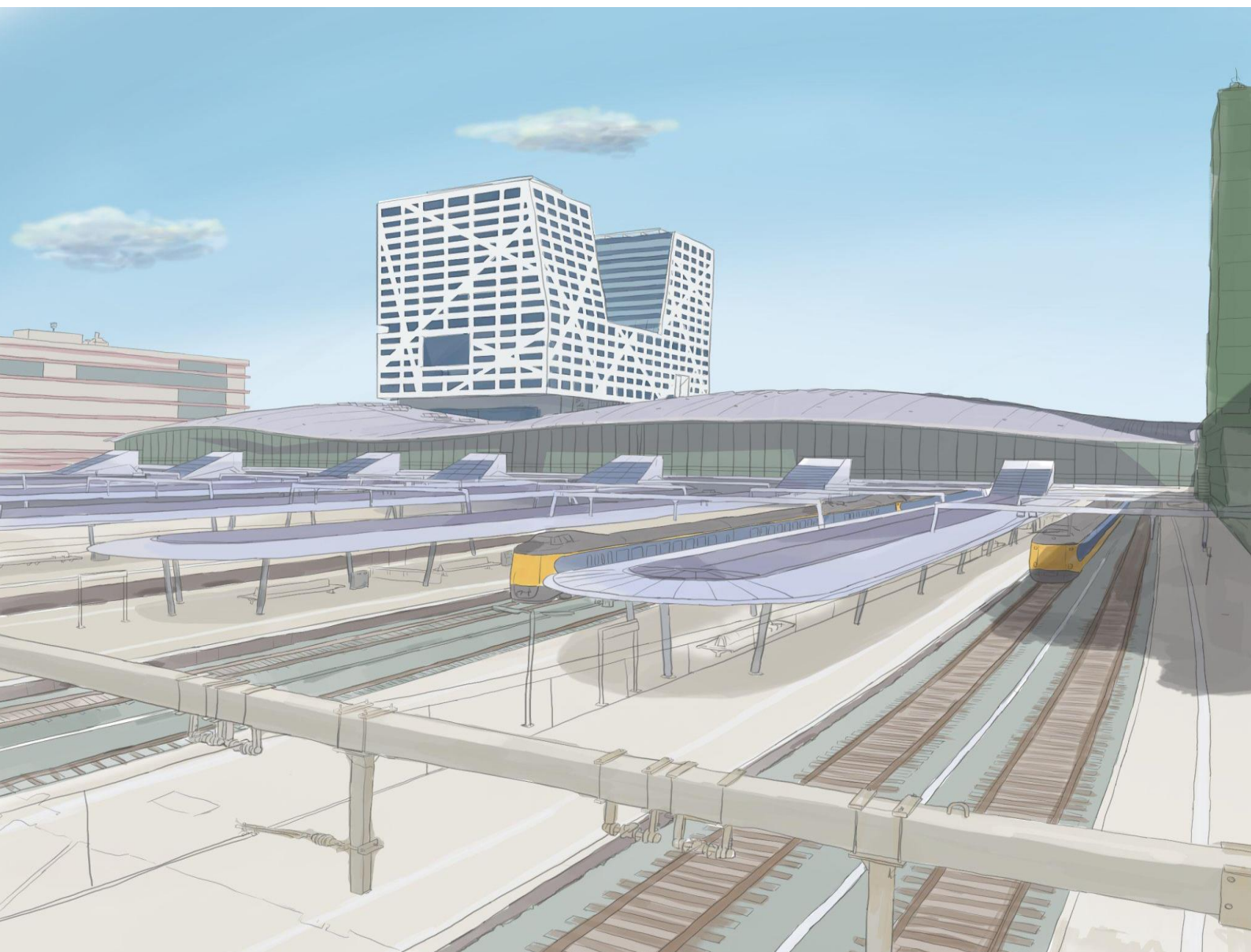


# Vragenlijst Ledenraad Verzekerdeninvloed Stad Holland



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	2
Onderzoeksverantwoording	3
Digitale vragenlijst	3
Steekproef en respons	3
Analyse	3
Uitkomsten	4
Algemene kenmerken	4
Klantcommunicatie	6
Klantcommunicatie algemeen	6
Ontvangen communicatie	8
De Website	9
De beveiligde mijn-omgeving	10
Social media	11
Telefonisch contact	12
Zorgcontractering	14
Afsluitende vragen	16

# Inleiding

Met ingang van 1 januari 2021 is de Wet Verzekerdeninvloed Zvw in werking getreden. De wet is het gevolg van een tweetal moties in de Tweede Kamer waarin de regering is verzocht om de invloed van verzekerden op het beleid van zorgverzekeraars te versterken ten behoeve van het evenwicht in het zorgstelsel. De overheid vindt het van belang dat het door zorgverzekeraars gevoerde beleid aansluit bij de wensen en behoeften van de verzekerden. Dit is alleen mogelijk als verzekerden de gelegenheid krijgen om hun meningen en wensen kenbaar te maken ten aanzien van het beleid van hun zorgverzekeraar. Hierbij stelt de overheid dat deze inspraak in ieder geval moet gelden voor het zorgcontracteerbeleid en het klantcommunicatiebeleid.

Met deze wetswijziging komt er een belangrijke rol bij de Ledenraad te liggen en krijgt hij daarmee een drietal extra taken:

- Het consulteren van de verzekerden door de Ledenraad;
- Het op basis van deze consultatie adviseren van de RvB over het Zorgcontracteerbeleid en klantcommunicatie beleid; en
- Het informeren van de verzekerden over het bestaan en functioneren van hun verzekerdenvertegenwoordiging en wat de RvB heeft gedaan met de suggesties van de Ledenraad.

Deze rapportage geeft de uitkomsten weer van het consulteren van de verzekerden door de Ledenraad. Hierbij is er voor gekozen om het consulteren vorm te geven via een vragenlijst die onder een deel van het verzekerdenbestand van Stad Holland Zorgverzekeraar wordt uitgezet. Hierbij is het een uitgangspunt dat de respons dusdanig groot is dat er sprake is van representativiteit van de respondenten voor de rest van de verzekerdenpopulatie.

# Onderzoeksverantwoording

## Digitale vragenlijst

Voor het uitzetten van de vragenlijst is gekozen voor een digitale vragenlijst. Dit komt de verwerking ten goede, maar heeft als nadeel dat daarmee verzekerden die alleen op papier met DSW corresponderen niet bereikt worden. De vragenlijst is naar de deelnemers verzonden via een mailprogramma waar Stad Holland Zorgverzekeraar vaker gebruikt van maakt om ad hoc mailings te verzorgen. De uitnodiging was daarmee niet volledig in overeenstemming met de huisstijl, maar had voldoende elementen om wel als zodanig herkend te worden. In de uitnodigingsmail stond een link die de geadresseerde kon aanklikken om vervolgens op een platform te komen waar de vragen beantwoord konden worden. De vragenlijst bestond uit 23 vragen die zowel open als gesloten zijn. Het invullen van de vragenlijst vergt ongeveer tien minuten van de respondent.

