voorstel

Zwolle

Informatienota voor de raad

Datum 28 februari 2022

Onderwerp	Ondersteuning bij passende zorgverzekering
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder	Dorrit de Jong
Informant	Eva Molendijk
Afdeling	Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon	038 4982824
Email	E.Molendijk@zwolle.nl
Bijlagen	Motie M9-1

Wij stellen u voor kennis te nemen van:
de voorgestelde wijze van afdoening van de motie M9-1 over de wijze waarop we uitvoering hebben gegeven aan het bieden van ondersteuning aan inwoners met een laag inkomen en inwoners met een chronische ziekte of een beperking, bij het kiezen van een passende zorgverzekering: Verzekeren op maat.

Datum 28 februari 2022

Toelichting op het voorstel

Inleiding
Aan het einde van elk kalenderjaar heeft iedereen de mogelijkheid om een nieuwe zorgverzekering te kiezen. Wisselen van zorgverzekering kan zorgen voor een passender zorgverlening met de beste dekking tegen een aantrekkelijke premie.

De laatste zes weken van 2021 heeft de afdeling Inkomensondersteuning inwoners met een laag inkomen en mensen met een chronische ziekte of een beperking geholpen bij het uitzoeken van een zorgverzekering voor 2022. De juiste zorgverzekering kiezen kan een klus zijn en is niet voor iedereen even makkelijk. Voor inwoners die het lastig vinden om een passende zorgverzekering te kiezen, is ondersteuning en hulp aangeboden.

Deze ondersteuning was extra belangrijk omdat de gemeentepolis van Salland is gestopt per eind 2021. Voor de gebruikers van de gemeentepolis van Salland hebben wij er naar gestreefd de overgang naar een andere passende zorgverzekering zo soepel mogelijk te laten verlopen. Onderdeel daarvan is hulp bieden bij het kiezen van een passende zorgverzekering: Verzekeren op maat.

Met ‘Verzekeren op maat’ krijgen inwoners met een laag inkomen elk najaar hulp bij het kiezen van de juiste zorgverzekering. Hierdoor kunnen zij een polis afsluiten die aansluit bij hun persoonlijke zorgbehoefte. Zo betalen inwoners alleen voor de zorg die zij werkelijk nodig hebben. Bij de nieuwe zorgkostenregeling vanaf 1 januari 2022 bieden we een tegemoetkoming voor hoge zorgkosten en een tegemoetkoming voor verbruikt eigen risico aan mensen met een laag inkomen mensen met een chronisch ziekte of met een beperking.

Motie M9-1
Bij de vergadering van 6 juli 2021 is door uw raad een motie aangenomen, waarin u oproept de vrijwilligersorganisaties actief te betrekken bij het informeren van de doelgroep en bij de te houden evaluatie voor de nieuwe zorgkostenregeling. Met deze raadsinformatienota informeren we u over de voorgestelde wijze van afdoening van deze motie.

Kernboodschap
Tot onze volle tevredenheid zijn veel inwoners geholpen bij het kiezen van een passende zorgverzekering voor 2022. Aan alle partijen die betrokken zijn geweest bij de organisatie van ‘Verzekeren op maat,’ is gevraagd input te leveren voor evaluatie van het overstapseizoen. De eindconclusie is dat betrokken (vrijwilligers)organisaties tevreden zijn over de organisatie van ‘Verzekeren op maat’ en de resultaten die hiermee zijn behaald.

Toelichting
Speciaal voor de inwoners is een digitale keuzewijzer gemaakt. Bijna 7700 inwoners hebben deze keuzehulp bezocht. Hiermee werd de inwoner geholpen bij het kiezen van een passende zorgverzekering voor 2022. Achter deze keuzehulp was een telefonische hulpdienst met gecertificeerde zorgadviseurs beschikbaar om extra hulp te bieden.
De doelgroep in Zwolle heeft nu met de keuzehulp kennis gemaakt met het vergelijken van zorgverzekeringen. Hierdoor zijn ze meer zelfredzaam en/of hebben ze minder ondersteuning nodig in de toekomst bij de keuze voor een passende zorgverzekering en/of weten zij de weg naar hulp beter te vinden.

