

Marktanalyse 2018

Gemeentepolis

April 2018



Inhoudsopgave

1. Context en opzet van de marktanalyse.....	3
2. Premie en dekking	5
3. Marktaandeel.....	10
4. Gerichte inkoop van zorg	11
5. Inzet bij het brede sociale domein	12
6. Voorkomen en oplossen van zorgschulden	13
7. Klantwaardering.....	14
8. Dienstverlening aan gemeenten	15
Bijlage I - Bijdrage collectiviteit aan gemeentelijke doelstellingen in het sociale domein	16
Bijlage II - Specificatie van de premies.....	17
Bijlage III - Dekking vanuit gemeentelijk perspectief.....	22

1. Context en opzet van de marktanalyse

Sinds 1997 wordt de gemeentepolis (voorheen de 'CZM', collectieve zorgverzekering voor minima) ingezet om inwoners in een kwetsbare positie laagdrempelig toegang te garanderen tot goede zorg en ondersteuning. De gemeentepolis heeft haar 'roots' in het gemeentelijke armoedebeleid (bijzondere bijstand voor medische kosten) maar heeft zich inmiddels ontwikkeld tot een instrument dat het integrale sociale domein ondersteunt.

De basis wordt gevormd door het compenseren van inwoners voor hun meerkosten aan zorg en ondersteuning, een gemeentelijke verantwoordelijkheid die fors is toegenomen met de decentralisatie van inkomensregelingen voor chronisch zieken en gehandicapten. Daarnaast vervult de gemeentepolis een belangrijke rol bij onder andere schuldhulpverlening, gezondheidsbevordering en re-integratie¹.

Jaarlijks maakt BS&F een analyse van het aanbod aan gemeentepolissen. Deze analyse heeft een tweeledige functie. Ten eerste vormen de uitkomsten de basis voor onze adviespositie richting gemeenten. Het gaat dan met name om de vraag in welke mate verzekeraars een bijdrage leveren aan het integrale sociale domein. In de tweede plaats maakt de analyse aan verzekeraars transparant welke positie zij innemen in dit marktsegment.

In deze marktanalyse worden zorgverzekeraars en de door hen aangeboden gemeentepolissen langs de volgende aspecten bekeken:

- De hoogte van de premie en de omvang van de dekking (hoofdstuk 2);
- Het relatieve marktaandeel en de deelname door de doelgroep (hoofdstuk 3);
- De mate van gerichte inkoop van zorg (hoofdstuk 4);
- De inzet van de zorgverzekeraar op het brede sociale domein (hoofdstuk 5);
- De inzet van de zorgverzekeraar bij het voorkomen en oplossen van schulden (hoofdstuk 6).
- De waardering door deelnemers en gemeenten (hoofdstukken 7 en 8).

Momenteel bieden alle zorgverzekeraars keuzevrijheid binnen de gemeentepolis: meer of minder uitgebreide dekkingen, wel of geen tanddekking, verschillende regelingen voor het betalen van het verplicht eigen risico. De markt van gemeentepolissen kent hierdoor meer dan 100 verschillende combinaties. Dit brede keuzepalet heeft als voordeel dat inwoners, binnen de kaders van het gemeentelijke beleid, een polis kunnen kiezen die het beste past bij de individuele situatie.

In deze marktanalyse beoordelen we omwille van de overzichtelijkheid niet al deze afzonderlijke combinaties. In plaats daarvan kijkt de marktanalyse naar drie 'varianten' aan gemeentepolissen: een basis, een gemiddeld en een uitgebreid pakket (naar dekking en premie). Daar waar zorgverzekeraars meerdere keuzes aanbieden *binnen één* van de drie varianten, is uitgegaan van het pakket dat door de meeste gemeenten wordt aangeboden. Daar waar deelnemers keuzevrijheid hebben, is uitgegaan van de door hen meest gekozen variant.

¹ In bijlage I wordt de bijdrage die de collectiviteiten leveren aan gemeentelijke doelstellingen in het brede sociale domein in meer detail uiteengezet.

Op basis van deze criteria zijn de volgende pakketten vergeleken in deze marktanalyse²:

Basis variant

Verzekeraar	Pakket
CZ	Zorg-op-maatpolis + AV Gemeenten Start + Module Eigen Bijdrage Wmo-Wlz
De Friesland	Alles Verzorgd Polis + AV Frieso Compact
DSW	DSW Zorgpolis + Gemeenten AV- Standaard
Menzis	Menzis Basis + GarantVerzorgd 1 + GarantTandVerzorgd 250 ³
Salland	Basispolis + AV Extra + TandExtra ³ + Gemeentepakket
Univé	Zorg Geregeld Polis + Univé GemeentePakket Compact
VGZ	VGZ GemeentePakket Compact (VGZ Ruime Keuze + aanvullende verzekering + tandverzekering)
Zilveren Kruis	Basis Zeker + Optimaal Aanvullend 1 + Aanvullend Tand 1 ster
Zorg en Zekerheid	Zorg Zeker Polis + AV-Gemeente Standaard

Midden variant

Verzekeraar	Pakket
CZ	Zorg-op-maatpolis + AV Gemeenten Extra + Module Eigen Bijdrage Wmo-Wlz
De Friesland	Alles Verzorgd Polis + AV Frieso Compleet
DSW	DSW Zorgpolis + Gemeenten AV-Top
Menzis	Menzis Basis + GarantVerzorgd 2 + GarantTandVerzorgd 250 ³
Salland	Basispolis + AV Plus + TandPlus ³ + Gemeentepakket
Univé	Zorg Geregeld Polis + Univé GemeentePakket Compleet
VGZ	VGZ GemeentePakket Compleet (VGZ Ruime Keuze + aanvullende verzekering + tandverzekering)
Zilveren Kruis	Basis Zeker + Optimaal Aanvullend 2 + Aanvullend Tand 1 ster
Zorg en Zekerheid	Zorg Zeker Polis + AV-Gemeente Top

Uitgebreide variant

Verzekeraar	Pakket
CZ	Zorg-op-maatpolis + AV Gemeenten Extra Uitgebreid + Module Eigen Bijdrage Wmo-Wlz + Vooraf gespreid betalen verplicht ER
De Friesland	Alles Verzorgd Polis + AV Frieso Compleet + Vooraf gespreid betalen verplicht ER
DSW	DSW Zorgpolis + Gemeenten AV-Top + Vooraf gespreid betalen verplicht ER
Menzis	Menzis Basis + GarantVerzorgd 3 + GarantTandVerzorgd 500 ³ + Verzekering verplicht ER
Salland	Basispolis + AV Plus + TandPlus ³ + Gemeentepakket (incl. Eigen Bijdrage Wmo) + Verzekering verplicht ER
Univé	Zorg Geregeld Polis + Univé GemeentePakket Compleet + € 0,- eigen Risico
VGZ	VGZ GemeentePakket Compleet + €0,- eigen risico (VGZ Ruime Keuze + aanvullende verzekering + tandverzekering)
Zilveren Kruis	Basis Zeker + Optimaal Aanvullend 3 + Aanvullend Tand 2 sterren + Verzekering verplicht ER
Zorg en Zekerheid	Zorg Zeker Polis + AV-Gemeente Top + Verzekering verplicht ER

Tabel 1: Vergeleken aanbiedingen

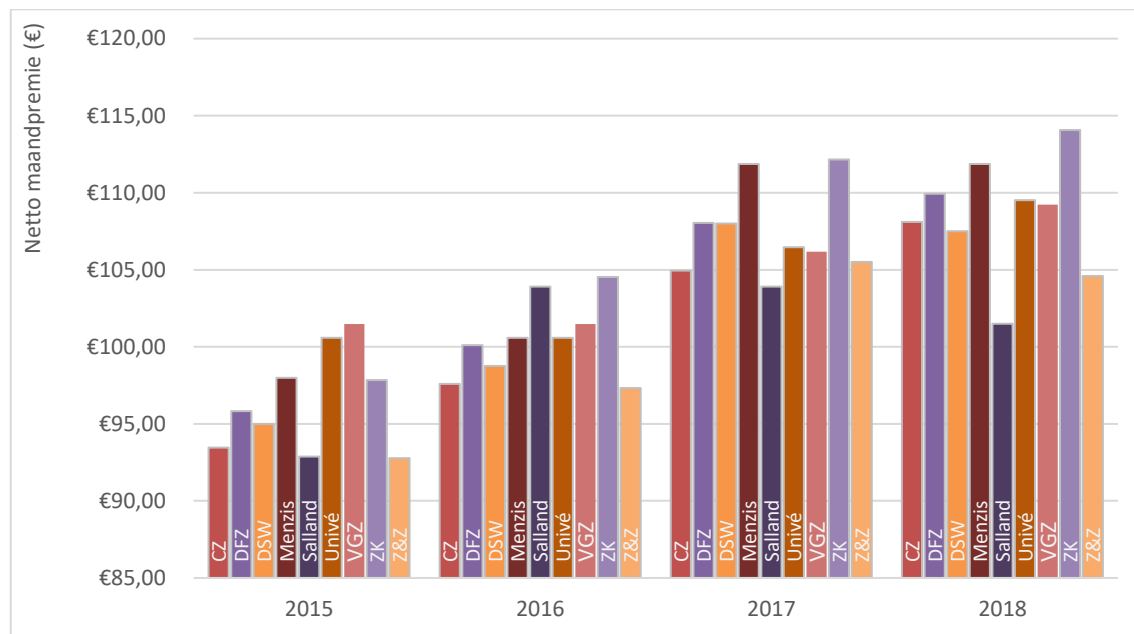
² Op verzoek kan BS&F uiteraard andere varianten met elkaar vergelijken.

