

Evaluatie Project Poliswijzer.nl Midden-Drenthe 2018

Inleiding

In deze evaluatie wordt allereerst achtergrondinformatie gegeven over de Collectieve Ziektekostenverzekering Minima (CZM). Vervolgens wordt aangegeven op welke manier het project Poliswijzer werd uitgevoerd. In het derde hoofdstuk wordt aangegeven welke resultaten behaald zijn. Tot slot eindigt deze evaluatie met een aantal aanbevelingen voor de toekomst.

H1. Achtergrondinformatie Collectieve Ziektekostenverzekering Minima

CZM van Zilveren Kruis

Midden-Drenthe heeft sinds jaar en dag een contract met Zilveren Kruis voor een Collectieve Ziektekostenverzekering Minima. Het doel hiervan was om minima een polis met een goede dekking aan te bieden, tegen een redelijk tarief. De Zorgverzekeraar bood een korting van 7,5% op de basisverzekering en 10% op de aanvullende verzekering en de tandverzekering.

De gemeente betaalde een klein bedrag per verzekerde per maand voor een gemeente extra pakket. Hierdoor konden ook een aantal vergoedingen in het extra pakket worden opgenomen waar voorheen bijzondere bijstand voor werd verstrekt, zoals de kosten van een bril of bepaalde reiskostenvergoedingen om medische redenen.

Minder korting en hogere tarieven

In 2016 heeft Zilveren Kruis beide kortingen van 10% laten vervallen en de korting op de basisverzekering verlaagd van 7,5 naar 4,5%. In 2018 is ook de korting op de basisverzekering komen te vervallen voor alle verzekerden die zelf hun premie betalen.

Alleen in gemeenten die bereid zijn om de betalingen voor bijstandsgerechtigden per borderel aan te leveren, krijgen de verzekerden in 2019 nog 2% korting. In gemeenten die de premie niet inhouden op de bijstandsuitkering, is ook deze korting vervallen. Midden-Drenthe houdt de premie wel in en daarom bestaat recht op een korting van 2% op de basisverzekering.

Het gemeente extra pakket is komen te vervallen. Sommige vergoedingen zijn opgenomen in de aanvullende verzekering. Onze gemeente betaalt –net als de meeste gemeenten - deze gemeentelijke bijdrage gewoon door, om te voorkomen dat de premie voor de deelnemers nog meer stijgt. Zilveren Kruis heeft jaarlijks prijsstijgingen doorgevoerd die vaak hoger lagen dan het landelijk gemiddelde.

Hiermee is het doel van de CZM min of meer verschoven van “goed verzekerd zijn, tegen een redelijk tarief”, naar “goed verzekerd zijn” en door een inhouding op de uitkering voorkomen dat iemand premieachterstanden oploopt.

Vele vergelijkingssites

De afgelopen jaren heeft onze gemeente haar inwoners altijd aangeraden om vergelijkingssites te raadplegen om te zien of men elders beter of goedkoper verzekerd kon zijn. Veel mensen zien echter door de bomen het bos niet meer en willen liever niet wisselen van zorgverzekeraar, ook al zou dit voor hen een geschikter pakket of een financieel voordeel opleveren.

Hulp bij het vergelijken

Poliswijzer.nl heeft zich gerealiseerd dat een deel van de mensen hulp nodig heeft om te kunnen en willen overstappen. Zij hebben geïnvesteerd in een vergelijkingssite die zich onderscheidt van andere sites door een groot aantal vergelijkmogelijkheden die men met behulp van filters kan instellen. De website is zo gebouwd dat veel mensen zelf hun weg daarop vinden.

Om degenen die niet zo digitaal vaardig zijn te ondersteunen, heeft Poliswijzer.nl diverse gemeenten het aanbod gedaan om een aantal professionals en vrijwilligers op te leiden, zodat die op hun beurt naast iemand kunnen zitten om samen de website te doorlopen. Ook hebben zij een telefonische helpdesk ingericht die bereid is om kosteloos mensen te helpen met een bepaalde vraag of verzoek om hulp bij het vinden van een polis op maat.

Doelstelling van Poliswijzer

De doelstelling van Poliswijzer is het ondersteunen van inwoners (met name de mensen met een laag inkomen) bij het vinden van een zorgverzekering die aansluit bij hun zorgbehoefte. Dit wordt ook wel de polis op maat genoemd; niet iedereen heeft immers behoefte aan hetzelfde pakket.

