

**Aan:** Gemeente Groningen  
**Van:** De VoorzieningenWijzer, Anne Prins  
**Datum:** 8 februari 2023  
**Betreft:** Evaluatie ondersteuning overstap CZM Groningen 2023

---

## Inleiding

De gemeente Groningen is per 1 januari 2023 gestopt met de collectieve zorgverzekering voor minima (CZM). Om de huidige deelnemers van de CZM inzicht te geven in de best passende zorgverzekering voor 2023, heeft de gemeente Groningen besloten om in de periode van 15 november t/m 31 december 2022 De VoorzieningenWijzer in te zetten voor persoonlijk advies. In dit evaluatiedocument is vastgelegd wat de resultaten zijn van de inzet van De VoorzieningenWijzer en is de besproken feedback van de uitgevoerde evaluatie op 2 februari 2023 uitgeschreven.

## De VoorzieningenWijzer

De VoorzieningenWijzer is een door Zorgweb ontwikkelde aanpak die mensen helpt bij het kiezen en aanvragen van beschikbare voorzieningen (gemeentelijke en landelijke regelingen en voorzieningen, toeslagen, energiecontract, zorgverzekering, aangifte inkomstenbelastingen, regelingen van woningcorporaties). Keuzes die aanzienlijke financiële voordelen opleveren en de risico's van armoede en problematische schulden verminderen.

De aanpak heeft zich inmiddels in ruim 50 regio's in Nederland bewezen. Daarnaast wordt de aanpak ook ingezet in landelijke projecten om het niet-gebruik van voorzieningen tegen te gaan. Voorbeelden hiervan zijn het Tijdelijk Noodfonds Energie en het landelijke project van de KNVB 'Niemand Buitenspel'. Naast het reduceren van risico's door ervoor te zorgen dat mensen hun financiële basis op orde hebben, is gebleken dat huishoudens over het algemeen fors kunnen besparen door bewuste keuzes te maken en beschikbare voorzieningen te benutten. Het gemiddeld te behalen voordeel bedraagt ruim € 500,- per huishouden per jaar. Juist voor huishoudens die moeten rondkomen van een laag inkomen is dit een enorme koopkrachtverbetering.

## Inzet

De inzet van De VoorzieningenWijzer bestond uit 2 onderdelen:

- Online tool voor zorgadvies
- Spreekuren in diverse wijken en dorpen voor hulp bij zorgadvies

Via zowel de online tool als de spreekuren van De VoorzieningenWijzer konden inwoners advies krijgen over een passende zorgverzekering. Daarbij werd vooral gelet op het verlagen van risico's voor de inwoner. Als een inwoner geen financiële buffers heeft om op terug te kunnen vallen, dan is het in sommige gevallen beter om iets meer te verzekeren om onvoorziene kosten te voorkomen. Het draait dus niet om een zo goedkope mogelijke verzekering, maar vooral om een verzekering die past bij de situatie van een inwoner, rekening houdend met zorgvraag en financiële buffers.

## Online tool

Voor het vergelijken en aanvragen van een passende zorgverzekering biedt De VoorzieningenWijzer de tool 'Zorg Online'. Deze tool kan door de gemeente worden ingezet als online zorgadvies tool voor inwoners in dit project. Voor inwoners die bij het gebruik van deze tool toch hulp nodig hebben, is er vanuit De VoorzieningenWijzer persoonlijke ondersteuning middels telefoon. Indien dit niet geschikt is of de inwoner zelf de voorkeur heeft voor lokale ondersteuning, dan kan de inwoner een afspraak maken voor een adviesgesprek op locatie.

Zorg Online omvat het volgende:

- In de tool zit een breed landelijk aanbod zorgverzekeringen die afgesloten kunnen worden.
- De Zorg Online tool is speciaal ontwikkeld voor inwoners en is anoniem in te vullen. Alleen noodzakelijke gegevens om te komen tot een passend zorgadvies worden uitgevraagd.
- Door middel van een eenvoudige vragenstructuur worden gebruikers geholpen passende dekking te kiezen.
- De passende dekking is gericht op passend verzekeren en daarbinnen ook op risicoreductie voor de inwoner en kan betekenen dat er minder, maar soms ook meer dekking geadviseerd wordt dan de huidige polis.
- Gebruikers krijgen vervolgens een overzicht van de best passende verzekeringen en kunnen deze vergelijken met hun huidige polis.
- Indien gewenst kan direct een verzekering worden afgesloten door het invullen van de daarvoor (door de zorgverzekeraar gevraagde) aanvullende noodzakelijke gegevens. Deze gegevens zullen door Zorgweb worden bewaard op basis van de bewaarplicht van de Wet op het financieel toezicht (Wft).
- De VoorzieningenWijzer is in haar zorgverzekeringsadvies altijd volledig onafhankelijk: er is geen enkel belang of er wel of niet wordt overgestapt en zo ja, welke polis wordt gekozen. We ontvangen op geen enkele manier een vergoeding voor deze dienstverlening of voortvloeiend uit deze dienstverlening anders dan de vergoeding vanuit de gemeente.
- Vanuit de online tool zijn er verschillende ondersteuningsmogelijkheden: telefoon (gefaciliteerd door De VoorzieningenWijzer) en doorverwijzing naar lokale ondersteuning / spreekuur.
- De online tool kan op een door de gemeente gewenste website(s) geplaatst worden. De gemeente Groningen heeft aangegeven de tool graag te willen plaatsen op de website van de gemeente Groningen. Eventueel kan er ook gebruik gemaakt worden van het inwonersplatform van De VoorzieningenWijzer: [www.datgeldtvoormij.nl/groningen](http://www.datgeldtvoormij.nl/groningen). Deze website dient als verzamelplek voor alle tools en wordt op maat ingericht voor de gemeente.