³ Bij zowel Menzis als Salland is het mogelijk voor verzekerden met een volledige prothese een prothese pakket danwel geen tandverzekering af te sluiten.

2. Premie en dekking

Premie

Iedere gemeentepolis bestaat uit een basisverzekering plus een aanvullende verzekering (met gemeentelijke uitbreidingen). Onderstaande figuur geeft inzicht in de ontwikkeling van de netto premies van de op de gemeentepolis van toepassing zijnde basisverzekeringen.



Figuur 1: Ontwikkeling netto premies basisverzekering gemeentepolis

De premie die bij deelnemers aan een gemeentepolis in rekening wordt gebracht zijn in de praktijk (aanzienlijk) lager omdat vrijwel alle gemeenten op grond van de Participatiewet⁴ een bijdrage in de premie verlenen. De toegenomen verantwoordelijkheid van gemeenten om chronisch zieken en gehandicapten te compenseren voor hun (medische) meerkosten is o.a. terug te zien in de hoogte van deze bijdrage: Jaarlijks dragen gemeenten gemiddeld € 370,- bij in de premie van de uitgebreide variant.

Dekking

De beoordeelde pakketten bestaan zoals gezegd uit een basisverzekering en een aanvullende verzekering (met gemeentelijke uitbreidingen). De verschillen in dekking tussen de op de gemeentepolissen van toepassing zijnde basisverzekeringen zijn zo gering dat dit niet leidt tot afwijkende beoordelingen. Ten aanzien van de aanvullende verzekering zijn de verschillen groter. Deze verschillen worden daarom in deze marktanalyse nader beoordeeld.

⁴ Art. 35 lid 3 Participatiewet.

Verplicht eigen risico

Zorgverzekeraars bieden (betalings)regelingen aan ten behoeve van het verplicht eigen risico. Deze regelingen verschillen per verzekeraar. De varianten die we tegenkomen zijn de volgende:

- *Het verzekeren van het verplicht eigen risico*
De hoogte van het eigen risico wordt verzekerd in de aanvullende verzekering van de gemeentepolis. Deelnemers betalen daarvoor maandelijks een premie. De verzekeraars Menzis, Salland, VGZ, Univé, Zilveren Kruis en Zorg en Zekerheid bieden gemeenten de mogelijkheid om het eigen risico te verzekeren binnen 1 of meerdere pakketten van de gemeentepolis.
- *Vooraf gespreid betalen met teruggaaf niet geconsumeerde eigen risico*
Meedoen aan deze regeling houdt in dat verzekerde in 10 maanden het gehele eigen risico vooraf betaalt. Wanneer achteraf blijkt dat verzekerde meer heeft betaald dan geconsumeerd, krijgt verzekerde het niet geconsumeerde bedrag retour. Alle verzekerden aan de gemeentepolis kunnen bij de zorgverzekeraars CZ, DSW, De Friesland Zorgverzekeraar, Menzis, Salland en Zilveren Kruis besluiten deel te nemen aan deze regeling. Gemeenten kunnen bij zorgverzekeraars CZ en DSW besluiten deelname aan deze regeling bij bepaalde pakketten verplicht te stellen bij deelname aan de gemeentepolis. Gemeenten kunnen daarnaast de vooraf te betalen bedragen rechtstreeks aan de verzekeraar betalen. Betreffende gemeenten krijgen dan in het daaropvolgende jaar het niet geconsumeerde deel retour.
- *Proactief aanbieden een betalingsregeling bij opleggen (deel) eigen risico*
Voordat het verplicht eigen risico geïncasseerd wordt middels automatische incasso wordt verzekerde geïnformeerd over de mogelijkheden tot het treffen van een betalingsregeling. Dit bieden alle verzekeraars aan.

Premie en dekking

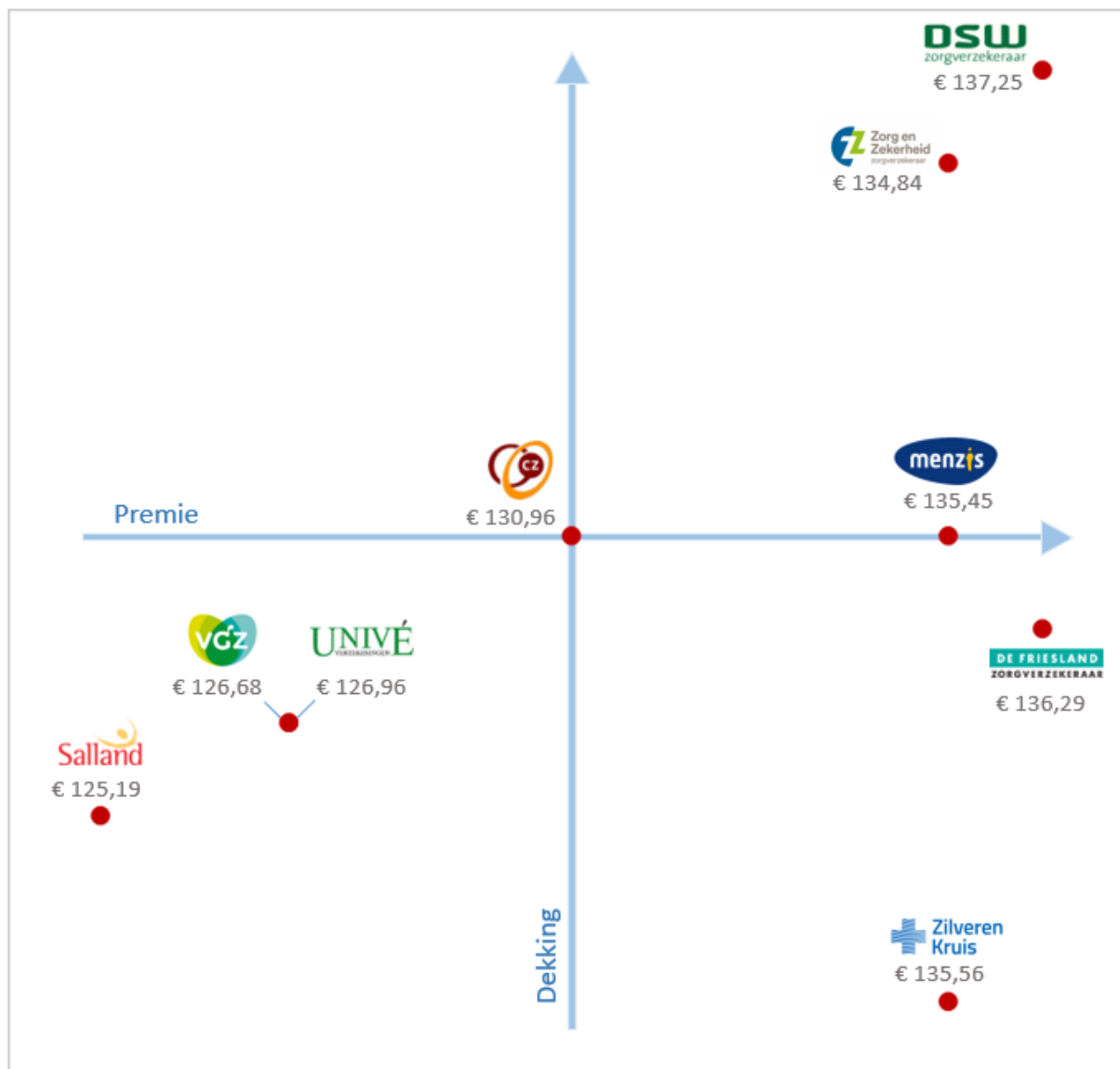
Omdat niet iedereen een gelijke zorgvraag heeft, hebben alle verzekeraars op verzoek van gemeenten verschillende gemeentepolissen op maat gemaakt voor de doelgroep. Onderstaande drie figuren geven een beeld van de in deze marktanalyse opgenomen basis, midden en uitgebreide varianten. De aanbiedingen zijn gepositioneerd op de assen “meer of minder dekking dan het gemiddelde van de in deze marktanalyse opgenomen varianten” en “lagere of hogere premie dan het gemiddelde van de in deze marktanalyse opgenomen varianten”. Ook zijn per aanbieding de netto maandpremies 2018 en waardering van de dekking vermeld⁵. Het betreft de netto premie van de hele gemeentepolis (dus basisverzekering en aanvullende verzekering met gemeentelijke uitbreidingen). De waardering van de dekking is uitgedrukt in sterren op een schaal van 0 tot 5. Deze zijn gebaseerd op waarderingen zoals ze worden uitgevoerd door Zorgweb⁶.