## Steekproef en respons

Uitgangspunt bij de vragenlijst was om te komen tot een representatieve respons. Bij de huidige omvang van de verzekerdenpopulatie en met betrouwbaarheidspercentage van 95% en een foutmarge van 5%, kan gesteld worden dat vanaf 350 respondenten er sprake is van representativiteit. Op basis van eerdere responspercentages op digitale vragenlijsten is besloten om een aselechte steekproef uit het verzekerdenbestand te trekken van 3.000 verzekerden. De mailing naar deze 3.000 heeft uiteindelijk 2.990 verzekerden bereikt. De respons was echter te gering om van representativiteit te spreken. Om die reden is besloten om nogmaals 1.500 verzekerden aan te schrijven. Deze 1.500 uitnodigingen hebben uiteindelijk 1.484 verzekerden bereikt. De twee mailings tezamen leverde een respons op van 355, ofwel een responspercentage van 7,9%.

## Analyse

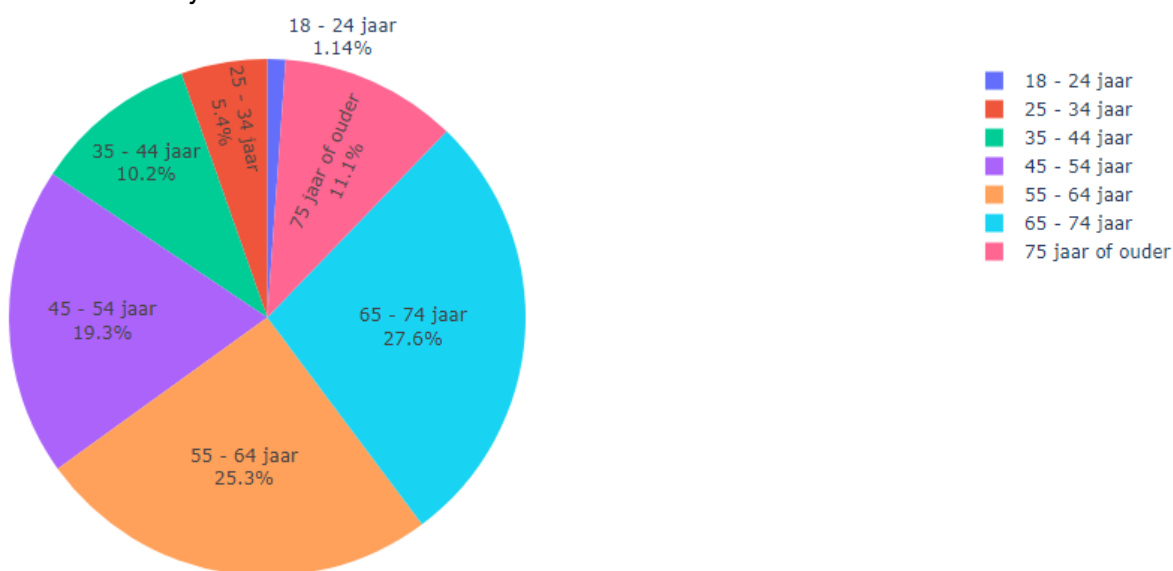
De uitkomsten van de vragenlijst zijn door de afdeling Data en Analyse van Stad holland Zorgverzekeraar geanalyseerd en de uitkomsten van deze analyse zijn in het vervolg van deze rapportage opgenomen.

# Uitkomsten

In dit gedeelte geven we de uitkomsten weer van de vragenlijst. Dit is vaak een weergave van de uitkomsten van de vraag, maar soms ook een weergave van kruisverbanden die tussen antwoorden gelegd kunnen worden.