Ook zijn in de laatste zes weken van het jaar 2021 door de afdeling Inkomensondersteuning spreekuren georganiseerd voor inwoners die graag persoonlijke hulp willen bij het uitzoeken van een zorgverzekering voor 2022. Ruim 800 inwoners zijn persoonlijk geholpen.
Tijdens deze bijeenkomsten op de verschillende locaties in Zwolle hebben we veel mensen kunnen helpen. Deze spreekuren zijn gehouden in het wijkcentrum van Holtenbroek, het Culthuurhuis Stadshagen en in het Stadskantoor. Bij inwoners die niet in staat waren naar de spreekuren te komen, zijn huisbezoeken afgelegd. Door de adviseurs van De Voorzieningen Wijzer zijn 54 inwoners thuis bezocht. Er is geholpen door collega's van de afdeling inkomensondersteuning zelf, zorgverzekeringsadviseurs en vrijwilligers van Op Orde Zwolle en Travers.
Het persoonlijk contact tijdens de spreekuren werd door de bezoekers gewaardeerd. Enerzijds, omdat hulp geboden werd bij het kiezen van een zorgverzekering, maar ook dat net een stukje extra zekerheid werd geboden als men voor zichzelf al redelijk in beeld had, wat de keuze zou moeten zijn.

Ruim 1850 inwoners hebben met hulp een overstap gemaakt naar een andere zorgverzekering. Uit de digitale keuzehulp blijkt dat, het gemiddelde bespaarbedrag € 291,- per volwassen verzekerde is, voor degene die een overstap heeft gemaakt naar een andere verzekeraar. Dit bedrag komt tot stand door de premie 2022 van de oude verzekering af te zetten tegen de premie van de nieuwe verzekering zonder dit te herleiden naar een persoon. Het bedrag wat mensen hebben bespaard met een wijziging door te voeren bij de huidige maatschappij is niet inzichtelijk voor ons en dus buiten beschouwing gelaten.

Communicatie
Inwoners die in 2021 gebruik maakten van de gemeentepolis van Salland zijn een aantal keren persoonlijk per brief geïnformeerd over 'Verzekeren op maat'. Gewezen is op de mogelijkheid van hulp bij het kiezen van een zorgverzekering voor 2022.
Ook hebben we in het najaar van 2021 zoveel mogelijk andere inwoners met een laag inkomen, inwoners met een chronische ziekte of een beperking geïnformeerd, zodat ook zij gebruik konden maken van hulp bij het kiezen van een passende zorgverzekering voor het volgend jaar. Zij zijn geïnformeerd via de gemeentelijke website en partners in de stad (intermediairs). Waar mogelijk is ook van communicatiekanalen zoals Facebook gebruik gemaakt.
Wij hebben de Sociaal Raadslieden en de Participatieraad betrokken bij keuzes van de frequentie en wijze van communicatie. Het Versimpelteam heeft de brieven beoordeeld.

Ingezette ondersteuning was afgestemd op de inwoners
De hulp bij het kiezen van een passende zorgverzekering is afgestemd op zelfredzame inwoners en minder-zelfredzame inwoners.

Inwoners die digitaal vaardig zijn en inzicht hebben in hun zorgkosten, konden online zorgverzekeringen vergelijken. Er zijn verschillende websites die gericht zijn op het ondersteunen van de Zwollenaar bij het doen van een financiële check en/of het vergelijken van zorgverzekeringen. Hier worden drie mogelijkheden genoemd:

- Poliswijzer

Voor 'Verzekeren op maat' is ter ondersteuning gekozen voor de digitale vergelijkingstool van Poliswijzer. Hiervoor is in samenwerking met Poliswijzer een Zwolse versie ingericht. Met deze tool wordt een advies op maat gegeven.