⁵ Bijlagen II en III bevatten een nadere specificatie van de premies en dekking.

⁶ Zorgweb verzamelt en beoordeelt informatie van polissen op de Nederlandse zorgverzekeringsmarkt. Opdrachtgevers zijn o.a. de belangrijkste vergelijkingssites, VNG, de Consumentenbond en vrijwel alle zorgverzekeraars.

Meer dekking
Lagere premie

Minder dekking
Lagere premie



Meer dekking
Hogere premie

Minder dekking
Hogere premie

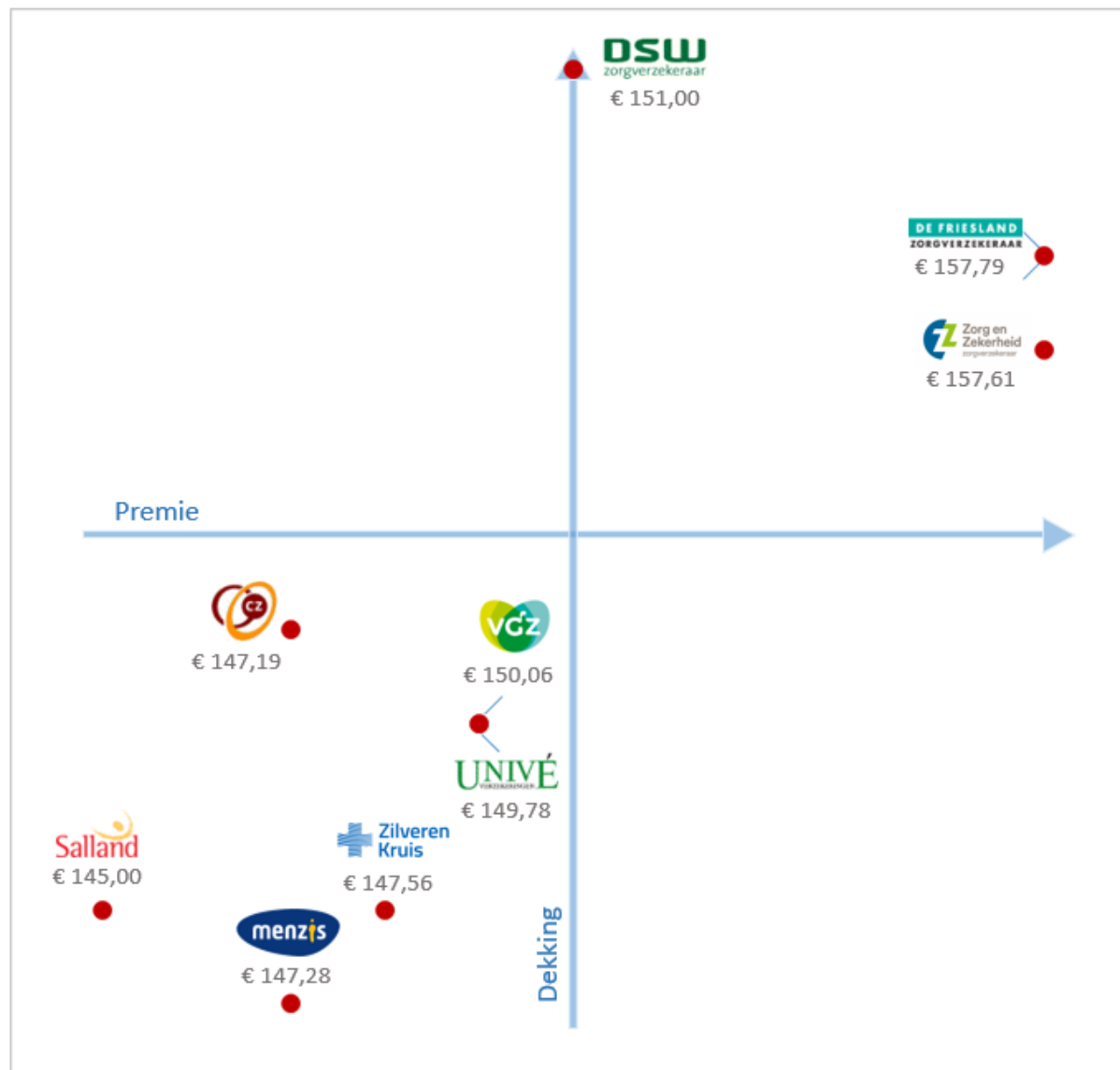
Figuur 2: De basisvarianten vergeleken

Meer dekking
Lagere premie

Meer dekking
Hogere premie

Minder dekking
Lagere premie

Minder dekking
Hogere premie



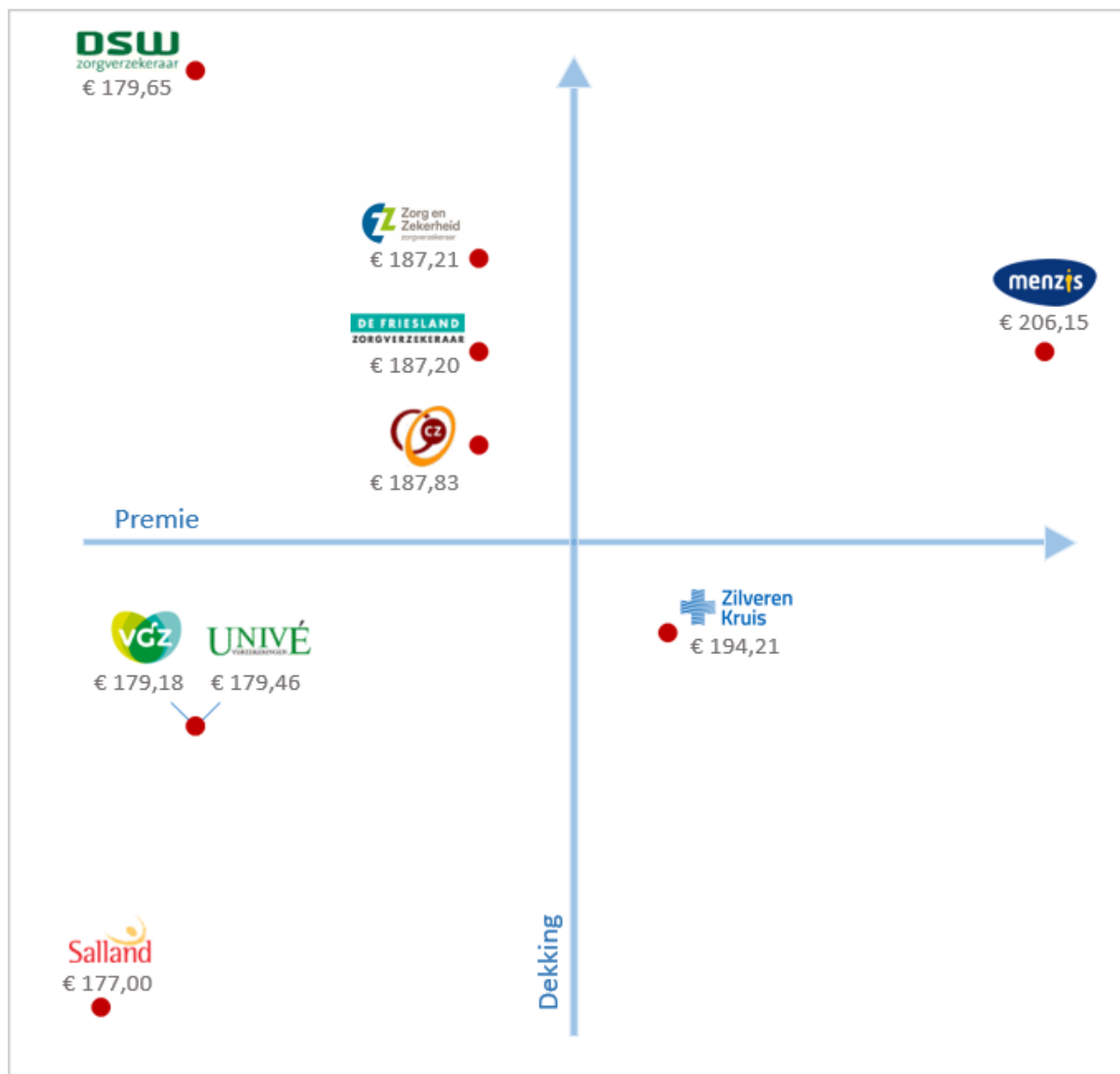
Figuur 3: De midden varianten vergeleken

Meer dekking
Lagere premie

Meer dekking
Hogere premie

Minder dekking
Lagere premie

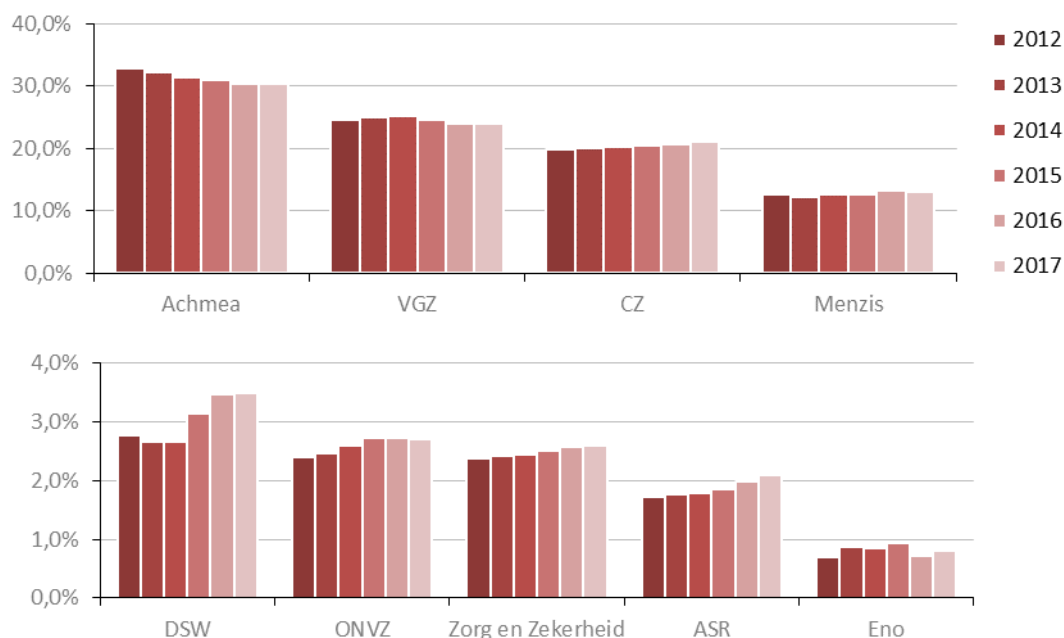
Minder dekking
Hogere premie



Figuur 4: De uitgebreide varianten inclusief een eigen risico regeling vergeleken

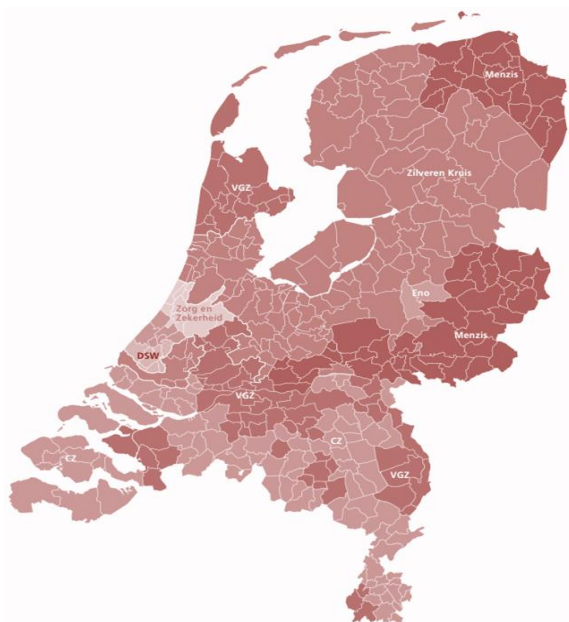
3. Marktaandeel

Nederland kent 24 zorgverzekeraars welke georganiseerd zijn in negen concerns. Onderstaande staafdiagrammen geven inzicht in de marktaandelen van de betreffende concerns.



Figuur 5: Marktaandelen Zorgverzekeringsconcerns⁷

Deze marktaandelen zijn landelijk. Onderstaand figuur geeft per gemeente aan welk concern daar marktleider is⁸.



Figuur 6: Marktleider zorgverzekeraarconcerns per gemeente in 2016 (bron: Vektis, 2016) De situatie 2016 is representatief voor 2017.

⁷ Bron: NZa (op basis van Vektis, Verzekerdenmobiliteit en Keuzegedrag).

⁸ De marktaandelen per gemeente zijn niet openbaar beschikbaar. Desgewenst kunnen marktaandelen binnen individuele gemeenten opgevraagd worden.

Indien een gemeente streeft naar een hoog bereik van de gemeentepolis, omdat hiermee diverse regelingen in het sociale domein ontsloten worden voor haar inwoners, is regionale aanwezigheid een belangrijk aspect. Gezien de geringe mobiliteit van verzekerden⁹ wordt de deelname aan de collectiviteit sterk beïnvloed door de hoogte van het marktaandeel van de verzekeraar in de betreffende gemeente. Bij een verzekeraar met een hoog marktaandeel kan immers gemakkelijker een hoge deelname worden bereikt dan bij een verzekeraar met een gering marktaandeel.

4. Gerichte inkoop van zorg

Bij de introductie van de Zorgverzekeringswet (2006) is de mogelijkheid geboden om binnen collectieve zorgverzekeringen maatwerk te leveren ten aanzien van zorginkoop en dekkingen. Collectiviteiten zouden hiermee 'countervailing power' bieden ten opzichte van de positie van zorgverzekeraars, en leiden tot polissen die meer op maat gesneden zijn voor specifieke doelgroepen, zoals werknemers binnen een bepaalde branche maar ook mensen met een laag inkomen.

Bovendien zou de gerichte inkoop van zorg binnen collectiviteiten moeten leiden tot lagere zorgkosten, een voordeel dat (deels) zou terugvloeien naar de deelnemers via verleende korting op de basisverzekering. Inmiddels is er een wildgroei aan collectieve zorgverzekeringen, vaak inderdaad met korting op de basisverzekering. Het is echter de vraag in hoeverre die korting daadwerkelijk volgt uit kostenbesparing dankzij gerichte zorginkoop of maatwerkdekkingen.

Voormalig minister Schippers heeft meerdere onderzoeken uit laten voeren om hierop antwoord te krijgen. De (niet geheel verrassende) slotsom is dat korting op de basisverzekering momenteel zeer beperkt tot niet samenhangt met zorginhoud. Korting blijkt vooral een marketinginstrument, opgebracht door verzekerden zelf. De meerwaarde van collectiviteiten staat daarmee ter discussie: brengen ze inderdaad maatwerk en lagere zorgkosten of zijn ze een sigaar uit eigen doos?

De gemeentepolis wordt in de diverse onderzoeken vaak aangehaald als positieve uitzondering¹⁰¹¹. Niet alleen omdat de gemeentepolis relatief veel dekkingen op maat voor de doelgroep kent (zoals compensaties voor eigen bijdragen en vergoeding van preventie interventies), maar ook omdat het een instrument biedt voor administratieve lastenverlichting en preventie van schulden. Hiermee heeft de gemeentepolis ruime legitimatie om meerwaarde (en korting) te bieden aan de deelnemers, meer dan veel andere collectieve zorgverzekeringen.