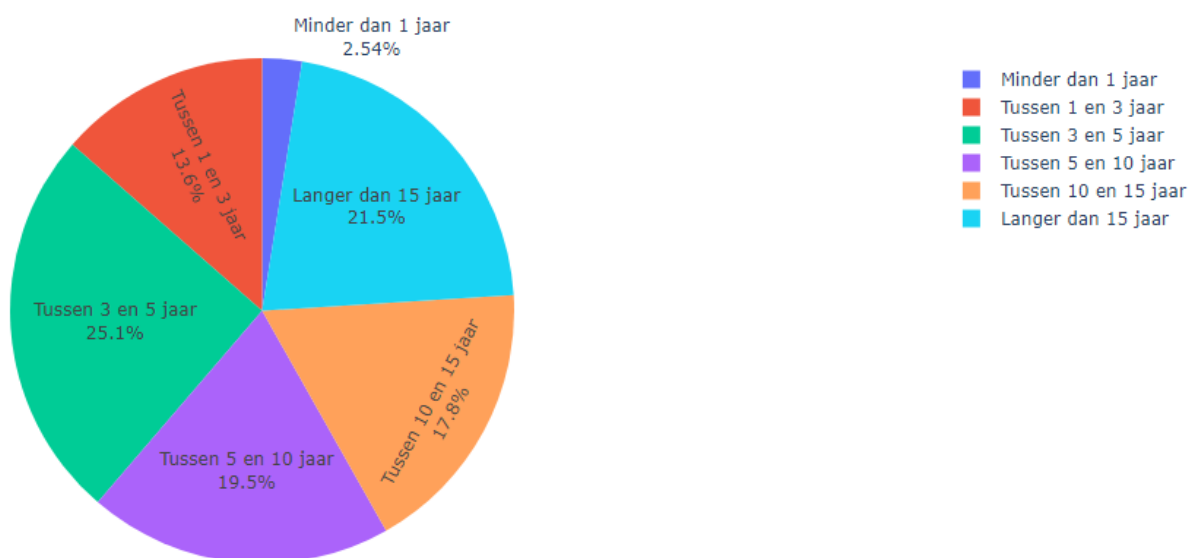
## Algemene kenmerken

*Wat is uw leeftijd?*



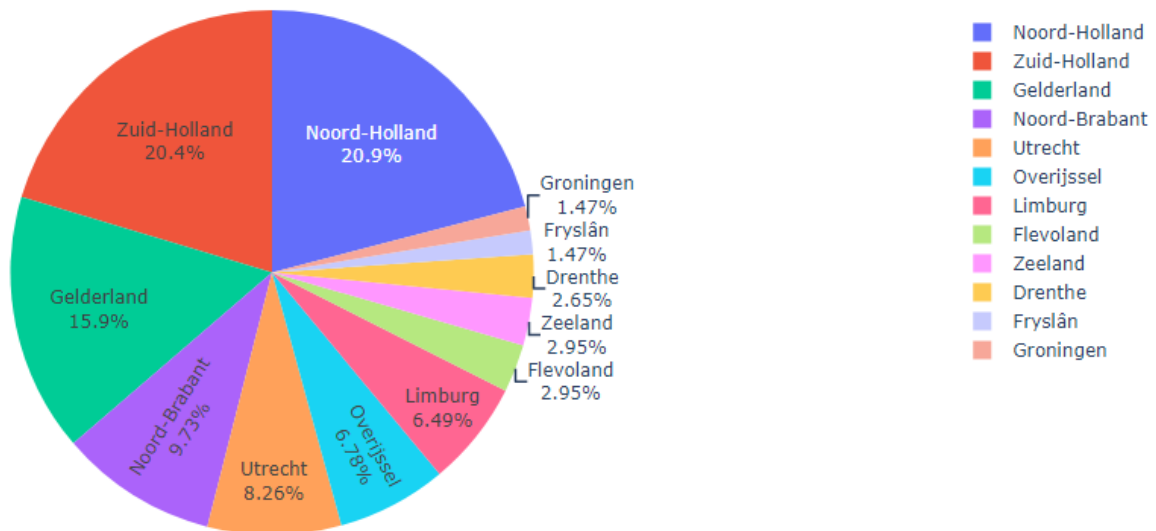
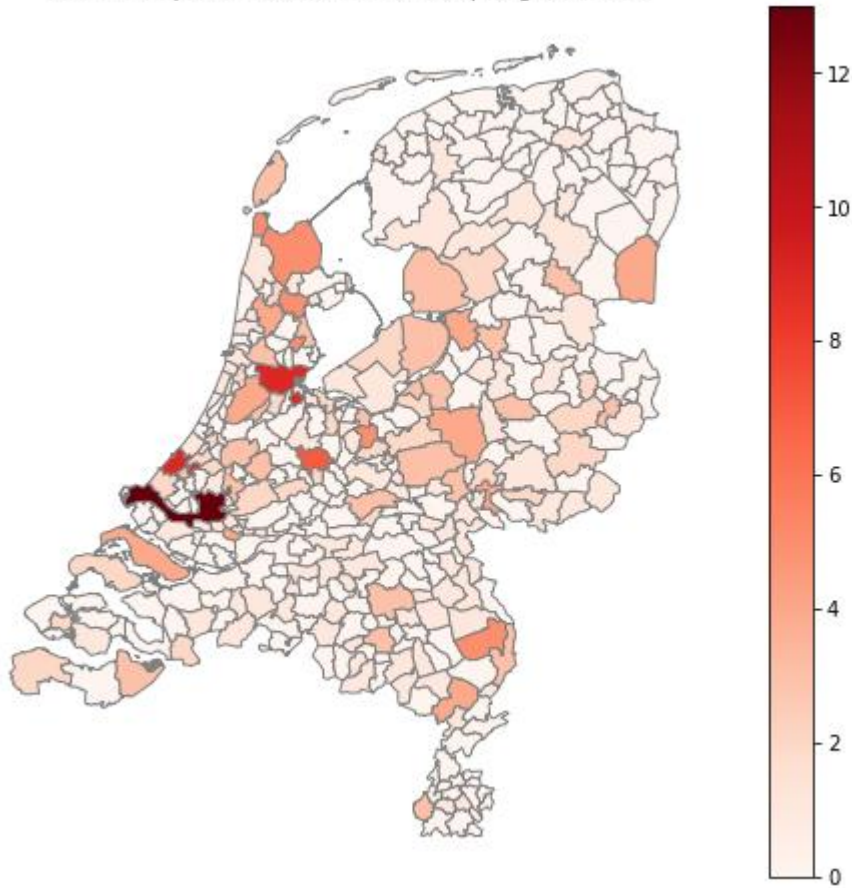
Opvallen bij de leeftijdsopbouw van de respondenten is het lage percentage van 18 tot 34 jarigen. Deze staan niet in verhouding tot het aandeel van deze leeftijdsgroepen binnen de gehele verzekerdenpopulatie.

*Hoe lang bent u verzekerd?*



# Waar bent u woonachtig?

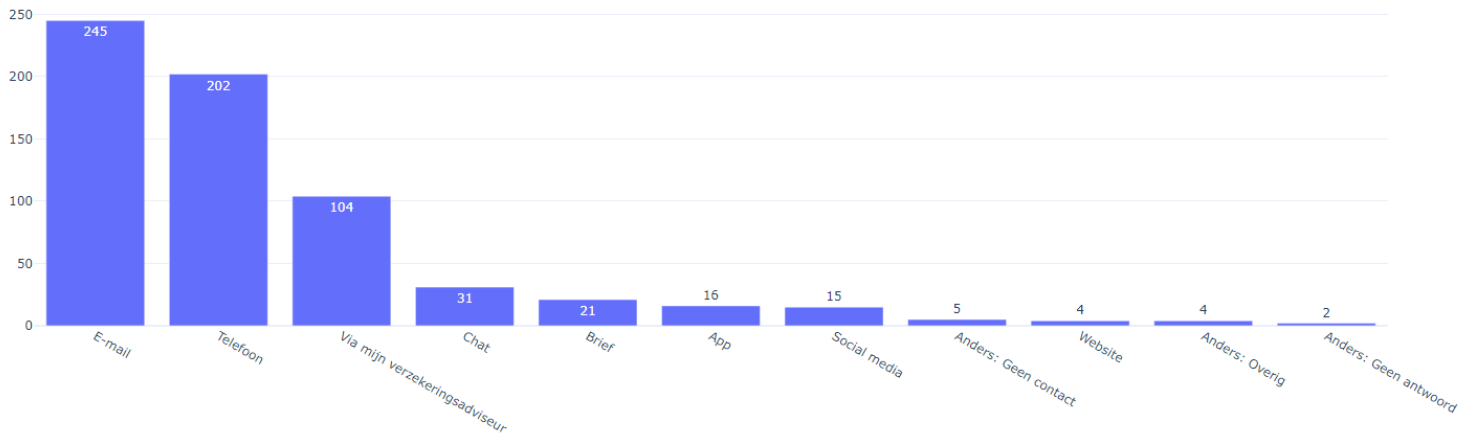
Aantal respondenten Stad Hollans per gemeente



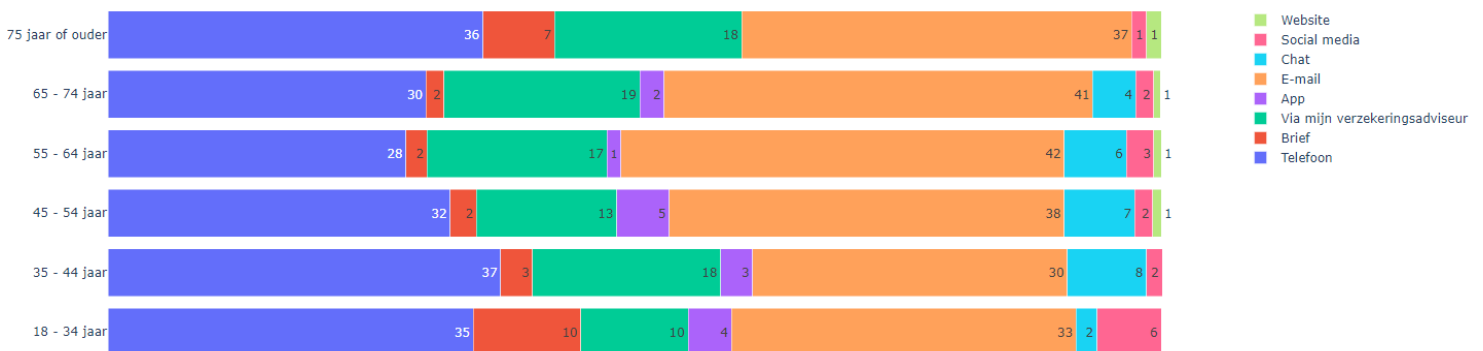
# Klantcommunicatie

## Klantcommunicatie algemeen

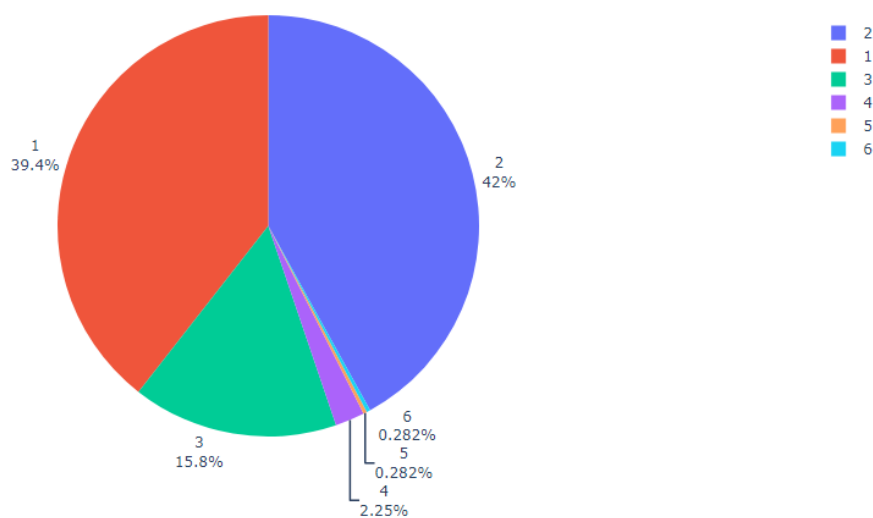
### Welke kanalen gebruikt u?



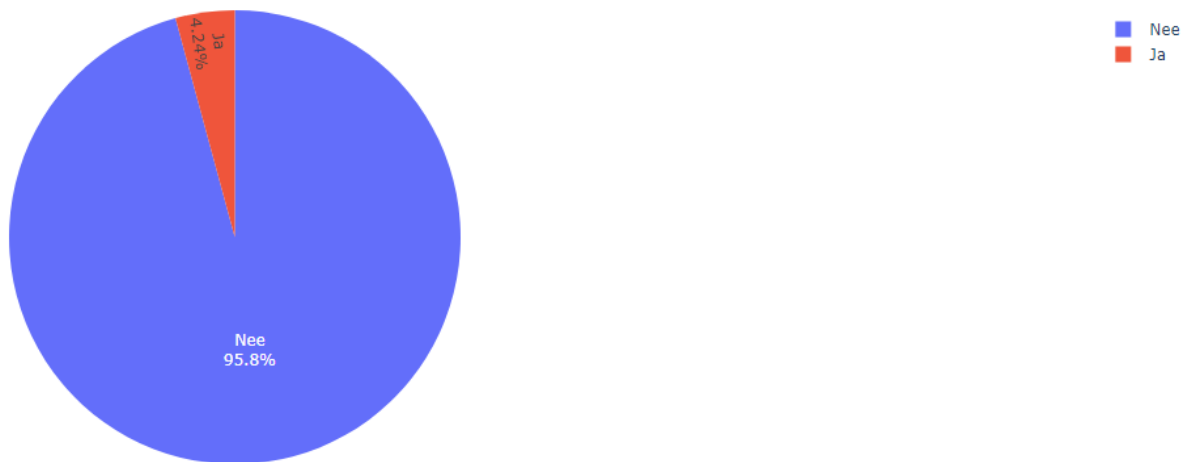
Wanneer we het gebruik van de kanalen afzetten naar de leeftijd van de respondenten, zien we dat in de jongste categorieën (samengevoegd vanwege het aantal respondenten) het minst vaak met de verzekeringsadviseur communiceren. De leeftijdsgroep 35 - 44 jaar lijkt een grotere voorkeur te hebben voor de app en de chat.



### Aantal kanalen gekozen door de respondenten



Zijn er mogelijkheden om te communiceren die u mist?



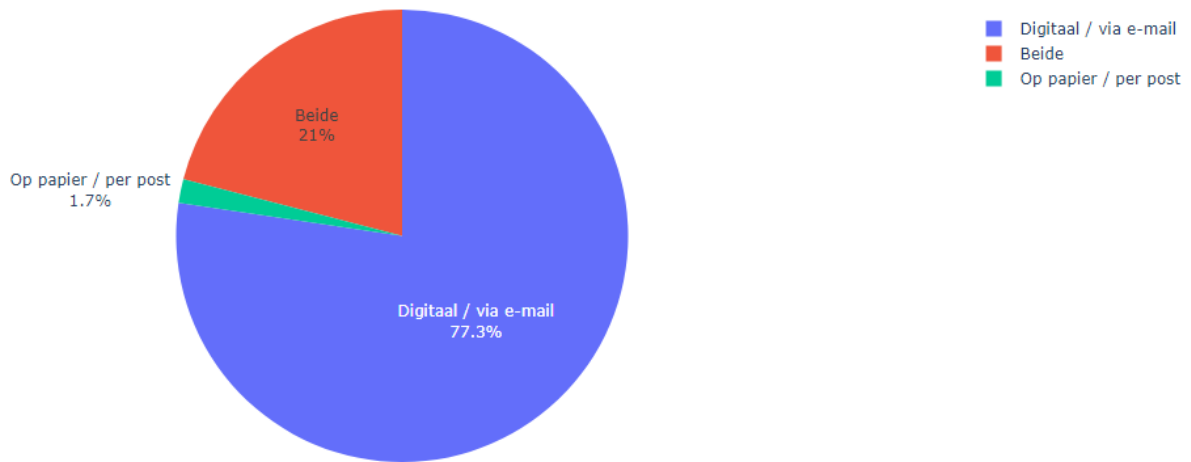
Welke mogelijkheden mist u dan?

	frequentie
<b>Welke mogelijkheden om met Stad Holland te communiceren mist u dan?</b>	
app	4
telefonisch	3
Whatsapp	2
directere emails	1
ex tussenpersoon.ik had een prima accountmedewerker	1
geen	1
online	1
schriftelijk	1



## Ontvangen communicatie

Op welke wijze ontvangt u berichten?



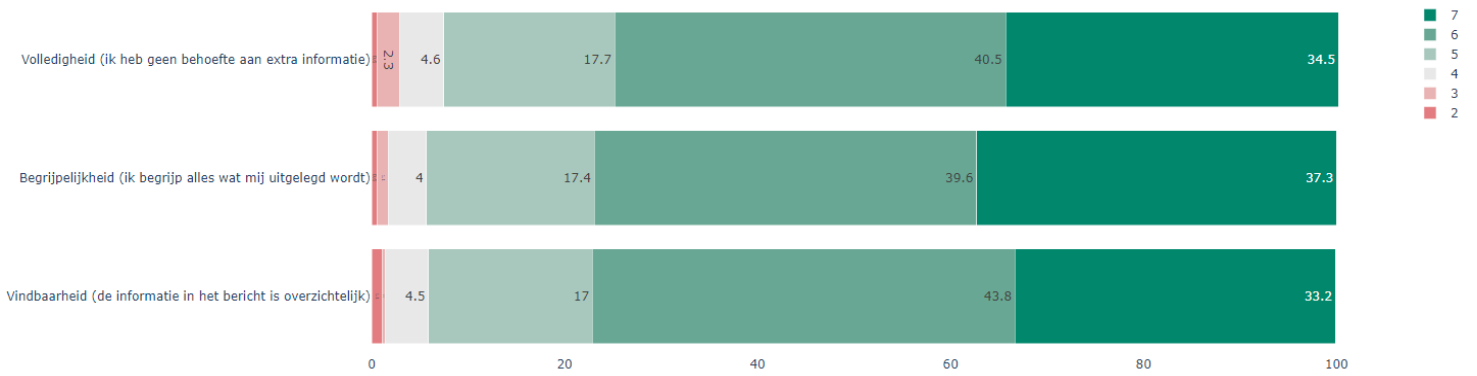
Wat vindt u van de frequentie van de berichten?



Het zijn met name de oudere respondenten die behoefte hebben aan meer berichten.

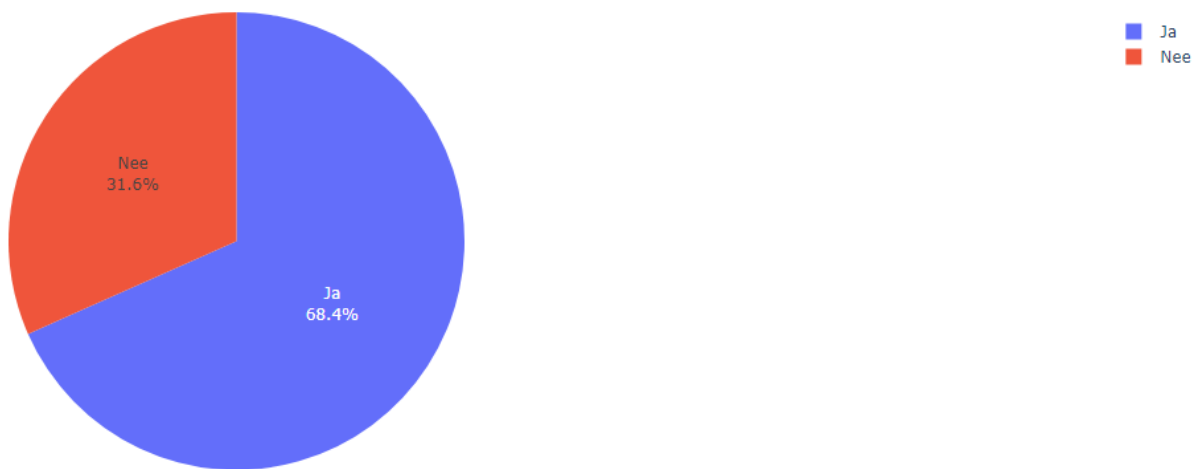


## Uw mening over onze berichten

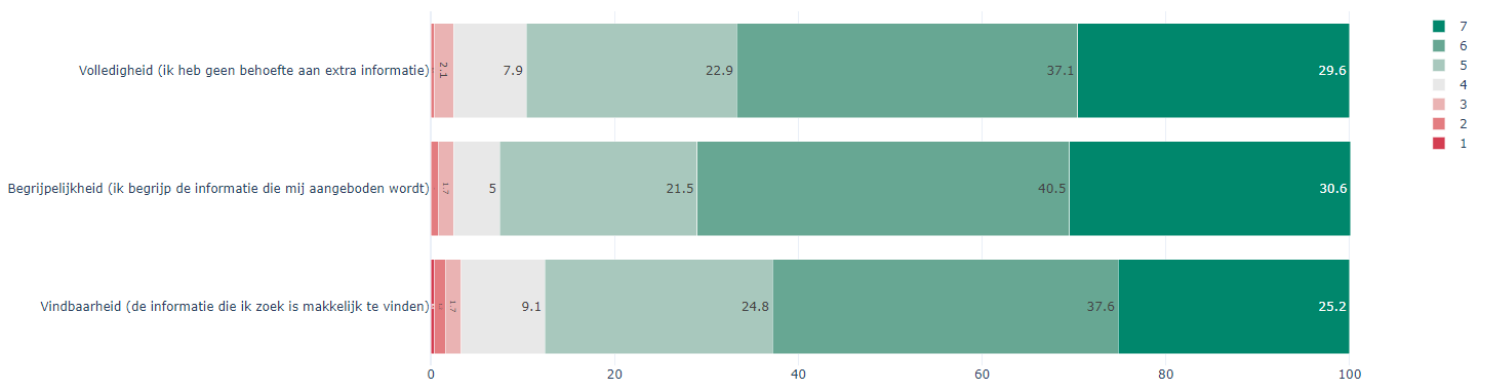


## De Website

Zoekt u wel eens informatie op de website?

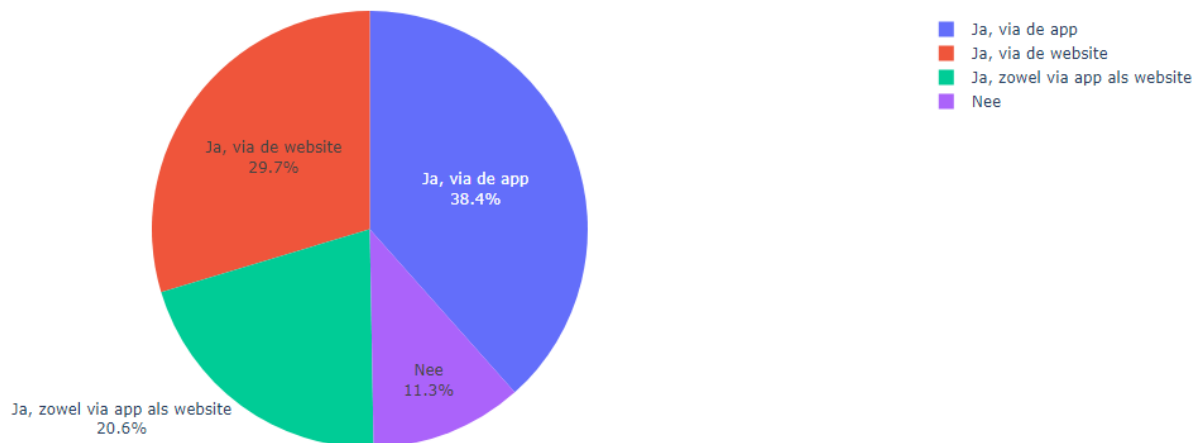


## Uw mening over de website

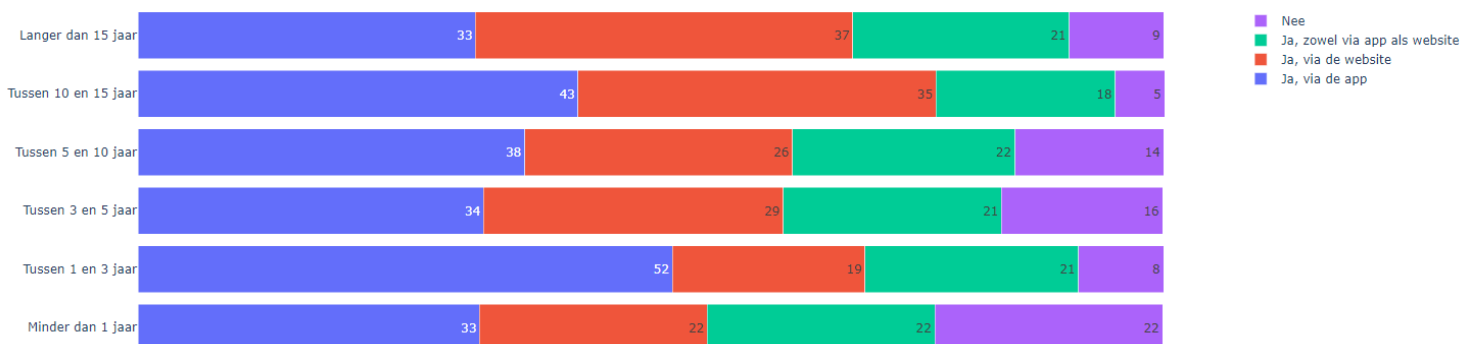


## De beveiligde mijn-omgeving

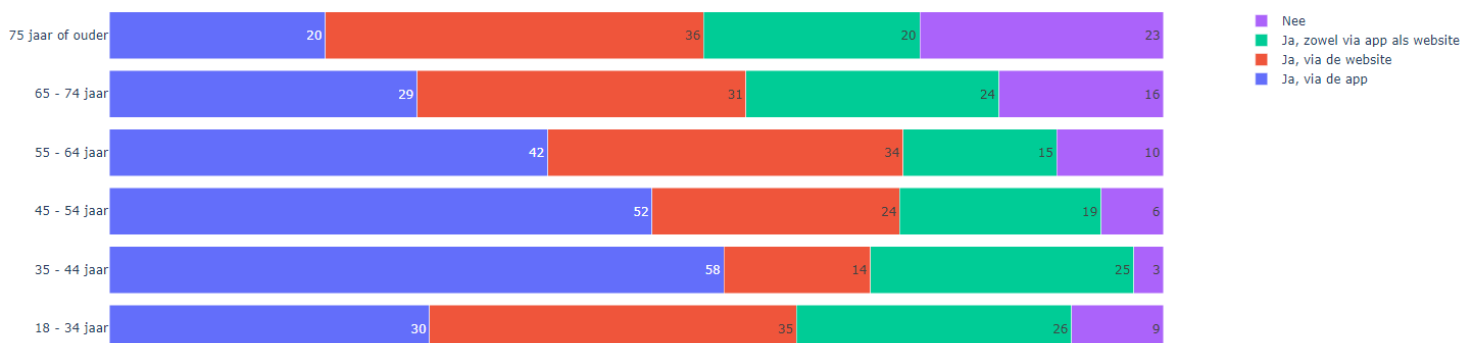
Maakt u gebruik van de beveiligde mijn-omgeving?



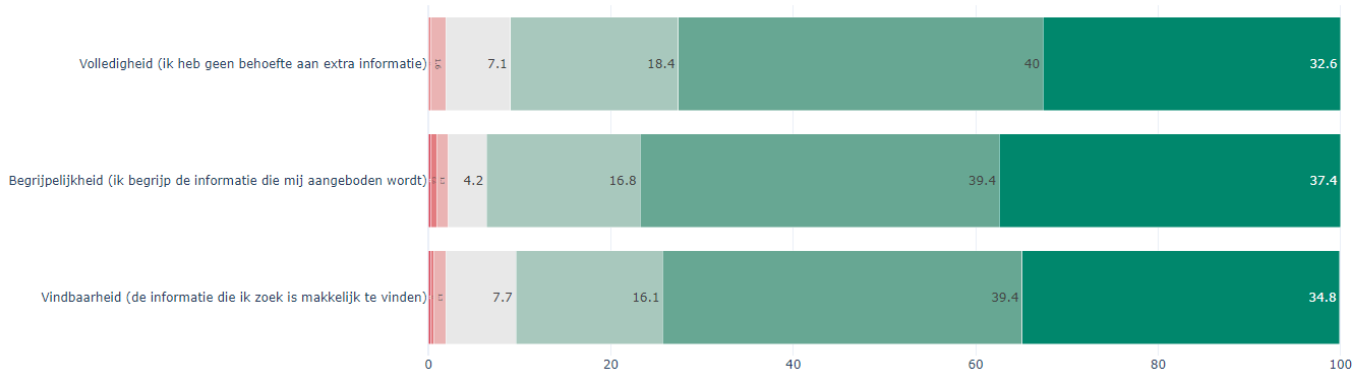
Als we deze gegevens bekijken opgesplitst naar het aantal jaar dat de respondent bij Stad Holland verzekerd is, valt met name het aantal respondenten dat pas net verzekerd is en geen gebruik maakt van de beveiligde omgeving.



Als we deze gegevens afzetten tegen de leeftijdscategorieën, blijkt juist bij de 75-plussers een fors percentage geen gebruik te maken van de beveiligde omgeving.

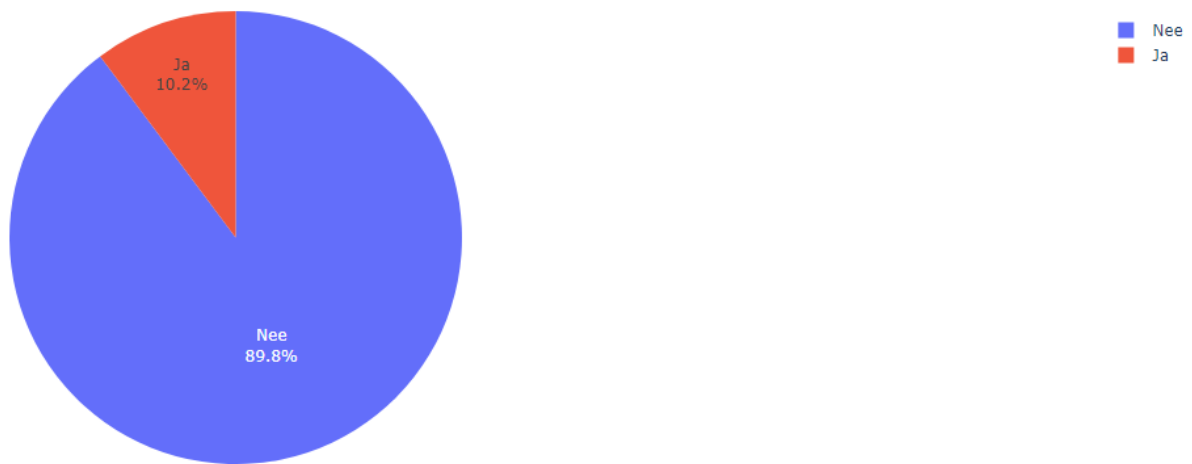


## Uw mening over de beveiligde mijn-omgeving



## Social media

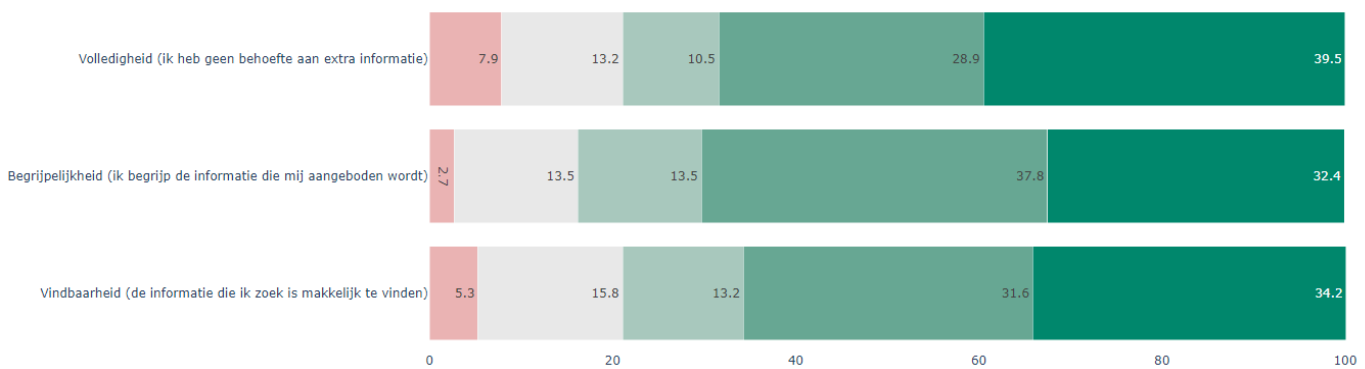
Volgt u berichtgeving via social media kanalen?



Opvallend hierbij is dat met name de oudere respondenten meer gebruik maken van de social media kanalen dan de jongeren.