- Geldplan ‘beter rondkomen’

Inwoners kunnen via Startpuntgeldzaken.nl/zwolle het geldplan ‘beter rondkomen’ invullen. Op deze website worden zij ook verwezen naar de website met de gemeentelijke regelingen. Via het geldplan ‘beter rondkomen’ krijgen inwoners tips om hun inkomsten te vergroten en hun uitgaven te verlagen. Alle onderdelen van de financiële huishouding komen aan de orde, zoals: energie, vaste woonlasten, zorgkosten en abonnementen. In het geldplan wordt hiervoor verwezen naar de zorgvergelijker van de Consumentenbond. De Zwolse Geldplannen worden door ons beschikbaar gesteld.

- Algemene vergelijkingssites

Inwoners die digitaal vaardig zijn en inzicht hebben in hun zorgkosten kunnen via vergelijkingssites zorgverzekeringen vergelijken. Voorbeelden hiervan zijn Independer, Poliswijzer, Zorgwijzer en de zorgvergelijker van de Consumentenbond.

Inwoners die minder zelfredzaam zijn

Inwoners die minder zelfredzaam zijn, of ondersteuning wilden, konden persoonlijk advies krijgen bij het maken van een keuze voor een passende en betaalbare zorgverzekering. Hiervoor zijn in een aantal wijkcentra (Holtenbroek en Stadshagen) en het Stadskantoor in de periode van 22 november 2021 tot 1 januari 2022 gericht zorgverzekering-spreekuren georganiseerd.
Daarnaast hebben we afspraken gemaakt met Voor Elkaar Zwolle, die al een aantal statushouders begeleidden in hun administratieve zaken. Zij hebben die inwoners ook geholpen bij het kiezen van een passende zorgverzekering. Ook hebben we gemerkt dat organisaties als een Fnv en Ango inwoners hebben geholpen bij de keuze van een zorgverzekering voor 2022.

Huisbezoeken

Door de adviseurs van De VoorzieningenWijzer zijn zoals aangegeven 54 inwoners tijdens een huisbezoek gesproken. Bij de huisbezoeken werden over het algemeen ‘oudere’ inwoners gesproken die niet naar de inloopspreekuren konden/wilden komen.

Inwoners met betalingsachterstanden bij Salland

Inwoners die een gemeentepolis hadden en over zouden willen stappen naar een andere zorgverzekeraar, kunnen dat niet als er sprake is van een betalingsachterstand bij Salland. Hierover is overleg geweest met Salland. Kwijtschelding van deze achterstand was niet mogelijk. De inwoners met een betalingsachterstand waren in beeld het ging om 86 inwoners . Vanuit ons team Schulddienstverlening is een task force opgezet die deze inwoners actief heeft benaderd, om te komen tot een oplossing waarbij de inwoner alsnog (indien wenselijk) over kon stappen. We hebben 57 inwoners (66%) kunnen bereiken of ze waren al in beeld bij schuldhulpverlening. In 19 inwoners was er al sprake van een oplossing en voor 38 inwoners is er concrete actie uitgezet om tot een oplossing te komen. We hebben 29 inwoners niet kunnen bereiken (34%). Deze inwoners zijn via een emailbericht op de hoogte gesteld van de mogelijkheden voor hulp bij achterstanden.

Datum 28 februari 2022

Financiën
Nvt

Communicatie
Per 1 januari 2022 geldt de nieuwe zorgkostenregeling. De komende tijd is onze communicatie gericht op het bekend maken van deze zorgkostenvergoeding. Begin februari zijn bijvoorbeeld al circa 5000 brieven verstuurd aan de doelgroep en is informatie op zwolle.nl gezet. We zullen via diverse communicatie kanalen nog meer aandacht aan de nieuwe zorgkostenregeling besteden.

Openbaarheid
Ja

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer