

Plan van aanpak

VERZEKEREN OP MAAT

Gemeente Heerenveen kent sinds 2017 twee zorgregelingen voor inwoners met een inkomen tot 120% van de bijstandsnorm. Vanaf 2025 gaat hierin het een en ander wijzigen. Dit plan van aanpak beschrijft onder meer wat er gaat veranderen, hoe we onze inwoners hierover informeren en welke ondersteuning we dit jaar bieden bij het vinden van een passende, nieuwe zorgverzekering.

1. Van ruim naar passend verzekerd

1.1 De huidige regelingen

Op dit moment hebben we twee zorgregelingen voor inwoners met een laag inkomen:

- *De gemeentepolis AV Frieso*
Dit is een basisverzekering van Zorgverzekeraar De Friesland (hierna: De Friesland) met een combinatie van aanvullende pakketten: AV Extra, AV Tand Standaard en het speciale gemeentepakket. Het is een uitgebreide verzekering, met dekking voor onder meer tandheelkundige kosten, orthodontie, fysiotherapie, etc. De premie bedraagt in 2024 € 175,40 per maand.
- *De Heerenveen Zorgt Regeling (HZR)*
De HZR is een tegemoetkoming van op dit moment € 155,- per jaar voor inwoners met een laag inkomen en een aanvullende zorgverzekering, niet zijnde de AV Frieso.

1.2 De wijzigingen

Per 1 januari 2025 stoppen we met de AV Frieso. Daarnaast wordt de HZR met € 15 verhoogd naar € 170,- per jaar en sluiten we aan bij poliswijzer.nl. Dit is een vergelijkingssite die gratis onafhankelijk en objectief advies biedt over producten van verzekeraars, waaronder zorgverzekeraars. Om de deelnemers aan de AV Frieso te ondersteunen in de keuze van een nieuwe verzekering, bieden we dit najaar bovendien overstaphulp aan.

1.3 Doelstelling

Met de aansluiting bij poliswijzer.nl, de verhoging van de HZR en het bieden van overstaphulp, bieden we een passend alternatief voor de AV Frieso en kunnen onze inwoners met een laag inkomen een *zorgverzekering op maat* afsluiten. Van ruim, maar duur verzekerd, naar passend verzekerd tegen zo laag mogelijke kosten.

1.4 Heerenveen Zorgt Regeling (HZR)

Inwoners met een inkomen tot 120% van de toepasselijke bijstandsnorm én een aanvullende zorgverzekering, komen in aanmerking voor de HZR. Zoals vermeld wordt de tegemoetkoming verhoogd naar € 170,- per jaar. Om het de inwoners zo gemakkelijk mogelijk te maken, zal voor de inkomenstoets gebruik worden gemaakt van het Inlichtingenbureau. Concreet betekent dit dat mensen minder informatie aan hoeven te leveren.

Het polisblad is wel altijd noodzakelijk, zodat gecontroleerd kan worden of men wel een aanvullend pakket heeft.

Kunnen we via het Inlichtingenbureau niet toetsen of het inkomen aan de voorwaarden voldoet, dan zullen we alsnog aanvullende informatie bij de inwoner opvragen.

Afsluiten van een aanvullende zorgverzekering kan jaarlijks nog tot 1 februari. Daarom, en om geen overlap in jaren te hebben, kunnen inwoners de HZR straks jaarlijks aanvragen vanaf 1 februari tot 1 november (vlak voor het nieuwe overstapseizoen).

2. Hulp bij de overstap

Om een passende zorgverzekering te kunnen afsluiten, kunnen onze inwoners diverse hulplijnen in schakelen.

2.1 Poliswijzer.nl

Met deze digitale vergelijkingstool kunnen inwoners in een aantal stappen een overzicht krijgen van de voor hen beste passende zorgverzekeringen waarbij ze prijzen kunnen vergelijken. Alle verzekeraars worden in deze vergelijking meegenomen: poliswijzer.nl sluit geen verzekeraars uit. Daarnaast kunnen inwoners telefonisch advies inwinnen bij gediplomeerde adviseurs van poliswijzer.nl. De website en het advies is voor iedereen gratis toegankelijk.

Voor gemeente Heerenveen wordt dit jaar een aparte pagina beschikbaar gesteld, namelijk www.poliswijzer.nl/heerenveen. Deze pagina kunnen we deels naar eigen wens inrichten. We zorgen er in ieder geval voor dat op deze pagina informatie over de HZR wordt opgenomen, met daarbij een linkje naar onze website. Ook is het mogelijk op de eigen gemeentelijke pagina van poliswijzer.nl bepaalde filters aan en uit te zetten, waarmee je als gemeente invloed kunt uitoefenen op de verzekeringen die zichtbaar zijn.

Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- geen optie tot verhogen van het eigen risico;
- contractstatus ziekenhuizen (van alle ziekenhuizen in Nederland gedekt, tot een specifiek ziekenhuis in de regio);
- altijd direct geaccepteerd, dus ook voor eventuele aanvullende verzekeringen;
- geen wachttijden op vergoedingen (dus je hoeft niet eerst een jaar te wachten/betalen voordat een vergoeding kan worden ingediend).