Tegelijkertijd is juist bij de gemeentepolis een spanning te zien tussen enerzijds de behoefte (of noodzaak) om de premie laag te houden en anderzijds de terughoudendheid om dit te realiseren via selectieve inkoop van zorg. De kwetsbaarheid van de doelgroep brengt immers met zich mee dat bijvoorbeeld reisafstanden of wisseling van behandelaar een grotere opgave is. Onder (toekomstige) selectieve contractering binnen de gemeentepolis moet dan ook een goede verantwoording liggen: is de toegang tot zorg gewaarborgd en is er afdoende keuzevrijheid (zeker voor mensen met een hoge zorgvraag)? En wat mag dat 'kosten', oftewel welke meerprijs (= premie) is dat waard?

Momenteel kent geen van de gemeentepolissen een strikt selectief karakter. Wel wordt gepioneerd met gezamenlijke (gerichte) inkoop bij preventie. Zo werkt Menzis aan een gezamenlijke inzet op en inkoop van preventie interventies en de inzet van het spaarprogramma SamenGezond. En oriënteert VGZ zich op de verbinding tussen de gemeentepolis en 'zinnige zorg' (met zorgaanbieders afspraken

⁹ De mobiliteit van verzekerden op de zorgverzekeringsmarkt bevindt zich de afgelopen jaren tussen de 3 en 7% per jaar.

¹⁰ 'Ruimte voor onderscheid tussen zorgverzekeraars, Autoriteit Consument & Markt en Nederlandse Zorgautoriteit', juni 2017

¹¹ Kamerstuk 29689-277 (Werkconferentie Collectiviteiten)

maken over een verantwoord en passend zorgaanbod). Het is onze verwachting dat deze ontwikkelingen zich de komende jaren, zeer geleidelijk en voorzichtig, gaan doorzetten.

5. Inzet bij het brede sociale domein

Met de decentralisaties van jeugd, werk, zorg en de inkomensondersteuning voor chronisch zieken en gehandicapten is het takenpakket van gemeenten in enkele jaren fors uitgebreid. Met deze ontwikkeling neemt het belang van een succesvolle samenwerking met de zorgverzekeraar ook toe. Om te komen tot een optimale inrichting en bekostiging van zorg en ondersteuning kunnen gemeenten en zorgverzekeraars niet meer om elkaar heen. Sterker nog, in zowel de Wmo als de Zvw zijn bepalingen opgenomen die deze samenwerking een wettelijke basis geven.

Het afgelopen jaar is spanning in deze relatie ontstaan, toen zorgverzekeraar Zilveren Kruis aankondigde te stoppen met de gemeentepolis in o.a. gemeenten waar meerdere aanbieders (zorgverzekeraars) aanwezig zijn. Daarnaast is de korting verlaagd in de gemeenten waar zij enige aanbieder is. In 17 gemeenten is het contract met Zilveren Kruis beëindigd. Inmiddels lijkt de rust teruggekeerd. Een aantal gemeenten zal dit jaar haar contract met Zilveren Kruis (zien) beëindigen, maar ook zij behouden het instrument 'gemeentepolis' – zij het in samenwerking met een andere zorgverzekeraar(s).

Tevens zien we op dit moment een intensivering van de relatie met gemeenten via de gemeentepolis. Zo wint een gezamenlijke inzet op preventie en schulden dit jaar verder aan belang. Het recent gesloten regeerakkoord geeft daarbij de richting aan: deze twee thema's uit het brede sociale domein staan hoog op de agenda. De samenwerking tussen gemeenten en zorgverzekeraars wordt daarbij als randvoorwaardelijk gezien.

Zorgverzekeraars zijn daarbij selectief welke dossiers met welke gemeenten worden opgepakt. Ze wegen mee of zij partner zijn via de gemeentepolis, maar ook marktaandeel, zorgaanbod, en de ervaren kracht van en relatie met bestuur en ambtenarij spelen een rol. Het is op deze plaats dan ook niet passend een algemeen van toepassing zijnde vergelijking te maken tussen zorgverzekeraars op dit vlak, daarvoor is de lokale situatie te bepalend.

6. Voorkomen en oplossen van zorgschulden

De gemeentepolis kan op verschillende manieren een belangrijke bijdrage leveren in het voorkomen en oplossen van zorgschulden. Zo biedt de gemeentepolis deelnemers een goede verzekeringspositie (passende AV, geen eigen bijdragen en een regeling voor het verplicht eigen risico) en voorkomt daarmee potentiële wanbetaling en/of zorgmijding. Daarnaast verlagen de financiële bijdrage van de gemeente en de korting van de verzekeraar de premie en daarmee kans op (zorg)schulden.

Wanneer iemand een betalingsachterstand heeft van 6 maandpremies voor de basisverzekering dan wordt deze persoon overgedragen aan het CAK en is deze persoon een (hogere) bestuursrechtelijke premie verschuldigd. Daarnaast wordt de aanvullende verzekering geroyeerd. Gemeenten kunnen bijstandsgerechtigden laten uitstromen uit het bestuursrechtelijke premieheffingsregime en laten instromen in de gemeentepolis. Hiervoor zijn landelijke spelregels binnen de Wettelijke Uitstroom Bijstandsgerechtigden (WUB) geformuleerd waaraan alle verzekeraars zich geconformeerd hebben. Indien de bijstandsgerechtigden deelnemen aan deze regeling, worden eventuele restschulden kwijtescholden. Tijdens de deelname aan deze regeling heeft de bijstandsgerechtigde een basisverzekering en is de aanvullende verzekering hersteld.

Tevens zijn zorgverzekeraars actief op het gebied van vroeg signaleren en zetten zij zich in om bijzondere curatieve interventies mogelijk te maken, op deze manier worden maatschappelijke kosten bespaart. Deze interventies raken niet alleen de gemeentepolis maar zijn erg relevant te noemen in de relatie tussen zorgverzekeraars en gemeenten. In een volgende versie van de marktanalyse zullen deze onderdelen meer aan bod komen en zullen een aantal voorbeelden hiervan worden uitgewerkt.

Circa de helft van de gemeenten houdt bij (een deel van de) deelnemende bijstandsgerechtigden de te betalen premies in op de uitkering. Dit is een effectieve manier gebleken om zorgschulden te voorkomen.

Onderstaande tabel bevat een overzicht op welke wijze zorgverzekeraars invulling geven aan de WUB en het faciliteren van inhouden en doorbetalen van de premie.

Verzekeraar	CZ	DFZ	DSW	Menzis	Salland	Univé	VGZ	ZK	Z&Z
Inhouden en doorbetalen via een collectieve betaling (borderel)?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Inhouden en doorbetalen via individuele betaling (derdenbetaling)?	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee	Nee	Ja	Ja
Aanspraak maken op een vergoeding van de uitvoeringskosten van inhouden en doorbetalen?	Ja ^[1]	Nee	Ja	Ja ^[2]	Nee	Nee	Nee	Ja ^[3]	Nee
Herstel aanvullende verzekering bij start MSNP/WSNP?	Ja	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee	Nee
Aantal gemeenten die samen met verzekeraar werken aan uitstroom van bijstandsgerechtigden uit de bronheffing	6	4	1	18	0	5	4	2	2

Tabel 2: Overzicht mogelijkheden inhouden en doorbetalen

^[1] 1% over via borderel ingehouden bedragen.

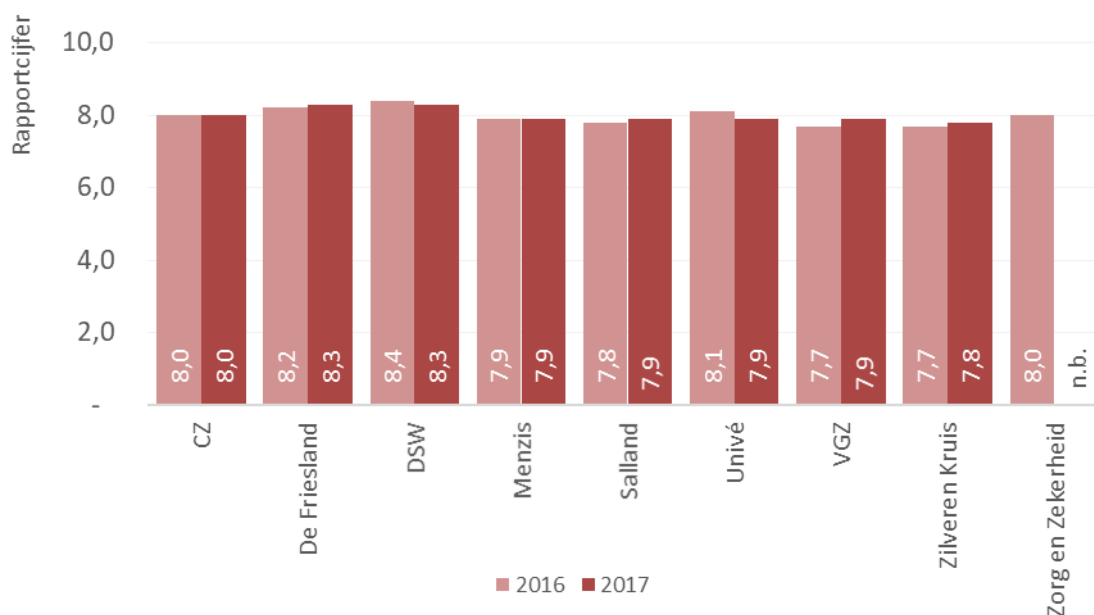
^[2] 1% over via borderel ingehouden bedragen.

^[3] Zilveren Kruis geeft korting op de premie van de basisverzekering wanneer gemeente premie inhoudt op de uitkering.

7. Klantwaardering

Zorgverzekeringen zijn servicegevoelige producten. De kwaliteit van de dienstverlening door de verzekeraar is daarom een relevant aspect. Door verschillende partijen wordt de kwaliteit van de dienstverlening door zorgverzekeraars gemeten. In deze analyse zullen we ons baseren op de Klantenmonitor Zorgverzekeringen® uitgevoerd door SAMR¹². Dit onderzoek heeft de ervaringen van verzekerden met hun zorgverzekeraar in kaart gebracht. Hierbij is onder andere gekeken naar de beoordeling van de dienstverlening door zorgverzekeraars.

Hieronder de uitkomsten van de meest recente klantwaardering per verzekeraar uit dit onderzoek. Het betreft het algemene klantoordeel over de zorgverzekeraar en dus niet uitsluitend de beoordeling van de dienstverlening door verzekeraars binnen de gemeentelijke collectiviteit.



Figuur 7: Algemene rapportcijfer over dienstverlening, KlantenMonitor Zorgverzekeringen¹³

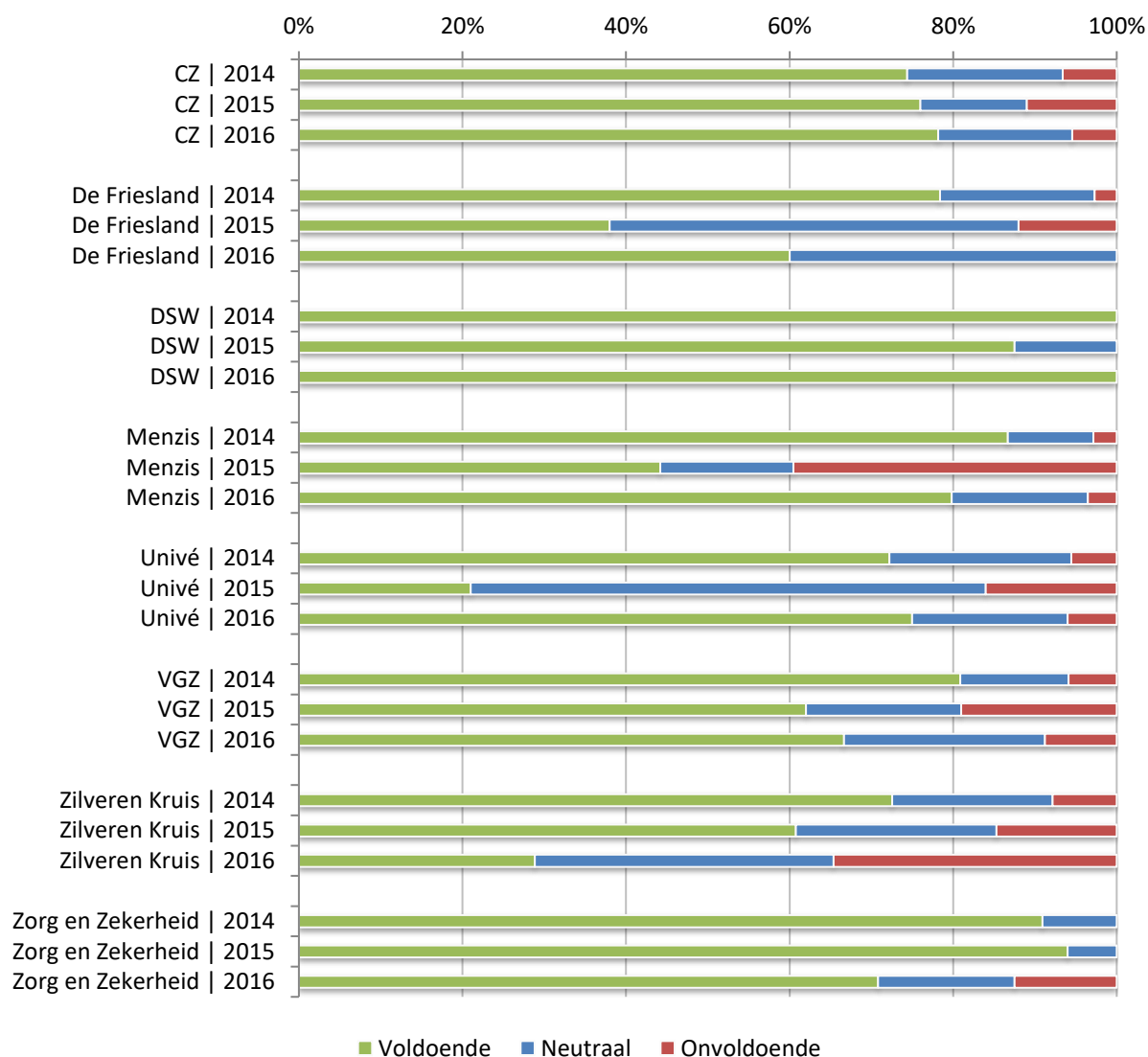
¹² Voorheen MarketResponse en Jan M. De Mos Consultancy.

¹³ Zorg en Zekerheid heeft in 2017 niet deelgenomen aan dit onderzoek.

8. Dienstverlening aan gemeenten

In contact met gemeenten merken wij dat er ook behoefte is aan een kwalitatieve beoordeling van collega's over de dienstverlening van zorgverzekeraars richting gemeenten. Om in deze behoefte te voorzien vragen wij aan contactpersonen van ruim 300 gemeenten¹⁴ hoe zij oordelen over: de beantwoording van hun vragen; het nakomen van de afspraken; de mate van flexibiliteit en de dienstverlening aan verzekerden door de zorgverzekeraar.

In de volgende figuur is per zorgverzekeraar het gemiddelde resultaat te zien waarbij een indeling is gemaakt naar de antwoordmogelijkheden voldoende, neutraal en onvoldoende. De resultaten van de uitvraag over 2017 zullen in april 2018 beschikbaar zijn.



¹⁴ De score van DSW op 2 reacties (deze aantallen volgen uit het relatief kleine aantal gemeenten dat de collectiviteit bij deze zorgverzekeraars heeft ondergebracht).

Bijlage I - Bijdrage collectiviteit aan gemeentelijke doelstellingen in het sociale domein

Nagenoeg alle Nederlandse gemeenten bieden hun inwoners een gemeentepolis. Dit instrument draagt op meerdere manieren bij aan gemeentelijke doelstellingen in het brede sociale domein:

