Bijlage 4 Evaluatie Collectieve Zorgverzekering Minima gemeente Wijchen

In de zomer van 2023 is de Collectieve Zorgverzekering Minima van de gemeente Wijchen (CZM), die aangeboden wordt in het kader van het armoedebeleid, geëvalueerd door middel van een schriftelijke enquête. In deze bijlage lichten we de belangrijkste resultaten van deze enquête toe.

Onderzoeksopzet
Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van alle deelnemers van de CZM die een gemeentelijke bijdrage ontvangen van gemeente Wijchen voor hun zorgverzekering. Deze gegevens zijn gekoppeld aan de basisregistratie personen, waardoor we gebruik kunnen maken van actuele adresgegevens.
De vragenlijst is op 10 augustus 2023 per post verstuurd naar de geselecteerde huishoudens. In een begeleidende brief werd deze inwoners gevraagd mee te helpen de collectieve zorgverzekering te verbeteren door hier een aantal vragen over te beantwoorden. De ingevulde enquête kon op drie manieren worden teruggestuurd: per post naar het antwoordnummer van de gemeente (gratis verzending), per e-mail naar de betrokken ambtenaar, of achtergelaten worden bij de balie van het huis van de gemeente. Van alle drie de mogelijkheden is veelvuldig gebruik gemaakt. De vragenlijst kon ingeleverd worden tot en met 15 september 2023. Begin september is een reminder gestuurd om de respons te verhogen. De enquête was anoniem.

Respons en achtergrondkenmerken
<u>Respons en representativiteit</u>
In totaal hebben 171 Wijchense huishoudens antwoord gegeven op de vragenlijst. Dat komt neer op een respons van 27%. Het is mogelijk dat deze groep niet representatief is voor de antwoorden van de hele doelgroep. Bijvoorbeeld omdat inwoners die heel tevreden zijn over de CZM de enquête vaker hebben ingevuld. Of juist omdat inwoners die heel ontevreden zijn, bang zijn voor eventuele gevolgen als zij dit aangeven. Ook spelen zaken als een slechtere Nederlandse taalbeheersing, laaggeletterdheid of administratieve vaardigheden een rol.

Hieronder wordt ingegaan op de achtergrondkenmerken van de respondenten.

<u>Leeftijd</u>
De meeste respondenten geven aan de pensioengerechtigde leeftijd te hebben (42%). Daarnaast geeft 32% van de respondenten aan ouder te zijn dan 50 maar jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd. Ten slotte geeft 23% van de respondenten aan tussen de 27 en 50 jaar te zijn. Geen respondent heeft aangegeven jonger te zijn dan 27 jaar.
Uit onze eigen administratie blijkt dat van alle 577 deelnemers aan de CZM in 2023 148 deelnemers de pensioengerechtigde leeftijd hebben (25%). 70% van alle deelnemers is tussen de 27 jaar en pensioengerechtigde leeftijd. Onder de respondenten is dit 55%. Onder onze respondenten zijn gepensioneerde inwoners dus oververtegenwoordigd. Tenslotte zijn slechts 25 deelnemers jonger dan 27 jaar (4%).

<u>Huishoudsamenstelling</u>
Een overgrote meerderheid van de inwoners geeft aan alleenstaand te zijn, zonder kinderen in huis (63%). Aanvullend geeft 9% aan alleenstaand ouder te zijn, met kinderen in huis en 9% geeft aan samen met een partner en kinderen in huis te wonen. Net als onder de respondenten is de grootste groep deelnemers van de CZM volgens

onze cijfers alleenstaand zonder kinderen (71%). 20% van alle deelnemers woont samen en/of is gehuwd. 8% van de deelnemers is alleenstaande ouder. Ons sample is dus representatief op basis van huishoudsamenstelling

Inkomen

De helft van de respondenten (51%) heeft een inkomen op bijstandsniveau, Wajong of AOW. Daarnaast geeft ongeveer 34% van hen een inkomen te hebben onder de 120% van de voor hen geldende bijstandsgrens. 13 van de 171 respondenten (8%) geven aan een hoger inkomen te hebben dan 120% van de voor hen geldende bijstandsgrens.
We hebben geen gegevens over de inkomenssituatie van de deelnemers. Er wordt alleen gecontroleerd of de inwoner op basis van het inkomen in aanmerking komt voor de CZM. In 2022 gold een inkomensgrens van 120% en in 2023 een inkomensgrens van 130% van de geldende bijstandsgrens.

Resultaten

In deze paragraaf beschrijven we de belangrijkste resultaten van de enquête.