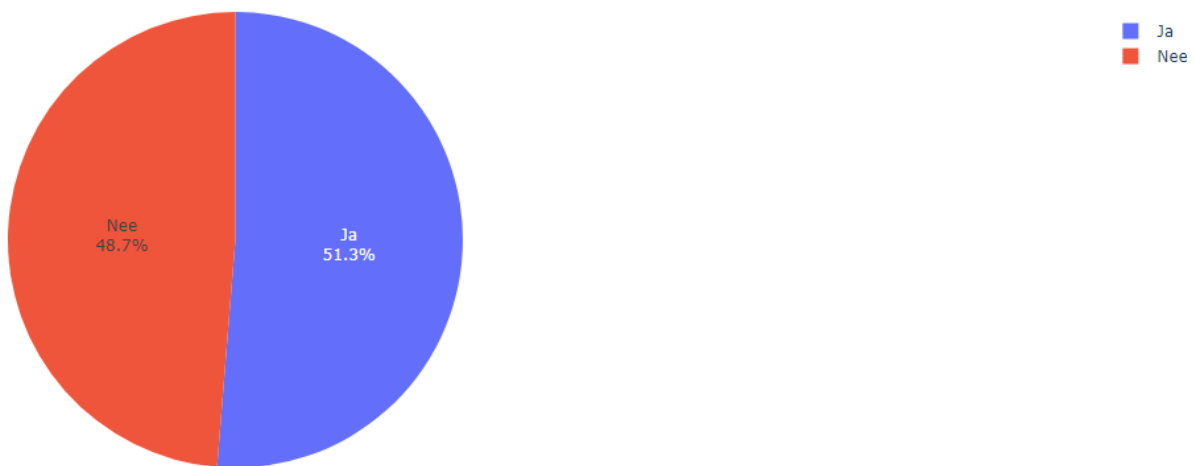


## Uw mening over de social media kanalen

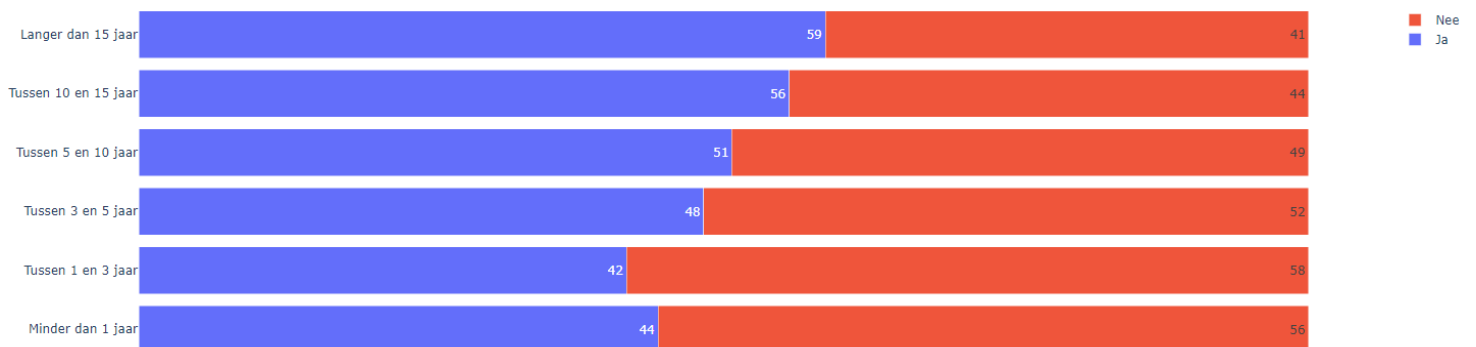


## Telefonisch contact

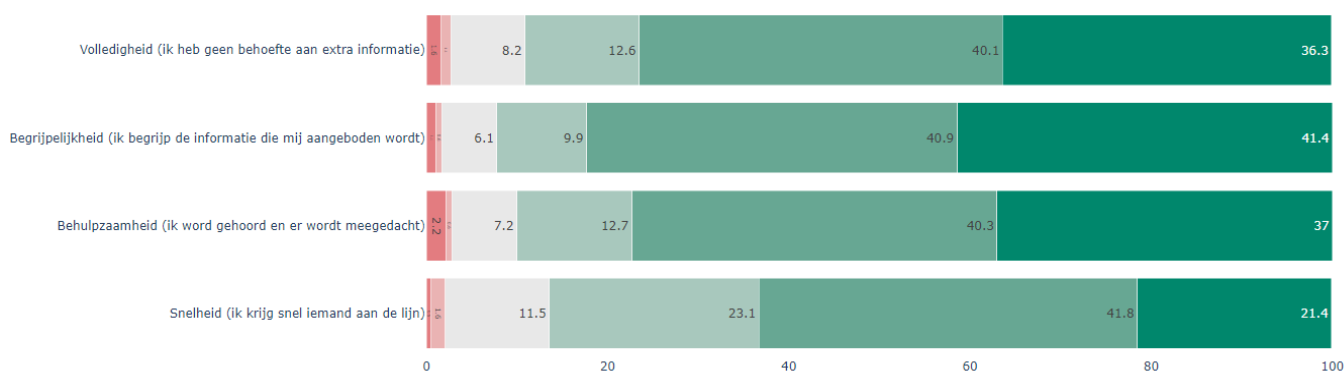
Neemt u wel eens telefonisch contact op?



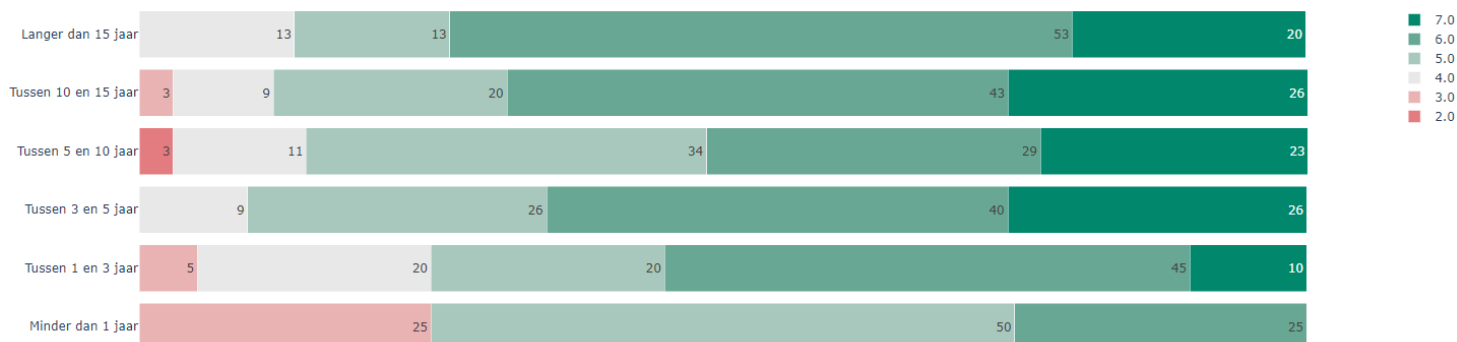
Als we kijken naar de verschillende respondenten, kan gesteld worden dat mensen die langer bij Stad Holland verzekerd zijn, vaker de telefoon gebruiken.



## Uw mening over het telefonisch contact



Uit de verzekeringsduur blijkt dat respondenten die nog niet zo lang bij Stad Holland verzekerd zijn, kritischer zijn over de snelheid waarmee de telefoon beantwoord wordt dan de andere groepen.



