



Gemeente Groningen  
t.a.v. Leoni Ax

Datum: 19 juni 2023

Ons kenmerk: CRR 2023-5

Onderwerp: Reactie evaluatierapport De Voorzieningenwijzer

Geachte mevrouw Ax, beste Leoni

Tijdens de plenaire vergadering heeft de Cliëntenraad besloten een reactie te geven op het evaluatierapport van De Voorzieningenwijzer. Dit rapport geeft de bevindingen en resultaten weer van de geboden ondersteuning aan cliënten voor het kiezen van een ziektekostenverzekeraar voor het jaar 2023.

#### **Aanleiding**

Vanuit de overheid is de collectiviteit op de basispolis komen te vervallen. De prijs-kwaliteit van de aanvullende pakketten van zorgverzekeraar Menzis stonden niet in verhouding met elkaar. Dit was reden voor de gemeente om het contract met Menzis voor een gemeentepolis op te zeggen.

#### *Budget*

Na het opzeggen van het contract met Menzis is een budget van 950.000 vrijgekomen waarvan de gemeenteraad heeft besloten dat deze beschikbaar moet blijven voor de doelgroep. Vanuit dit budget is de ondersteuning gefinancierd waarvan de uitvoering is uitbesteedt aan De Voorzieningenwijzer.

#### **Gesprek**

Enkele leden van de Cliëntenraad zijn in gesprek geweest met de stellers van de begeleidende brief vanuit de gemeente bij het evaluatierapport van De Voorzieningenwijzer voor feedback op het rapport vanuit de gemeente.

#### **Doel**

Voor de Cliëntenraad is met name van belang hoeveel deelnemers vanuit de voormalige CZM ondersteuning hebben gevraagd en welk percentage van deze groep heeft gekozen voor een andere zorgverzekeraar. Deze informatie, samen met de feedback vanuit de gemeente, is nodig om vast te kunnen stellen of én welke nuances er in aangebracht moeten worden ter interpretatie van de resultaten en bevindingen van het evaluatierapport.

## **Communicatie**

Het evaluatierapport van De Voorzieningenwijzer stelt dat er summier is gecommuniceerd door de gemeente. Deze stelling dient genuanceerd te worden, De Voorzieningenwijzer had een bredere communicatie gewild. Niet alleen voor de deelnemers van de voormalige CZM regeling maar voor alle Groningers. Naar de mening van de Cliëntenraad is de communicatie naar de doelgroep voldoende geweest.

## **Website De Voorzieningenwijzer**

Op de website van De Voorzieningenwijzer zijn 2934 bezoekers geregistreerd. Er zijn geen gegevens over in hoeverre de tool ook is gebruikt door deze bezoekers. Uitgaande van het meest positieve scenario hebben deze 2934 bezoekers via de online tool een passende ziektekostenverzekering gevonden. Vastgesteld kan worden dat in ieder geval deze 29,34% van de deelnemers aan de voormalige CZM regeling aanbod van de gemeente voor ondersteuning heeft bereikt. Vanaf de website zijn 120 aanvragen voor een zorgverzekering binnengekomen.

## **Cijfers**

Nadat er voldoende tijd genomen was om cliënten gelegenheid te geven om een afspraak te maken voor ondersteuning bleven er plekken over. De gemeente heeft daarop gereageerd met het aanbieden van ondersteuning aan houders van een Stadjerspas. Hier is volop gebruik van gemaakt. Het totale aantal cliënten dat ondersteuning heeft gekregen in de vorm van een afspraak bedraagt ongeveer 718 (waarvan 18 huisbezoeken), oftewel iets meer dan 7%. Hoeveel van deze 7% deelnemers waren van de voormalige CZM regeling is niet vast te stellen omdat van houders van een Stadjerspas niet bekend is hoe en waar zij een ziektekostenverzekering hadden afgesloten in 2022. Hieruit kan redelijkerwijs wel worden aangenomen dat het aantal aanvragen voor ondersteuning van deelnemers van de voormalige CZM minder dan 7% is geweest.

### *Overstappers*

In totaal zijn 1175 cliënten (11,75%) die deelnamen aan de voormalige CZM regeling overgestapt naar een andere zorgverzekeraar. In ieder geval zijn dan +/- 450 cliënten overgestapt zonder ondersteuning van De Voorzieningenwijzer. Dat betekent ook dat 8825 cliënten (88,25%) bij Menzis zijn gebleven, al dan niet met het aanbod van Menzis vanuit het 'Leefkrachtcollectief'.

### *Overige deelnemers voormalige CZM regeling*

Van de 10.000 deelnemers aan de CZM regeling heeft een aantal cliënten, dat in ieder geval minder dan 7% bedraagt ondersteuning gevraagd middels een afspraak. De overige deelnemers, 9.300 cliënten hebben geen gebruik gemaakt van het aanbod. Kennelijk zijn de meeste cliënten goed in staat om informatie in te winnen en eigen keuzes te maken. Hiermee is niet gezegd dat de vragers van ondersteuning dit niet zouden kunnen, adviseurs hebben de expertise om sneller de juiste informatie te verzamelen waar cliënten profijt van kunnen hebben.