- *Compenseren van zorgkosten*
Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om mensen met een laag inkomen en/of hoge zorgvraag te compenseren voor hun zorgkosten. Dit gebeurt sinds jaar en dag op grond van gemeentelijk armoedebelief maar is nog relevanter geworden met decentralisatie van inkomensregelingen voor chronisch zieken en gehandicapten. De gemeentepolis maakt het mogelijk om zorgkosten voor mensen met een lage (basisvariant) dan wel hoge (uitgebreide variant) gericht te compenseren.
- *Administratieve eenvoud via één loket*
Het aanvragen van gemeentelijke regelingen is gemiddeld genomen niet eenvoudig. Sowieso ervaren de meeste mensen een drempel om een hulpvraag te stellen, maar ook zijn regelingen vaak complex of minder goed te vinden. De gemeentepolis daarentegen biedt één loket voor vergoeding van zorgkosten, dat bovendien en relatief laagdrempelig en eenvoudig is.
- *Verbeteren verzekeringspositie van kwetsbare burgers*
Mensen met een laag inkomen zijn gemiddeld genomen minder goed verzekerd tegen zorgkosten. Andersom zijn mensen met hoge zorgkosten financieel niet altijd in staat om zich afdoende te verzekeren. Met de gemeentepolis kunnen gemeenten mensen met een laag inkomen en/of hoge zorgvraag een passende zorgverzekering bieden. Bovendien geven de meeste zorgverzekeraars korting op de basis- en aanvullende zorgverzekering als onderdeel van de gemeentepolis.
- *Verschuiven van budget: van uitvoering naar inhoud*
Maatwerkoplossingen vanuit Wmo en bijzondere bijstand voor medische kosten vragen relatief veel uitvoeringscapaciteit. En daarmee budget wat niet direct ten goede komt aan de aanvrager. Gemeenten zetten de gemeentepolis in als 'voorliggende voorziening' die de meest aangevraagde zorg(kosten) vergoed. Hiermee wordt het aantal aanvragen voor medische kosten teruggebracht en gaat minder budget op aan uitvoeringslasten.
- *Vermindering schuldenproblematiek*
Juist mensen met een laag inkomen dreigen zich beperkt te verzekeren, waardoor (onverwacht) hoge kosten voor zorg of het eigen risico niet betaald kunnen worden. Dan dreigt roeyement van de aanvullende verzekering of zelfs instroom in de bestuursrechtelijke premieheffing. Met de gemeentepolis kan dit voorkomen worden: een passende verzekering voor al dan niet verwachte zorgkosten wordt toegankelijker dankzij een bijdrage van de gemeente in de premie. Daarnaast houden veel gemeenten zorgpremies in op de uitkering van bijstandsgerechtigden. Ook hiermee wordt het risico op wanbetaling en dus schulden beperkt. Ten slotte kunnen mensen in het wanbetalersregime uitstromen naar de gemeentepolis, als gemeenten en zorgverzekeraars hier werk van maken.
- *Verbinden van de zorgverzekeraar aan de domeinen preventie, re-integratie en participatie*
De gemeentepolis biedt de mogelijkheid om de zorgverzekeraar te verbinden aan gemeentelijke doelstellingen in het sociale domein, niet alleen qua armoedebelief (van oudsher) maar ook op terreinen als preventie (gezondheidsbevordering), re-integratie en participatie. De gemeentepolis legt de 'brug' naar organisatie en financiering van de zorgverzekeraar.

Bijlage II - Specificatie van de premies

Basis variant

CZ			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting ¹⁵	Netto premie
Zorg-op-maatpolis	€ 116,25	7,00%	€ 108,11
AV Gemeenten Start	€ 22,15	7,00%	€ 20,60
Module Eigen Bijdrage Wmo-Wlz	€ 2,25	0,00%	€ 2,25
Totaal	€ 140,65	€ 9,80	€ 130,96

De Friesland Zorgverzekeraar			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Alles Verzorgd Polis	€ 116,95	6,00%	€ 109,93
AV Standaard + AV Tand Standaard	€ 23,50	7,00%	€ 21,86
AV Frieso Compact (gemeentepakket) ¹⁶	€ 4,50	0,00%	€ 4,50
Totaal	€ 144,95	€ 8,66	€ 136,29

DSW Zorgverzekeraar			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
DSW Zorgpolis	€ 107,50	0,00%	€ 107,50
AV Standaard	€ 21,25	0,00%	€ 21,25
Gemeentemodule ¹⁷	€ 8,50	0,00%	€ 8,50
Totaal	€ 137,25	€ 0,00	€ 137,25

Menzis			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Menzis Basis	€ 119,00	6,00%	€ 111,86
GarantVerzorgd 1 + GarantTandVerzorgd 250 ¹⁸	€ 18,45	9,00%	€ 16,79
Garant uitbreidingen	€ 6,80	0,00%	€ 6,80
Totaal	€ 144,25	€ 8,80	€ 135,45

Salland zorgverzekeringen			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Basispolis	€ 101,50	0,00%	€ 101,50
Extra + TandExtra	€ 19,50	8,00%	€ 17,94
Gemeentepakket	€ 5,75	0,00%	€ 5,75
Totaal	€ 126,75	€ 1,56	€ 125,19

¹⁵ CZ geeft 6% premiekorting bij minder dan 1.000 deelnemers en 1% administratievergoeding aan gemeenten bij inhouden premies.

¹⁶ Het bedrag voor het gemeentepakket is een voorschotbedrag dat achteraf wordt afgerekend op basis van werkelijke kosten.

¹⁷ Het bedrag voor het gemeentepakket is een voorschotbedrag dat achteraf wordt afgerekend op basis van werkelijke kosten. Dit bedrag is gebaseerd op de gemiddelde kosten van de gemeenten Delft, Maassluis, Schiedam, Westland en Vlaardingen over 2016.

¹⁸ De GarantVerzorgd bestaat uit de aanvullende verzekering ExtraVerzorgd 1 en TandVerzorgd 250 i.c.m. gemeentelijke uitbreidingen. De getoonde korting op de aanvullende verzekering is niet van toepassing op de gemeentelijke uitbreidingen.

Univé			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Zorg Geregeld Polis	€ 116,50	6,00%	€ 109,51
Univé GemeentePakket Compact	€ 17,45	0,00%	€ 17,45
Totaal	€ 133,95	€ 6,99	€ 126,96

VGZ			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
VGZ Ruime Keuze	€ 116,20	6,00%	€ 109,23
VGZ GemeentePakket Compact	€ 17,45	0,00%	€ 17,45
Totaal	€ 133,65	€ 6,97	€ 126,68

Zilveren Kruis			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Basis Zeker	€ 119,45	2,00%	€ 117,06
Optimaal Aanvullend 1 + Aanvullend Tand 1 ster	€ 18,50	0,00%	€ 18,50
Totaal	€ 137,95	€ 2,39	€ 135,56

Zorg en Zekerheid			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Zorg Zeker Polis	€ 114,95	9,00%	€ 104,60
AV Standaard	€ 19,40	10,00%	€ 17,46
Gemeentemodule	€ 14,20	10,00%	€ 12,78
Totaal	€ 148,55	€ 13,71	€ 134,84

Midden variant

CZ			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting ¹⁹	Netto premie
Zorg-op-maatpolis	€ 116,25	7,00%	€ 108,11
AV Gemeenten Extra	€ 39,60	7,00%	€ 36,83
Module Eigen Bijdrage Wmo-Wlz	€ 2,25	0,00%	€ 2,25
Totaal	€ 158,10	€ 10,91	€ 147,19

De Friesland Zorgverzekeraar			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Alles Verzorgd Polis	€ 116,95	6,00%	€ 109,93
AV Extra + AV Tand Standaard	€ 34,25	7,00%	€ 31,85
AV Frieso Compleet (gemeentepakket) ²⁰	€ 16,00	0,00%	€ 16,00
Totaal	€ 167,20	€ 9,41	€ 157,79

DSW Zorgverzekeraar			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
DSW Zorgpolis	€ 107,50	0,00%	€ 107,50
AV Top	€ 35,00	0,00%	€ 35,00
Gemeentemodule ²¹	€ 8,50	0,00%	€ 8,50
Totaal	€ 151,00	€ 0,00	€ 151,00

¹⁹ CZ geeft 6% premiekorting bij minder dan 1.000 deelnemers en 1% administratievergoeding aan gemeenten bij inhouden premies.

²⁰ Het bedrag voor het gemeentepakket is een voorschotbedrag dat achteraf wordt afgerekend op basis van werkelijke kosten.

²¹ Het bedrag voor het gemeentepakket is een voorschotbedrag dat achteraf wordt afgerekend op basis van werkelijke kosten. Dit bedrag is gebaseerd op de gemiddelde kosten van de gemeenten Delft, Maassluis, Schiedam, Westland en Vlaardingen over 2016.

