuzevrijheid* en *zorg op maat*, zodat alleen wordt betaald voor de zorgkosten die daadwerkelijk worden afgenomen. Deze vergelijkingstool kan worden aangeboden in combinatie met het bieden van ondersteuning en begeleiding van inwoners die hieraan behoefte hebben.

Afweging

Deze alternatieven zijn afgezet tegen de beschikbare financiële middelen. Hieruit blijkt dat er zeer beperkte mogelijkheden zijn om de doelgroep een financiële compensatie te bieden. Hierdoor is het niet mogelijk om een regeling ter compensatie van het eigen risico aan te bieden. Ook het aanbieden van een tegemoetkoming in de premie van een aanvullende verzekering brengt kosten mee, die binnen het beschikbare budget niet te financieren zijn. De vergelijkingstool in combinatie met ondersteuning is de meest passende oplossing ten aanzien van de overwegingen die zijn meegegeven. Hiermee wordt ook invulling gegeven aan de hulpvraag vanuit de doelgroep bij het afsluiten van een zorgverzekering. Daarom is er voor gekozen om dit alternatief nader te onderzoeken.

Casuïstiek

Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende partijen die een vergelijkingstool aanbieden. Aan de hand van casuïstiek is aan deze partijen gevraagd om een advies uit te brengen voor een passende zorgverzekering. Samen met medewerkers vanuit de uitvoering zijn zes casussen opgesteld. Deze casussen zijn afgezet tegen de gemeentepolis en het best passende aanbod vanuit de verschillende partijen. Dit leidt in 5 van de 6 gevallen tot een besparing voor de klant. Deze uitkomsten laten heel duidelijk zien dat de kans op oververzekering bij een CZV groot is en dat men dus verzekerd is voor

zorgkosten die niet worden afgenomen.

Naar aanleiding van deze resultaten is ervoor gekozen om een samenwerkingsverband met Polswijzer.nl van de Bencom Group aan te gaan. Naast het beste aanbod in de resultaten, zijn zij ook volledig, onafhankelijk en objectief. Zij hebben onder de noemer 'Zorgverzekering op Maat' met Polswijzer.nl/Emmen een digitale vergelijkingstool ontwikkeld speciaal gericht op de regio Emmen.