## Spreekuren

Voor de adviesgesprekken op locatie is hoofdzakelijk gebruik gemaakt van spreekuren. De VoorzieningenWijzer heeft deze spreekuren georganiseerd en ingepland. Tijdens deze spreekuren krijgen inwoners persoonlijk hulp van een consultant van De VoorzieningenWijzer met het vergelijken en kiezen van een passende zorgverzekering. De gemeente Groningen was verantwoordelijk voor de communicatie richting inwoners.

## Resultaten

### Online

In de periode van 16 november t/m 31 december op [www.groningen.devoorzieningenwijzer.nl](http://www.groningen.devoorzieningenwijzer.nl)

- Aantal pageviews zorgadvies-tool: 2934
- Aantal aangevraagde zorgverzekeringen: 120
- Aantal telefoontjes naar helpdesk: 19
- Aantal keer afspraak spreekuur aangevraagd via tool: 29

### Spreekuren

- Aantal inwoners op het spreekuur: ± 700<sup>1</sup>
- Aantal uitgevoerde huisbezoeken: 18

---

<sup>1</sup> Het aantal personen op het spreekuur is niet exact vast te stellen, o.a. door het verschijnen van inwoners die geen afspraak hadden of zo geheten no-show (inwoners met een afspraak die niet op komen dagen).

### Top 10 huidige polis deelnemers spreekuren<sup>2</sup>

1	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 1 + TandVerzorgd 250 (2023)	16,13%
2	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 1 + TandVerzorgd 500 (2023)	12,07%
3	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 2 + TandVerzorgd 500 (2023)	6,52%
4	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 2 + TandVerzorgd 250 (2023)	6,20%
5	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 1 + TandVerzorgd 750 (2023)	5,88%
6	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 3 + TandVerzorgd 500 (2023)	4,49%
7	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 1 (2023)	3,95%
8	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 3 + TandVerzorgd 750 (2023)	3,85%
9	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 2 + TandVerzorgd 750 (2023)	3,10%
10	Menzis Basis + ExtraVerzorgd 1 + Kunstgebit verzekering (TandVerzorgd 1P) (2023)	2,78%
	Overig	35,04%

### Top 10 gekozen polis deelnemers spreekuren<sup>2</sup>

1	IZA Basis Keuze + Extra Zorg Instap + Extra Tand 2 (2023)	6,48%
2	FBTO Zorgverzekering Basis + Module Tand 250 (2023)	4,19%
3	DSW Zorgpolis + AV Top (2023)	4,19%
4	Univé Zorg Select + Zorg Budget Plus pakket (2023)	3,81%
5	Ditzo Goede Keuze + Ongevallendekking Fysio & Tand + TandBewust (2023)	3,81%
6	VinkVink Basisverzekering (2023)	3,43%
7	VGZ UC Bewuste Keuze + UC ZorgCombi (aanbieder DVW UC) (2023)	3,24%
8	Ditzo Goede Keuze + Ongevallendekking Fysio & Tand + ZorgBewust + TandBeter (2023)	2,86%
9	FBTO Zorgverzekering Basis + Module Spieren & Gewrichten 200 + Module Tand 250 (2023)	2,67%
10	IZZ Basisverzekering Variant Basis + Zorg voor de Zorg + Ex"	2,67%
	Overig	62,67%

<sup>2</sup> Voor het bijhouden van de resultaten dient cookie-toestemming gegeven te zijn. Deze cijfers zijn gebaseerd op bezoekers die toestemming hebben gegeven om de stappen te tracken.

## Besproken feedback

- Project goed verlopen, veel tevreden inwoners en geen klachten
- Inwoners waren erg blij met de hulp, maakten zich vooraf toch wel zorgen
- Veel inwoners wilden weten of ze volgend jaar weer hulp konden krijgen met kiezen
- Gewenste doelgroep lijkt gevonden, veel mensen met behoefte aan hulp die er vermoedelijk zelf niet uit waren gekomen
- Inzet van spreekuren op afspraak werkte goed, weinig wachttijd en liep goed door
- Huisbezoeken voor mindervaliden zonder vervoermogelijkheden liep goed, volgende keer wel wat meer spreiden over de periode.
- Locaties voldeden over het algemeen allemaal. Voorkeur voor 1 grote ruimte t.o.v. meerdere kleinere ruimtes i.v.m. overzicht coördinator. 1 keer voor dichte deur gestaan bij MFC De Wijert (tussen kerst en O&N).
- Voorbereiding locaties was moeizaam. Gemeente was hiervoor verantwoordelijk, maar Zorgweb heeft hier veel uren in moeten steken. Ook onrust doordat dit zo laat pas rond was.
- Communicatie was vrij summier, wat invloed heeft gehad op de opkomst. Daarentegen zijn acties zoals rond de Stadjerspas juist niet gecommuniceerd naar Zorgweb, wat onrust op de planning opleverde.
- Aanmelden via website gemeente verliep soepel, mensen werden binnen een werkdag teruggebeld.
- Online tool is relatief goed gevonden ondanks dat de tool alleen gericht aan deelnemers van de CZM is aangeboden. Bij het kiezen voor een bredere communicatie, kan het bereik richting de inwoners van Groningen veel groter zijn.