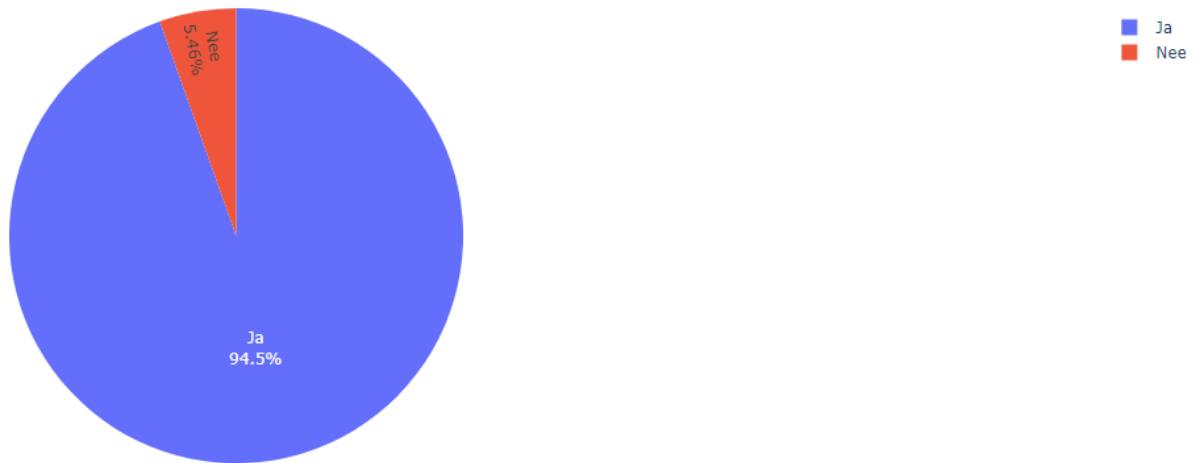
## Welke verbeteringen ten aanzien van de verzekerdencommunicatie zou u adviseren?



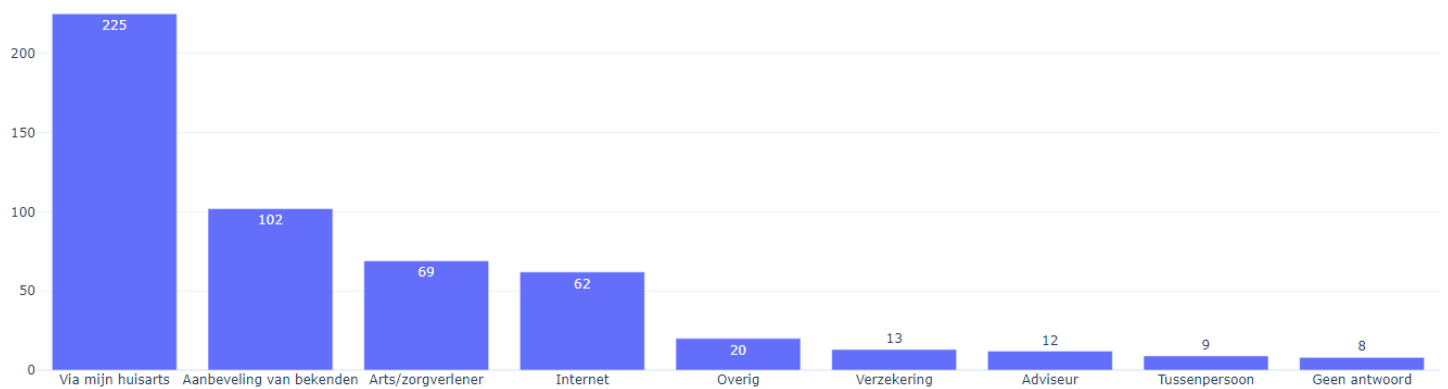
Bovenstaande wordcloud is gedestilleerd uit 209 respondenten die deze vraag hebben ingevuld. Hiervan waren 140 respondenten tevreden over de communicatie en hadden hier niets aan toe te voegen.

# Zorgcontractering

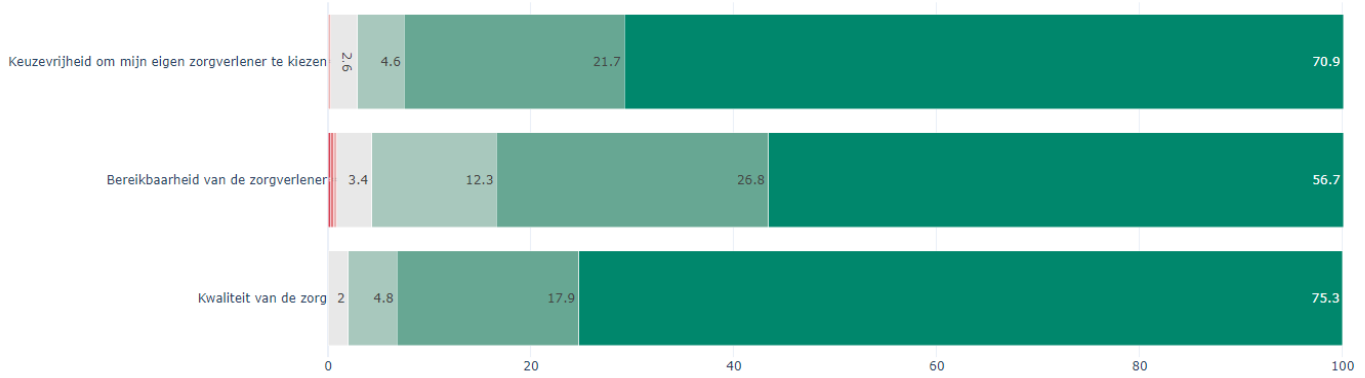
*Kunt u altijd naar de zorgverlener van uw eerste keuze?*



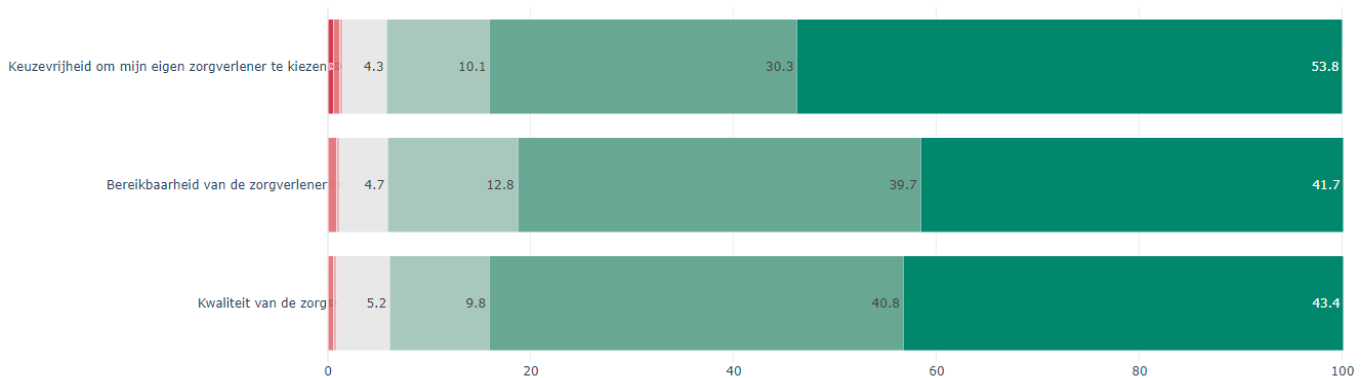
*Hoe komt u tot uw keuze van zorgverlener?*



### Wat vindt u belangrijk als u zorg nodig heeft?



### Hoe vindt u dat Stad Holland dit voor u regelt?





## Afsluitende vragen

*Hoe belangrijk vindt u het dat de ledenraad verzekerden hierover raadpleegt?*