CZM pakket

Bij de CZM van Zilveren Kruis is men verplicht naast de basisverzekering een aanvullende verzekering en een tandverzekering af te sluiten. Alleen indien men een volledige gebitsprothese heeft, mag men de tandverzekering weigeren. Mensen die geen tot weinig gebruik maken van zorg, zijn daarmee relatief zwaar verzekerd of zelfs oververzekerd.

Bij de CZM is slechts keuze uit drie pakketten met een maandtarief variërend tussen € 145,45 en € 181,70. Door de korting van Zilveren Kruis en de gemeentelijke bijdrage bedragen de premies voor deze pakketten in onze gemeente € 138,66, € 153,66 en 171,66 per persoon per maand.

Het idee achter de CZM is dat de zorgverzekering voor iedereen betaalbaar moet zijn en dat mensen op basis van solidariteit soms een premie betalen die voor hen persoonlijk hoger is dan zou hoeven en dat anderen de zorg krijgen die ze nodig hebben, ook al is hun premie daarvoor niet kostendekkend. Door het wegvallen van de kortingen en de jaarlijkse prijsstijgingen, is de CZM van Zilveren Kruis nu een van de duurste CZM verzekeringen. Het meest gebruikte (duurste) pakket van de CZM is in 2019 € 10,85 per maand duurder geworden.

Uitgangspunt van Poliswijzer.nl

Het uitgangspunt van Poliswijzer.nl is dat er veel te kiezen valt en dat het verstandig is om naar de eigen zorgbehoefte te kijken en dan pas een keuze te maken. Maatwerk dus. De hulp van Poliswijzer is voor zowel de inwoner als de gemeente gratis. Net als andere vergelijkingssites, verdienen zij doordat verzekeraars hen betalen bij overstappers via de site. Landelijk gezien stapt circa 6% van de verzekerden over op een andere zorgverzekeraar. Voor Poliswijzer.nl is het daarom interessant om het aantal mensen dat gaat vergelijken, te vergroten, in de hoop dat dit overstappers oplevert.

Geen gegevensopslag

Om gebruik te kunnen maken van de vergelijkingssite van Poliswijzer.nl, hoeft men op geen enkele manier persoonlijke gegevens als namen, adressen en bsn in te vullen. Alleen als men via het programma daadwerkelijk over wil stappen, gaat men naar een beveiligde omgeving om personalia in te vullen. De vergelijking kan dus volstrekt anoniem gedaan worden.

H2. Project Poliswijzer.nl Midden-Drenthe 2018

In oktober 2018 vonden ambtelijke gesprekken plaats met Poliswijzer.nl en tevens een bestuurlijk overleg met wethouder Schipper. Ook werd informatie uitgewisseld met de gemeente Emmen die in 2017 heel tevreden was over het project Poliswijzer, nadat Emmen had besloten te stoppen met de CZM bij Zilveren Kruis. Alle CZM gebruikers die daar behoefte aan hadden, kregen daar de mogelijkheid om met begeleiding de vergelijkingssite van Poliswijzer te raadplegen en om hulp te ontvangen bij het overstappen.

Op basis van deze gesprekken besloot wethouder Schipper gebruik te maken van het voorstel van Poliswijzer.nl om in onze gemeente hulp te bieden bij het gebruik van hun vergelijkingssite.

Instellingen Poliswijzer.nl in Midden-Drenthe

Vooraf werd afgesproken dat er een Midden-Drentse pagina ontwikkeld zou worden van de website waarop een aantal instellingen werden afgestemd op onze wensen:

- Het mocht niet mogelijk zijn om het wettelijk eigen risico te verhogen met een vrijwillig eigen risico
- Er kon gekozen worden uit het aanbod van alle zorgaanbieders in Nederland
- Alle ziekenhuizen moesten gecontracteerd zijn
- Er moest altijd acceptatie zijn door de verzekeraar en
- Er mocht geen wachttijd zijn voor de tandarts of orthodontie

Training

Via een belronde met o.a. de leden van de regiegroep Armoedebelid en gesprekken in het gemeentehuis, werden mensen bereid gevonden een training te volgen en een of meerdere inloopssprekuren te bemensen om onze inwoners te helpen bij het gebruik van de site. Er werden 7 ambtenaren opgeleid en 7 personen van andere instanties. Hierbij waren er twee professionals: de sociaal raadvrouw en een cliënt ondersteuner van Cosis. Daarnaast werden er 5 vrijwilligers bereid gevonden: 4 van de Thuisadministratie van Humanitas en een vrijwilliger van VluchtelingenWerk. Ook een vrijwilliger uit de Diaconie uit Smilde had belangstelling voor de training, maar helaas moest zij op het laatste moment afzeggen.