Menzis			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Menzis Basis	€ 119,00	6,00%	€ 111,86
GarantVerzorgd 2 + GarantTandVerzorgd 250 ²²	€ 31,45	9,00%	€ 28,62
Garant uitbreidingen	€ 6,80	0,00%	€ 6,80
Totaal	€ 157,25	€ 9,97	€ 147,28

Salland zorgverzekeringen			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Basispolis	€ 101,50	0,00%	€ 101,50
Plus + TandPlus	€ 39,95	8,00%	€ 36,75
Gemeentepakket	€ 6,75	0,00%	€ 6,75
Totaal	€ 148,20	€ 3,20	€ 145,00

Univé			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Zorg Geregeld Polis	€ 116,50	6,00%	€ 109,51
Univé GemeentePakket Compleet	€ 40,55	0,00%	€ 40,55
Totaal	€ 157,05	€ 6,99	€ 150,06

VGZ			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
VGZ Ruime Keuze	€ 116,20	6,00%	€ 109,23
VGZ GemeentePakket Compleet	€ 40,55	0,00%	€ 40,55
Totaal	€ 156,75	€ 6,97	€ 149,78

Zilveren Kruis			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Basis Zeker	€ 119,45	2,00%	€ 117,06
Optimaal Aanvullend 2 + Aanvullend Tand 1 ster	€ 30,50	0,00%	€ 30,50
Totaal	€ 149,95	€ 2,39	€ 147,56

Zorg en Zekerheid			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Zorg Zeker Polis	€ 114,95	9,00%	€ 104,60
AV Top	€ 41,50	10,00%	€ 37,35
Gemeentemodule	€ 17,40	10,00%	€ 15,66
Totaal	€ 173,85	€ 16,24	€ 157,61

²² De GarantVerzorgd bestaat uit de aanvullende verzekering ExtraVerzorgd 2 en TandVerzorgd 250 i.c.m. gemeentelijke uitbreidingen. De getoonde korting op de aanvullende verzekering is niet van toepassing op de gemeentelijke uitbreidingen.

Uitgebreide variant

CZ			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting ²³	Netto premie
Zorg-op-maatpolis	€ 116,25	7,00%	€ 108,11
AV Gemeenten Extra Uitgebreid	€ 48,80	7,00%	€ 45,38
Module Eigen Bijdrage Wmo-Wlz	€ 2,25	0,00%	€ 2,25
Vooraf gespreid betalen verplicht eigen risico ²⁴	€ 32,08	0,00%	€ 32,08
Totaal	€ 199,38	€ 11,55	€ 187,83

De Friesland Zorgverzekeraar			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Alles Verzorgd Polis	€ 116,95	6,00%	€ 109,93
AV Extra + AV Tand Standaard	€ 34,25	7,00%	€ 31,85
AV Frieso Compleet (gemeentepakket) ²⁵	€ 16,00	0,00%	€ 16,00
Vooraf gespreid betalen verplicht eigen risico ²⁶	€ 29,41	0,00%	€ 29,41
Totaal	€ 196,61	€ 9,41	€ 187,20

DSW Zorgverzekeraar			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
DSW Zorgpolis	€ 107,50	0,00%	€ 107,50
AV Top	€ 35,00	0,00%	€ 35,00
Gemeentemodule ²⁷	€ 8,50	0,00%	€ 8,50
Vooraf gespreid betalen verplicht eigen risico ²⁸	€ 28,65	0,00%	€ 28,65
Totaal	€ 179,65	€ 0,00	€ 179,65

Menzis			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Menzis Basis	€ 119,00	6,00%	€ 111,86
GarantVerzorgd 3 + GarantTandVerzorgd 500 ²⁹	€ 59,90	9,00%	€ 54,51
Garant uitbreidingen	€ 9,30	0,00%	€ 9,30
Verzekering verplicht eigen risico	€ 30,48	0,00%	€ 30,48
Totaal	€ 218,68	€ 12,53	€ 206,15

Salland zorgverzekeringen			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Basispolis	€ 101,50	0,00%	€ 101,50
Plus + TandPlus	€ 39,95	8,00%	€ 36,75
Gemeentepakket (incl. Eigen Bijdrage Wmo)	€ 8,75	0,00%	€ 8,75
Verzekering verplicht eigen risico	€ 30,00	0,00%	€ 30,00
Totaal	€ 180,20	€ 3,20	€ 177,00

²³ CZ geeft 6% premiekorting bij minder dan 1.000 deelnemers en 1% administratievergoeding aan gemeenten bij inhouden premies.

²⁴ De kosten van het vooraf gespreid betalen wordt door CZ in 10 termijnen bij de verzekerde geïncasseerd. Verzekerden die het verplicht eigen risico niet opmaken krijgen het teveel betaalde geld terug van de verzekeraar. Voor een transparante vergelijking wordt in de berekening van de premie uitgegaan van een 11/12e deel van het jaarlijks verplicht eigen risico.

²⁵ Het bedrag voor het gemeentepakket is een voorschotbedrag dat achteraf wordt afgerekend op basis van werkelijke kosten.

²⁶ Verzekerden kunnen zelf kiezen om het verplicht eigen risico vooraf gespreid te betalen. Voor een transparante vergelijking wordt in de berekening van de premie uitgegaan van een 11/12e deel van het jaarlijks verplicht eigen risico.

²⁷ Het bedrag voor het gemeentepakket is een voorschotbedrag dat achteraf wordt afgerekend op basis van werkelijke kosten. Dit bedrag is gebaseerd op de gemiddelde kosten van de gemeenten Delft, Maassluis, Schiedam, Westland en Vlaardingen over 2016.

²⁸ Verzekerden kunnen zelf kiezen om het verplicht eigen risico vooraf gespreid te betalen. Voor een transparante vergelijking wordt in de berekening van de premie uitgegaan van een 11/12e deel van het jaarlijks verplicht eigen risico.

²⁹ De GarantVerzorgd bestaat uit de aanvullende verzekering ExtraVerzorgd 3 en TandVerzorgd 500 i.c.m. gemeentelijke uitbreidingen De getoonde korting op de aanvullende verzekering is niet van toepassing op de gemeentelijke uitbreidingen.

Univé			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Zorg Geregeld Polis	€ 116,50	6,00%	€ 109,51
Univé GemeentePakket Compleet	€ 40,55	0,00%	€ 40,55
Verzekering verplicht eigen risico	€ 29,40	0,00%	€ 29,40
Totaal	€ 186,45	€ 6,99	€ 179,46

VGZ			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
VGZ Ruime Keuze	€ 116,20	6,00%	€ 109,23
VGZ GemeentePakket Compleet	€ 40,55	0,00%	€ 40,55
Verzekering verplicht eigen risico	€ 29,40	0,00%	€ 29,40
Totaal	€ 186,15	€ 6,97	€ 179,18

Zilveren Kruis			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Basis Zeker	€ 119,45	2,00%	€ 117,06
Optimaal Aanvullend 3 + Aanvullend Tand 2 sterren	€ 51,25	0,00%	€ 51,25
Verzekering verplicht eigen risico	€ 25,90	0,00%	€ 25,90
Totaal	€ 196,60	€ 2,39	€ 194,21

Zorg en Zekerheid			
Soort verzekering	Bruto premie	Korting	Netto premie
Zorg Zeker Polis	€ 114,95	9,00%	€ 104,60
AV Top	€ 41,50	10,00%	€ 37,35
Gemeentemodule	€ 17,40	10,00%	€ 15,66
Verzekering verplicht eigen risico	€ 29,60	0,00%	€ 29,60
Totaal	€ 203,45	€ 16,24	€ 187,21

Bijlage III - Dekking vanuit gemeentelijk perspectief

Basis variant

Verzekeraar	Geneesmiddelen	Hulpmiddelen (w.o. brillen en lenzen)	Tandheelkunde vanaf 18 jaar	Therapieën	Thuiszorg en welzijnsvoorzieningen
CZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
DFZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
DSW	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Menzis	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Salland	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Univé	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
VGZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Zilveren Kruis	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Z&Z	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Midden variant

Verzekeraar	Geneesmiddelen	Hulpmiddelen (w.o. brillen en lenzen)	Tandheelkunde vanaf 18 jaar	Therapieën	Thuiszorg en welzijnsvoorzieningen
CZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
DFZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
DSW	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Menzis	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Salland	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Univé	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
VGZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Zilveren Kruis	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Z&Z	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Uitgebreide variant

Verzekeraar	Geneesmiddelen	Hulpmiddelen (w.o. brillen en lenzen)	Tandheelkunde vanaf 18 jaar	Therapieën	Thuiszorg en welzijnsvoorzieningen	Verplicht Eigen Risico
CZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
DFZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
DSW	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Menzis	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Salland	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Univé	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
VGZ	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Zilveren Kruis	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★
Z&Z	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★

Tabel 3: Dekking op belangrijkste kostensoorten 2018

Copyright

Niets uit deze publicatie mag zonder uitdrukkelijke, voorafgaande, schriftelijke toestemming van BS&F worden veeleelvoudigd en/of openbaar gemaakt, op welke wijze dan ook.

Bureau BS&F

Dokter Klinkertweg 10c
8025 BS Zwolle

T. 038 - 455 29 20

I. www.bsenf.nl

E. info@bsenf.nl