Keuzevrijheid voor onze inwoners vinden we erg belangrijk. Dit is ook de reden dat de HZR ooit in het leven is geroepen. Daarnaast is het gebrek aan keuzevrijheid één van de redenen te stoppen met de AV Frieso. Daarom zullen wij in beginsel geen filters hanteren. Bovendien: als je bepaalde filters inschakelt, kan dit betekenen dat bepaalde (vaak goedkopere) verzekeringen niet zichtbaar zijn. Terwijl hier mogelijk wel de meest passende verzekering voor de inwoner tussen kan zitten. Geen filters hanteren betekent dat alle opties mogelijk zijn en alle verzekeringen zichtbaar zullen zijn voor de inwoners.

Hierbij één kanttekening: we vinden het belangrijk dat onze inwoners altijd terecht kunnen bij de ziekenhuizen in Heerenveen, Leeuwarden, Sneek en Groningen. Volgens poliswijzer.nl hebben de meeste verzekeraars met vrijwel alle ziekenhuizen contracten afgesloten. Als de premies bekend worden gemaakt, blijkt of dit voor 2025 nog steeds geldt. Mocht dit toch anders zijn, dan kan het zijn dat we op dat moment besluiten toch het filter aan te zetten waarmee alleen de verzekeraars worden getoond die (ook) een overeenkomst met deze ziekenhuizen uit de regio hebben.

2.2 Spreekuren

Zelfredzame/digitaal vaardige deelnemers aan de AV Frieso kunnen zelf uitzoeken welke verzekering voor hen het meest passend is. Dat kan bijvoorbeeld via vergelijkingssites, waaronder poliswijzer.nl. Bij die organisatie kan men, zoals vermeld, bovendien gratis telefonisch advies inwinnen. We vinden het belangrijk dat de deelnemers aan de AV Frieso die minder zelfredzaam zijn en er via deze opties niet uitkomen, goede begeleiding kunnen krijgen bij de overstap. Dit gaan we doen door overstapservice te bieden in de vorm van spreekuren. Alle deelnemers aan de AV Frieso worden hierover schriftelijk op de hoogte gesteld.

De spreekuren worden bemand door medewerkers van de gemeente en vrijwilligers van De Barones en Humanitas. Daarnaast is een gediplomeerd adviseur van poliswijzer.nl aanwezig, die inhoudelijke expertise heeft op gebied van zorgverzekeringen. In november krijgen de medewerkers en vrijwilligers een training van Poliswijzer. Tijdens deze training zal onder meer aandacht zijn voor het gebruik van

de website poliswijzer.nl en krijgen de aanwezigen tips voor het voeren van een goed gesprek met inwoners over een zorgverzekering op maat.

De spreekuren vinden plaats in de eerste twee weken van december (of drie, afhankelijk van de animo). Aanmelden voor het spreekuur kan online of telefonisch via 14 0513.

Als een deelnemer aan de AV Frieso geen actie onderneemt, dan blijft deze persoon bij De Friesland verzekerd. De persoon krijgt dan automatisch de AV Extra en de AV Tand Standaard, zonder korting.

2.3 Aandacht voor inwoners met hoge zorgkosten

Voor een (naar schatting klein) deel van de deelnemers aan de AV Frieso zal deze verzekering het meest passend zijn. Dit zal met name gelden voor mensen met veel en hoge zorgkosten, die niet binnen de basisverzekering worden gedekt. Uiteraard willen we zoveel mogelijk voorkomen dat deze mensen in de problemen komen doordat we stoppen met de AV Frieso. Daarom hebben we oog voor deze doelgroep. Zo kunnen ook zij gebruik maken van de verhoogde HZR (mits ze een aanvullend pakket en laag inkomen hebben) en voor hen is er de bijzondere bijstand als vangnet. Op grond van artikel 15 van de Participatiewet geldt de zorgverzekering als voorliggende voorziening voor medische kosten, waardoor deze in beginsel niet vergoed kunnen worden. In gemeente Heerenveen hanteren we echter buitenwettelijk begunstigend beleid, waardoor we voor medische kosten toch bijzondere bijstand kunnen verstrekken. Dat betekent uiteraard niet dat alle medische kosten die niet verzekerd zijn zomaar vergoed worden. Dit hangt af van de omstandigheden en is maatwerk. Hiervoor zal aandacht zijn tijdens de spreekuren.

3. Communicatie

We vinden het belangrijk dat onze inwoners op de hoogte zijn van de wijzigingen én dat ze bewust stilstaan bij het kiezen van een nieuwe zorgverzekering. Daarom gaan we de komende periode uitgebreid communiceren.

3.1 Doelen communicatie

Met onze communicatie willen we het volgende bereiken:

- Inwoners met een AV Frieso zorgverzekering weten dat ze hier vanaf 1 januari 2025 geen gebruik meer van kunnen maken;
- Inwoners met een laag inkomen weten van welke zorgregeling ze gebruik kunnen maken vanaf 1 januari 2025;
- Inwoners met een laag inkomen weten hoe en wanneer ze de HZR kunnen aanvragen;
- Inwoners met een laag inkomen weten welke hulp en ondersteuning ze kunnen krijgen om een zorgverzekering af te sluiten die het best past bij zijn/haar situatie.