Rapportcijfer van de CZM en uitsplitsing naar doelgroepen

Gemiddeld kan de CZM rekenen op een relatief hoog rapportcijfer, namelijk een 7,9. Als we dit rapportcijfer uitsplitsen naar verschillende doelgroepen en achtergrondkenmerken, ontstaat het volgende beeld. Bij een uitsplitsing naar leeftijdsgroepen zien we dat vooral inwoners onder de 50 jaar een relatief laag cijfer geven aan de CZM, namelijk een 7,3. Inwoners tussen de 50 en pensioengerechtigde leeftijd geven gemiddeld een 8 en inwoners van pensioengerechtigde leeftijd geven gemiddeld een 8,2.
Huishoudens met kinderen in huis, te weten alleenstaande ouders en inwoners die aangeven met partner en kinderen in huis te wonen, geven de CZM een veel lager cijfer dan inwoners zonder kinderen in huis. Alleenstaande ouders geven de CZM gemiddeld een 7,4 en inwoners die aangeven met partner en kinderen in huis te wonen geven de CZM gemiddeld een 7,3. Alleenstaanden geven de CZM het hoogste cijfer, namelijk een 8,1. Ook inwoners die samenwonen met hun partner, zonder kinderen in huis, beoordelen de CZM relatief hoog met een 7,8. Er is geen duidelijke verklaring voor dit verschil. Mogelijk is bij het verschil in rapportcijfer tussen type huishoudens sprake van een selectie-effect. Huishoudens met kinderen zijn immers vaak jonger dan huishoudens zonder kinderen, en de CZM wordt hoger beoordeeld door oudere inwoners.
Er is ook een (klein) verschil te zien tussen inwoners met verschillende zorgpakketten. Inwoners met het zorgpakket voor een gemiddelde zorgvraag lijken de CZM een lager cijfer te geven (7,6) dan inwoners met het pakket voor de hoge zorgvraag (8,0).
Het gemiddelde rapportcijfer verschilt niet tussen inwoners met verschillende inkomens.

Tevredenheid over de CZM

Naast het geven van een rapportcijfer is op andere manieren gevraagd naar de tevredenheid van inwoners met de CZM, bijvoorbeeld in hoeverre de CZM aansluit op de zorgbehoeften van de inwoner. Een meerderheid van 66% van de inwoners vindt dat de CZM helemaal (38%) of redelijk (28%) aansluit op hun zorgbehoeften. 16 inwoners (9%) hebben hier geen mening over en 12% van de inwoners vinden dat de CZM maar een beetje aansluit (8%) of niet goed aansluit (4%) op hun zorgbehoeften.
Als het aankomt op dezelfde keuze voor volgend jaar, dan geeft 77% van de inwoners aan dat zij de CZM volgend jaar opnieuw zullen kiezen. 18% van de inwoners weet nog

niet of zij opnieuw voor de CZM zullen kiezen.

Op basis van deze gegevens kunnen we concluderen dat de doelgroep tevreden tot grotendeels tevreden is over de Collectieve Zorgverzekering Minima in algemene zin. Dat is een mooi resultaat. Hier willen we wel een kanttekening bij plaatsen. Er kan namelijk sprake zijn van een selectie-effect, waarbij inwoners die heel tevreden zijn vaker onze enquête hebben ingevuld (zie ook *respons en representativiteit*)

Hieronder gaan we in op de meer gedetailleerde vragen die in de enquête gesteld zijn.

Keuze voor de CZM

De meeste inwoners (39%) hebben gekozen voor de CZM omdat zij vanwege hun chronische ziekte/handicap zo uitgebreid mogelijk verzekerd willen zijn. Voor 32% van de inwoners is de belangrijkste reden om voor de CZM te kiezen dat dit financieel voordeliger voor hen was. 24% van de inwoners geeft aan dat zij door de bijdrage van de gemeente hun eigen risico niet zelf hoeven te betalen.

Gebruik CZM en bijdrage chronisch zieken in 2022 en 2023

77% van alle respondenten heeft gebruik gemaakt van de CZM in 2022. In 2023 was dit 90%. Een verklaring voor het verschil is dat inwoners die wel gebruik maakten van de CZM in 2023 geen gebruik hebben gemaakt van de CZM in 2022, bijvoorbeeld vanwege verhuizing of een andere inkomenssituatie. In onderstaande tabel is de verdeling van inwoners naar zorgpakket geschetst en het aantal inwoners dat naar eigen zeggen een bijdrage extra kosten chronisch zieken heeft gehad.

Aantal deelnemers (gebaseerd op eigen antwoord)	**2022**	**2023**
CZM		
Lage zorgvraag	n.v.t.	1
Gemiddelde zorgvraag	19	28
Hoge zorgvraag	95	118
Niet ingevuld/weet niet	57	24
Totaal	**171**	**171**

Aantal deelnemers (gebaseerd op eigen antwoord)	**2022**	**2023**
Bijdrage extra kosten chronisch zieken	21	21
Niet ingevuld/weet niet	150	150
Totaal	**171**	**171**

2022

In 2022 konden inwoners kiezen uit twee zorgpakketten bij twee zorgverzekeraars. Beide pakketten zijn bedoeld voor inwoners met een laag inkomen. Daarnaast is het ene pakket bedoeld voor inwoners met een gemiddelde zorgvraag en het andere pakket bedoeld voor inwoners met een hogere zorgvraag.