Op 15 november 2018 vond de training plaats in het gemeentehuis. De opleider was een ervaren docent van Poliswijzer.nl.

Inloopspreekuren

Het was de wens om op meerdere locaties inloopspreekuren te realiseren. Ook hiervoor werd snel medewerking verkregen, zowel van interne als van externe contactpersonen.

Er werden spreekuren ingepland in Beilen (gemeentehuis), Smilde (Villa Maria), Westerbork (van Weezelplein), Nieuw Balinge (De Heugte), Hoogersmilde (de Olde Bieb) en Bovensmilde (Buurtinfohuis). De cliënten van Cosis konden op het inloopspreekuur bij hun eigen cliëntenondersteuner terecht. Datzelfde gold voor statushouders. Zij konden gebruik maken van de reguliere spreekuren bij VluchtelingenWerk in Beilen.

In totaal werden er 15 inloopspreekuren georganiseerd op 8 verschillende dagen in de periode van 4 tot en met 14 december. In Beilen werd een druk bezocht avondspreekuur gehouden. De overige spreekuren werden in de ochtend van 9.00 – 12.00, dan wel in de middag van 13.00 – 16.00 u gehouden. Bij VluchtelingenWerk werd aansluiting gezocht bij het inloopspreekuur voor statushouders van 10.00 – 14.00 u. Opvallend was dat veel statushouders de speciale Polswijzer-spreekuren hebben bezocht, al dan niet met een landgenoot die Nederlands sprak.

Niet alle spreekuren werden even goed bezocht. Tijdens het project werd besloten om niet twee, maar één inloopspreekuur te organiseren in Bovensmilde. Op verzoek van de deelnemers aan de training, werd op iedere locatie door twee deelnemers gewerkt. Dat betekende dat overal twee ruimtes en twee computers beschikbaar moesten zijn. Na afloop werd door meerdere betrokkenen aangegeven dat het wellicht beter is om bij een herhaling van het project alleen in de grotere kernen inloopspreekuren te organiseren.

Faciliteiten in de spreekkamers en op locatie

Alle locaties werden om niet ter beschikking gesteld. Niet op alle locaties waren PC's beschikbaar, daarom werd ook gebruik gemaakt van laptops van o.a. de gemeente en Humanitas. Op enkele locaties was geen telefoon beschikbaar in de spreekkamer. In die gevallen kregen mensen het telefoonnummer van de Helpdesk van Polswijzer.nl op schrift mee.

Een ander punt van aandacht was het feit dat niet iedere locatie op de spreekuurtijden ook geopend was voor andere bezoekers. Dat betekende dat vooraf moest worden geregeld dat de verwarming werd aan- en uitgezet en dat er iemand beschikbaar was uit het dorp die de locatie opende en afsloot na het spreekuur. Dit is overigens probleemloos verlopen, op de locatie in Smilde na.

In Villa Maria bleek dat tegen de berichten in, de gemeentewinkel net gesloten was voor bezoekers. De begeleiders hebben al snel geoordeeld dat zij niet als enige gebruikers in dat pand wilden werken. Zij hebben het pand verlaten nadat ze een briefje hadden opgehangen dat het spreekuur niet door ging. Dit heeft overigens niet geleid tot reacties van onze inwoners.

Info over de CZM

Omdat Zilveren Kruis had geweigerd om met de CZM pakketten mee te doen in de vergelijkingssite van Polswijzer.nl, kregen de begeleiders informatie op schrift over de tarieven 2019 per CZM pakket, alsmede een link naar de website Gezondverzekerd.nl met informatie over de inhoud van de CZM pakketten. Deze informatie is regelmatig gebruikt om de uitkomst van Polswijzer.nl te kunnen vergelijken met de CZM.

De vergelijkingssite van Poliswijzer

De training bood voldoende mogelijkheden om inwoners door het programma te loodsen. Er werd vooral gebruik gemaakt van de filters met betrekking tot tandartskosten en fysiotherapie. Een aantal malen werd de telefonische helpdesk ingeschakeld of werd dat telefoonnummer meegegeven.

Op aanraden van de docent werd dat vooral gedaan bij –voor leken - ingewikkelde vragen over orthodontie. Er kan veel bespaard worden op dure tandverzekeringen als men weet dat de kosten van beugels vaak over meerdere jaren verspreid moeten worden betaald. Polswijzer heeft gecertificeerde verzekeringsdeskundigen beschikbaar gesteld die deze vragen telefonisch konden beantwoorden.

