Bijlage 4: Evaluatie Collectieve Aanvullende Zorgverzekering gemeente Druten

In de zomer van 2023 is de Collectieve Aanvullende Zorgverzekering van de gemeente Druten (CAZ), 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 CAZ die een gemeentelijke bijdrage ontvangen van gemeente Druten voor hun zorgverzekering. Deze gegevens zijn gekoppeld aan de basisregistratie personen, waardoor we gebruik kunnen maken van actuele adresgegevens.
De vragenlijst is gestuurd naar 196 Drutens huishoudens. Hierbij is een selectie gemaakt van huishoudens die in 2022 en/of 2023 gebruik hebben gemaakt van de Collectieve Aanvullende Zorgverzekering (CAZ) van de gemeente.
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 gemeentehuis. 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 45 Drutense huishoudens antwoord gegeven op de vragenlijst. Dat komt neer op een respons van 23%. 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 CAZ 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 ouder te zijn dan 50 maar jonger dan de pensioengerechtigde leeftijd (47%). 36% van de respondenten geeft aan de pensioengerechtigde leeftijd te hebben. Slechts 1 respondent geeft aan jonger te zijn dan 27 jaar.
Uit onze eigen administratie blijkt dat van alle 182 deelnemers aan de CAZ in 2023 slechts 4 deelnemers jonger zijn dan 27 jaar. 23% van alle deelnemers van de CAZ heeft de pensioengerechtigde leeftijd. Onder onze respondenten zijn gepensioneerde inwoners dus oververtegenwoordigd.

<u>Huishoudsamenstelling</u>
Een overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan alleenstaand te zijn, zonder kinderen in huis (57%). 20% geeft aan samen te wonen, zonder kinderen in huis. 8%

geeft aan alleenstaand ouder te zijn, met kinderen in huis.
Net als onder de respondenten is de grootste groep deelnemers van de CAZ volgens onze cijfers alleenstaand zonder kinderen (71%). 21% van alle deelnemers woont samen en/of is gehuwd. 7% van de deelnemers is alleenstaande ouder. Ons sample is dus representatief op basis van huishoudsamenstelling.

Inkomen
Het grootste deel van de respondenten (53%) heeft een inkomen op bijstandsniveau, Wajong of AOW. Daarnaast geeft ongeveer 40% van hen een inkomen te hebben onder de 120% van de voor hen geldende bijstandsgrens. 2 van de 45 respondenten (4%) 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 CAZ. 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 CAZ en uitsplitsing naar doelgroepen
Gemiddeld kan de CAZ rekenen op een hoog rapportcijfer, namelijk een 8,2. Als we dit rapportcijfer uitsplitsen naar verschillende doelgroepen en achtergrondkenmerken, ontstaat het volgende beeld. Leeftijd blijkt een belangrijke factor in het gegeven rapportcijfer. Hoe ouder de inwoner is (ingedeeld in vier leeftijdscategorieën) , hoe lager het gemiddelde rapportcijfer. Inwoners tussen de 27 en 50 jaar geven de CAZ gemiddeld maar liefst een 9,1. Inwoners tussen de 50 en pensioengerechtigde leeftijd geven de CAZ een veel lager, maar toch goed, cijfer, van 8,1 en inwoners van pensioengerechtigde leeftijd geven de CAZ een iets lager cijfer, namelijk een 7,8.
Het gemiddelde rapportcijfer verschilt niet tussen inwoners met verschillende inkomens, verschillende huishoudsamenstellingen, of aan de hand van het gekozen zorgpakket (lage zorgvraag, gemiddelde zorgvraag, hoge zorgvraag).

Tevredenheid over de CAZ
Naast het geven van een rapportcijfer is op andere manieren gevraagd naar de tevredenheid van inwoners met de CAZ, bijvoorbeeld in hoeverre de CAZ aansluit op de zorgbehoeften van de inwoner. Een grote meerderheid van 80% van de inwoners vindt dat de CAZ helemaal (40%) of redelijk (40%) aansluit op hun zorgbehoeften. 2 inwoners (4%) hebben hier geen mening over en 2 inwoners (4%) vinden dat de CAZ maar een beetje aansluit op hun zorgbehoeften.
Als het aankomt op dezelfde keuze voor volgend jaar, dan geeft 77% van de inwoners aan dat zij de CAZ volgend jaar opnieuw zullen kiezen. 20% van de inwoners weet nog niet of zij opnieuw voor de CAZ zullen kiezen.

Op basis van deze gegevens kunnen we concluderen dat de doelgroep tevreden tot zeer tevreden is over de Collectieve Aanvullende Zorgverzekering in algemene zin. Dat is een heel 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 CAZ
De meeste inwoners (40%) hebben gekozen voor de CAZ omdat zij vanwege hun chronische ziekte/handicap zo uitgebreid mogelijk verzekerd willen zijn. Voor 29% van de inwoners is de belangrijkste reden om voor de CAZ te kiezen dat dit financieel voordeliger voor hen was. 20% van de inwoners geeft aan dat zij door de bijdrage van de gemeente hun eigen risico niet zelf hoeven te betalen.

Gebruik CAZ en bijdrage chronisch zieken in 2022 en 2023
75% van alle respondenten heeft gebruik gemaakt van de CAZ in 2022. In 2023 was dit 93%. Een verklaring voor het verschil is dat inwoners die wel gebruik maakten van de CAZ in 2023 geen gebruik hebben gemaakt van de CAZ 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**
CAZ		
Lage zorgvraag	n.v.t.	0
Gemiddelde zorgvraag	2	3
Hoge zorgvraag	30	40
Niet ingevuld/weet niet	13	2
Totaal	**45**	**45**

Aantal deelnemers (gebaseerd op eigen antwoord)	**2022**	**2023**
Bijdrage extra kosten chronisch zieken	4	3
Niet ingevuld/weet niet	41	42
Totaal	**45**	**45**

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 88% van de inwoners voor het meest uitgebreide zorgpakket, met een gemeentelijke bijdrage van €45 per maand. Geen 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 (82%) is niet gewisseld van zorgpakket tussen 2022 en 2023 (uitgebreid naar minder uitgebreid of andersom). 1 inwoner geeft aan gewisseld te zijn naar een pakket met een uitgebreidere dekking.

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.

Bijzondere kosten
20% van de inwoners geeft aan nog bijzondere kosten in het pakket te willen. Genoemd zijn onder andere meer fysiotherapie, hogere vergoeding tandarts, kosten voor supplementen en bijbetalen aan medicijnen. 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.

Wijze van betaling
Tenslotte is 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 (64%). 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 24% van de respondenten. Ongeveer 15% van de inwoners had geen mening over de wijze van betaling.

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. Tenslotte suggereren enkele inwoners dat de zorgverzekering afgestemd zou moeten zijn op leeftijdsfase en geslacht.