2023
In 2023 konden inwoners kiezen uit drie zorgpakketten bij twee zorgverzekeraars. Opnieuw zijn alle pakketten bedoeld voor inwoners met een laag inkomen. Naast het pakket bedoeld voor inwoners met een gemiddelde zorgvraag en het pakket bedoeld voor inwoners met een hoge zorgvraag, is er in 2023 een pakket toegevoegd voor inwoners met een lage zorgvraag. Toch koos een ruime meerderheid van de inwoners voor het meest uitgebreide zorgpakket, met een gemeentelijke bijdrage van €45 per maand. Eén inwoner koos, naar eigen zeggen, voor het pakket voor een lage zorgvraag. Dit zorgpakket is relatief nieuw en ook in andere gemeenten zien we dat het aandeel inwoners dat kiest voor het pakket met een lage zorgvraag zeer gering is. Voordelen van een collectieve zorgverzekering voor inwoners met een lage zorgvraag zijn dat deze meer zekerheid biedt dan commerciële zorgverzekeringen en zorgmijding tegen gaat. Een van de belangrijkste redenen hiervoor is dat veelvoorkomende kosten zoals tandartskosten en kosten voor fysiotherapie standaard (deels) worden vergoed vanuit de collectieve zorgverzekering. In een commerciële zorgverzekering moet men hier vaak zelf aan bijbetalen.

Het grootste deel van de inwoners (80%) is niet gewisseld van zorgpakket tussen 2022 en 2023 (uitgebreid naar minder uitgebreid of andersom). 4 inwoners geven aan gewisseld te zijn naar een pakket met een uitgebreidere dekking. Tenslotte geven 2 inwoners aan gewisseld te zijn naar een minder uitgebreid zorgpakket vanwege de kosten en geven 2 inwoners aan gewisseld te zijn vanwege aangepaste zorgbehoeften.

Bekendheid bijdrage extra kosten chronisch zieken
Diverse inwoners hebben op hun enquête geschreven dat zij niet bekend zijn met de extra bijdrage chronisch zieken, maar daar wel graag meer over willen horen. De enquête heeft dus bijgedragen aan de bekendheid van deze regeling. In de gevallen waar inwoners hun NAW-gegevens hebben achtergelaten en expliciet hebben gevraagd of de gemeente contact wil opnemen, zijn de gegevens doorgegeven aan de consulenten van de gemeente met de vraag de inwoner te benaderen.

<u>Bijzondere kosten</u>
Een derde van de inwoners geeft aan nog bijzondere kosten in het pakket te willen. Genoemd zijn onder andere meer fysiotherapie, hogere vergoeding tandarts, orthodontie, hogere brilvergoeding, kosten voor supplementen, dieetkosten, middelen voor chronische pijnbestrijding, benodigdheden gehoorapparaat en bijbetalen aan medicijnen. Ook vraagt een aantal inwoners om vergoedingen voor alternatieve geneeswijzen op te nemen in het pakket. De kanttekening hierbij is dat een hogere vergoeding of meer vergoeding voor een specifiek product zou leiden tot een hogere maandelijkse premie. In het huidige pakket van de collectieve zorgverzekering zit, afhankelijk van het gekozen zorgpakket, €250-€570 vergoeding per jaar voor de tandarts. Voor fysiotherapie geldt dat minimaal 9 sessies per jaar vergoed worden, waarbij er meer sessies vergoed worden bij de uitgebreidere zorgpakketten. Ook biedt de CZM een bril- of lenzenvergoeding van minimaal €100 per drie jaar. Hoe uitgebreider het gekozen zorgpakket, hoe hoger de bril- of lenzenvergoeding.

<u>Wijze van betaling</u>
Tenslotte is in de enquête inwoners gevraagd naar hun gewenste wijze van betaling. Het

grootste deel van de inwoners wil graag dat de gemeente haar maandelijkse bijdrage op hun rekening stort en wil zelf het volledige bedrag aan de zorgverzekeraar overmaken (60%). Dit is onze huidige werkwijze. Een andere mogelijkheid was dat de gemeente haar bijdrage verrekent met de zorgverzekeraar en dat de inwoner een lagere premie betaalt aan de zorgverzekeraar. Voor deze optie koos 14% van de respondenten. 20% van de inwoners geeft aan geen mening te hebben.

Overige opmerkingen

Diverse inwoners hebben in de opmerkingen de gemeente bedankt voor de mogelijkheid van de collectieve zorgverzekering. Daarnaast geeft een aantal inwoners aan dat het een dure verzekering is, zeker omdat de premies stijgen. Tenslotte suggereren enkele inwoners dat de zorgverzekering afgestemd zou moeten zijn op leeftijdsfase en geslacht.