In totaal is er 57 keer contact gezocht met de helpdesk. Een van de meest gestelde vragen was of er ook korting werd verstrekt door de gemeente bij een overstap naar een andere zorgverzekering (nee). Een andere veel gestelde vraag was welke zorgverzekeraar het goedkoopste was voor bepaalde medicijnen. Dat werd per medicijn voor hen uitgezocht.

Communicatie richting inwoners

De communicatie richting inwoners verliep langs verschillende kanalen: berichtjes op de gemeentelijke website en de gemeentepagina van de Krant van Midden-Drenthe, gerichte brieven aan de huidige deelnemers van de CZM en alle huishoudens met een bijstandsuitkering. Er werden posters op gemaakt die via de dorpscontactambtenaren en anderen werden verspreid. Alle leden van de Regiegroep Armoedebelid kregen informatie over dit project met het verzoek dit binnen de eigen organisatie te delen met medewerkers met klantcontact.

In totaal werden er in november 2018 423 brieven verstuurd aan huishoudens met een bijstandsuitkering. Hiermee werden 505 individuen bereikt (echtparen in de bijstand kregen als paar een brief, maar hebben ieder hun eigen zorgverzekering). Daarnaast ontvingen 125 huishoudens een brief die deelnemen aan onze CZM, maar die niet behoren tot de groep die een bijstandsuitkering heeft. In totaal hebben we dus tenminste 630 mensen bereikt met een persoonlijke brief.

Om enigszins zicht te krijgen op de belangstelling voor dit project, werd in de mailing de mogelijkheid geboden om aan te geven of men een voorkeur had voor een inloopsprekkuur in een bepaald dorp of tijdens een dagdeel in de ochtend, middag of avond. De meeste mensen gaven een voorkeur aan voor Beilen en Westerbork.

Bij een herhaling van dit project is het niet aan te bevelen om nogmaals een voorkeur te peilen. Dit brengt veel extra werk met zich mee en er waren mensen die dachten dat ze op een bepaald tijdstip moesten komen.

Wilhelmina Ziekenhuis in Assen

Gedurende het project bleek dat het Wilhelmina Ziekenhuis in Assen op haar website een bericht had staan dat zij voor 2019 geen contract hadden afgesloten met de budgetpolissen van het Zilveren Kruis en dat partijen ook niet voornemens waren die contracten af te sluiten. Dit heeft voor veel onrust gezorgd onder onze inwoners.

Ondanks het feit dat de budgetpolissen van Zilveren Kruis niet meededen in de vergelijking (omdat ze geen contract hadden met dit ziekenhuis), werden hier toch veel vragen over gesteld.

Ervaringen van deelnemers

Deelnemers hebben overwegend positief gereageerd op het hulpaanbod. Ook als zij een poosje moesten wachten, vonden zij dat niet erg. Veel mensen gaven aan niet zo vaardig te zijn met de computer. Zij waren blij dat iemand anders voor hen de computer bediende en hen per vraag door het programma heen hielp.

Er werd regelmatig van de mogelijkheid gebruik gemaakt om de uitkomst van de vergelijking naar huis te mailen, zodat men nog rustig kon nadenken over de uitkomst. Mede door het feit dat veel zorgaanbieders pas erg laat lieten weten of een bepaald ziekenhuis gecontracteerd was, hebben wij veel mensen het advies gegeven om eind december nogmaals te kijken of er een beter aanbod bij kwam doordat meer partijen toen alle ziekenhuizen gecontracteerd hadden.

Uit de evaluatie van Polswijzer zelf blijkt dat hun website in onze gemeente het meest geraadpleegd werd tijdens de duur van het project. In andere gemeentes ziet men een piek in het gebruik van de website tussen 28 en 31 december. In Midden-Drenthe waren meerdere pieken tijdens het project dat tot en met 14 december duurde en nog een kleine piek rond de kerstdagen.

H3 De resultaten van het project

Uit de evaluatie van Polswijzer zelf, blijkt dat er 1586 unieke bezoekers waren die gebruik hebben gemaakt van de speciale website voor Midden-Drenthe. Gelet op de korte tijd dat het project bekendheid kreeg, is dat een mooi resultaat. Deze bezoekers hebben 3133 vergelijkingen gemaakt. Per bezoeker werd dus gemiddeld 2 keer een vergelijking gemaakt.