## **Zorgtoeslag**

Vele inwoners ervoeren onrust door onzekerheid over de ontwikkelingen van premies en voorzieningen die geboden worden in de pakketten van de verzekeraars. Na het bekend worden van een verhoging van de zorgtoeslag voor 2023 werd daardoor veel onrust (tijdelijk) weggenomen. Behalve de aankondiging dat de zorgtoeslag zou worden verhoogd voor 2023 werd bij die aankondiging ook aangegeven dat deze regeling slechts voor één jaar zou zijn. In hoeverre de bijstelling van de zorgtoeslag voor 2024 gaat worden vastgesteld is voor vele inwoners wel reden tot zorg.

### *Invloed aanvragen ondersteuning*

In hoeverre de verhoging van de zorgtoeslag van invloed is geweest op het aantal aanvragen voor ondersteuning van het kiezen voor een zorgverzekeraar is niet bekend. Voor een deel van de inwoners zal dat van invloed geweest zijn, voor een ander deel misschien niet. Het aanbod dat Menzis heeft gedaan bij deelnemers van de voormalige CZM regeling vanuit het 'Leefkrachtcollectief' zal ongetwijfeld ook een rol hebben gespeeld in het al dan niet vragen voor ondersteuning.

### **Ondersteuning 2024**

De gemeente is voornemens voor het komende verzekeringsjaar (2024) opnieuw ondersteuning te bieden aan cliënten. Ook dan zal De Voorzieningenwijzer gevraagd worden dit uit te voeren. Voor het verzekeringsjaar 2024 zal de ondersteuning niet alleen geboden worden voor het kiezen van een zorgverzekeraar maar kunnen de adviseurs ook ondersteuning bieden op andere gebieden, zoals energiecontract, belastingen etc.

### **Kwetsbaar**

Inwoners met een laag inkomen zijn een financieel kwetsbare groep omdat zij moeten overleven van een budget dan minder is dan een minimum budget voor levensonderhoud. Financieel kwetsbaar zijn houdt niet automatisch in dat men handelingsonbekwaam moet worden geacht. Een deel van de financieel kwetsbare groep zal ongetwijfeld ondersteuning nodig hebben bij het regelen van (een aantal) zaken, echter, de meerderheid is goed in staat informatie te zoeken die nodig is om eigen keuzes te maken. Het lage percentage van het aantal verzoeken voor ondersteuning bij het kiezen van een goede zorgverzekering laat dit ook zien.

### **Hulp**

Hulp vinden bij het kiezen van een ziektekostenverzekering kan via vele kanalen. Het aanbieden van ondersteuning is dan ook een extra optie voor cliënten welke is ontstaan als een soort service aan cliënten die nu geen financieel voordeel meer konden halen bij de speciale polis.

### **Conclusie**

Jaarlijks is er een budget van bijna een miljoen euro voor de doelgroep extra na het wegvallen van de CZM regeling. Een deel van dit budget voor 2023 is ingezet om ondersteuning te bieden aan cliënten bij het kiezen van een goede zorgverzekering. Ook voor 2024 wordt dit middel ingezet. De cijfers laten zien dat een grote meerderheid deze ondersteuning niet nodig heeft. Niet alleen de cijfers van de geboden ondersteuning, ook de cijfers van de jaren daarvoor. Er waren 10.000 deelnemers aan de CZM regeling, door deelnemers zelf gevonden, in ieder geval zonder ondersteuning van adviseurs ingehuurd door de gemeente.

### *Vergoedingen*

Het eigen risico en de eigen bijdragen aan ziektekosten én de tandartskosten kunnen behoorlijk oplopen en de 385 euro eigen risico snel en ver overschrijden. Vele bijstandsgerechtigden met medische kosten zouden met dit budget geholpen kunnen worden als zij hiervoor een vergoeding kunnen krijgen van de gemeente. Dit kan een preventief middel zijn om te voorkomen dat inwoners in (verdere) problemen en/of schulden komen. Juist omdat de zorgtoeslag weer naar beneden bijgesteld gaat worden voor het komende jaar zal een mogelijkheid tot vergoeding van medische kosten rust kunnen brengen voor de inwoners.

### **De grote vraag**

De Cliëntenraad wil vooropstellen dat de geboden ondersteuning goed is bedoeld en zeker wordt gewaardeerd. Vragen zijn er wel, gaat dit een traditie worden? Geld dat wordt besteedt aan het bieden van ondersteuning voor het kiezen van een zorgverzekering uitbesteden aan een extern bedrijf dat moet worden betaald terwijl deze ondersteuning via vele anderen kanalen ook te vinden is, welke ook nog eens gratis is? Terwijl uit de cijfers is gebleken dat de grote meerderheid dit niet nodig heeft? Wat als het budget van de meerkostenregeling en de 50.000 euro die is uitgetrokken voor het stimuleren om kinderen naar de tandarts te laten gaan in één grote pot zouden doen? De vraag is, hoe kunnen we inwoners het best ondersteunen? Zijn de inwoners niet meer gebaat met een financiële ondersteuning door het vergoedt krijgen van medische kosten? Zal dat een goede stimulans zijn om de inwoners naar de tandarts te laten gaan?

Met vriendelijke groet,

Fred de Jong  
Voorzitter Cliëntenraad Werk en Inkomen

I.a.a. Aaldert van Lingen, leden CR, ASDG