3.2 Voorwaarden

In al onze communicatie vinden we het belangrijk dat:

- de communicatie open, eerlijk en transparant is;
- de communicatie op tijd en op maat is;
- de communicatie duidelijk en begrijpelijk (B1) is;
- de communicatie afgestemd is op de verschillende doelgroepen;
- de communicatie – waar nodig – van tevoren afgestemd is met belangrijke partners.

3.3 Wie is onze doelgroep?

Onze doelgroep bestaat uit:

- Inwoners met een laag inkomen (tot 120% van de geldende bijstandsnorm (exclusief vakantiegeld), waarbij we specifiek onderscheid maken in:
 - Inwoners die op dit moment gebruik maken van de AV Frieso (gemeentepolis De Friesland);

- Inwoners die in 2024 de HZR hebben ontvangen;
- Inwoners die geen gebruik maken van de AV Frieso of HZR maar wél bekend zijn bij de gemeente omdat ze:
 - algemene bijstand ontvangen of;
 - een uitkering ontvangen op grond van de IOAW en IOAZ en levensonderhoud Bbz of;
 - algemene bijstand ontvangen van de Sociale Verzekeringsbank op grond van artikel 47a van de wet (aio) of;
 - in 2024 de energietoeslag hebben ontvangen.
- Inwoners die niet als zodanig bekend zijn bij de gemeente
- Overige inwoners (gemeentebreed)

We gaan gebruik maken van 'intermediairs' om onze doelgroepen te bereiken. Het gaat dan om partijen die (in)direct contact hebben met de doelgroepen:

- Maatschappelijke partners, denk aan Humanitas, de Barones, VluchtelingenWerk, etc.
- Collega's met klantcontact, waaronder Meitinkers, poortmedewerkers en klantmanagers.

Uiteindelijk zijn en blijven de inwoners zelf verantwoordelijk in de keuze voor een zorgverzekering. Wel of niet overstappen is een eigen afweging en beslissing. Het is daarbij van belang dat zowel de deelnemers aan de AV Frieso als andere inwoners met een laag inkomen goed op de hoogte zijn van de wijzigingen.

3.4 Communicatie in andere talen

Binnen de doelgroep bevinden zich inwoners die de Nederlands taal niet of onvoldoende beheersen en inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven (laaggeletterd). Daarom bieden we de brieven aan de deelnemers aan de AV Frieso ook aan in andere talen (Engels, Arabisch, Tigrinya). Bovendien voorzien we deze van iconen en voorleesfuncties.

3.5 Wat is onze kernboodschap?

Iedereen heeft andere zorgwensen. Daarom is er niet één zorgverzekering die voor iedereen de beste keuze is. Met een zorgverzekering op maat bent je verzekerd voor de zorg die jij nodig hebt. Zo betaal je niet meer premie dan nodig. Met de Heerenveen Zorgt Regeling ontvang je een eenmalige tegemoetkoming voor je aanvullende verzekering. Welke zorg heb jij nodig? De website poliswijzer.nl kan je helpen dit uit te zoeken of maak gebruik van de overstapservice (specifiek voor AV Frieso verzekerden).

3.6 Wat communiceren we wanneer en naar wie?

Wanneer	Middel	Doelgroep	Boodschap
September 2024	Brief	Deelnemers AV Frieso	AV Frieso stopt, vooraankondiging hulp
	Brief	Maatschappelijke organisaties	Aankondiging brief inwoners
	E-mail	Intern	Aankondiging brief inwoners
	Website	Deelnemers AV Frieso, inwoners met laag inkomen	Actuele info zorgregelingen
November 2024	Brief	Deelnemers AV Frieso	HZR, Poliswijzer, overstapservice
	Brief	Inwoners met een laag inkomen	Premies bekend, poliswijzer, HZR
	Website	Deelnemers AV Frieso, inwoners met laag inkomen	Premies bekend, poliswijzer, HZR
	E-mail	Intern	Aankondiging brief inwoners

	Socials	Inwoners gemeentebreed	Premies bekend, Poliswaizer, HZR
	Lokale media	Inwoners gemeentebreed	Premies bekend, Poliswaizer, HZR
	Flyer	Bezoekers spreekuren	HZR, pagina www.heerenveen.nl/hulpbijlaagin komen
December 2024	Brief	Deelnemers AV Frieso	Overstappen kan nog tot 31 dec., Poliswaizer, bij niet overstappen verz. De FRL
	Socials	Inwoners gemeentebreed	Overstappen kan nog tot 31 dec., Poliswaizer
Februari 2025	E-mail	Intern	Aankondiging brief inwoners
	Brief	Inwoners met een laag inkomen	HZR aanvragen mogelijk vanaf 1 februari 2025
	Socials	Inwoners gemeentebreed	HZR aanvragen mogelijk vanaf 1 febr 2025
	Actueel in H'veen	Inwoners gemeentebreed	HZR aanvragen mogelijk