De vragen die werden aangeboden als keuzehulp (over met name fysiotherapie en bezoek aan de tandarts) werden 271 keer geraadpleegd. Gemiddeld deed men slechts 2 minuten en 24 seconden over het maken van een vergelijking. Hierbij moet worden opgemerkt dat dit mede werd veroorzaakt doordat het programma opvallend snel de lijst met verzekeraars in beeld bracht, na het ingeven van ieder antwoord om de keuze te verfijnen.

Naar schatting hebben zo'n 60 mensen gebruik gemaakt van de inloopsprekuren. Onder hen waren relatief veel ouderen en mensen van allochtone afkomst. Daarnaast hebben zowel VluchtelingenWerk als de sociaal raadvrouw aangegeven dat ook tijdens hun reguliere inloopsprekuren mensen soms om hulp vroegen bij het gebruik maken van Polswijzer.nl.

Aantal overstappers

Er zijn 88 personen die zijn overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. Daarnaast zijn er ook mensen die bij de CZM of bij hun verzekeraar een ander pakket hebben gekozen dat beter aansluit bij hun zorgbehoefte. Dit aantal kan niet gemeten worden.

We hebben in de spreekkamers geconstateerd dat er niet alleen mensen over stapten naar een goedkopere polis, maar juist ook naar een duurdere polis. In de meeste gevallen leek dit

te maken te hebben met een veranderde zorgvraag, bijvoorbeeld het feit dat de kinderen een beugel nodig hadden en mensen zich hiervoor beter wilden verzekeren.

De overstappers kwamen in meerderheid uit Beilen en Smilde. Hun gemiddelde leeftijd is 43 jaar. De meeste overstappers stapten over naar Anderzorg, Univé en Menzis. Vaak werd alleen een basisverzekering afgesloten met een klein aanvullend pakket voor de tandarts of fysiotherapie.

Evaluatie CZM Zilveren Kruis

Eind maart 2019 heeft het Zilveren Kruis de cijfers bekend gemaakt over het aantal deelnemers van de Collectieve Ziektekostenverzekering Minima in Midden-Drenthe. In november 2018 maakten 459 verzekerden gebruik van de CZM (d.w.z. de aanvrager en diens meeverzekerde gezinsleden). In februari 2019 was dat aantal met 51 afgenomen tot 408 verzekerden. In huishoudens uitgedrukt ging het in november 2018 om 310 huishoudens met een CZM en in februari 2019 om 298 huishoudens.

Of mensen door het gebruik van Poliswijzer.nl uit de CZM zijn gestapt, is niet bekend. Er zijn vele vergelijkingssites. Er zijn ook mensen die zich juist hebben aangemeld voor de CZM. Bij statushouders met financiële problemen, werd dat door vrijwilligers van VluchtelingenWerk soms ook aangemoedigd vanwege de doorbetaling van de premie vanuit de bijstandsuitkering. Hierdoor wordt het ontstaan van premieachterstanden zoveel mogelijk voorkomen. Uiteraard maakten alle inwoners zelf de keuze om wel of niet over te stappen. Zij kregen wel hulp bij het vergelijken van polissen, maar geen advies wat ze moesten doen.

Kosten van het project

De training en ondersteuning door de medewerkers van Poliswijzer.nl was kosteloos voor zowel de gemeente als de klant. Er zijn geen kosten gemaakt in verband met het huren van de ruimte.

De kosten die extra werden gemaakt, betroffen de kosten voor de communicatie (548 brieven en een beperkt aantal postertjes op A 4 formaat) en de ambtelijke ondersteuning. Deze kosten werden binnen de bestaande (salaris) budgetten opgevangen. De collega's deden dit onder werktijd en deden mee aan een paar uur training en gemiddeld twee inlooppreekuren (van 2 à 3 uur per keer).

H4 Aanbevelingen

De aanbevelingen kunnen worden samengevat:

- Dit project Poliswijzer.nl is voor herhaling vatbaar
- Benader dezelfde begeleiders, maar laat ruimte voor anderen die ook opgeleid willen worden om onze inwoners te helpen met het vergelijken
- Organiseer alleen open inlooppreekuren in Beilen, Westerbork en Bovensmilde
- Organiseer daarnaast doelgroepsprekken, zoals voor cliënten van Cosis en VluchtelingenWerk
- Organiseer minimaal twee avondsprekken in Beilen
- Overleg of in een aantal verzorgingshuizen als Spectrum ook een inlooppreekuur kan worden georganiseerd.