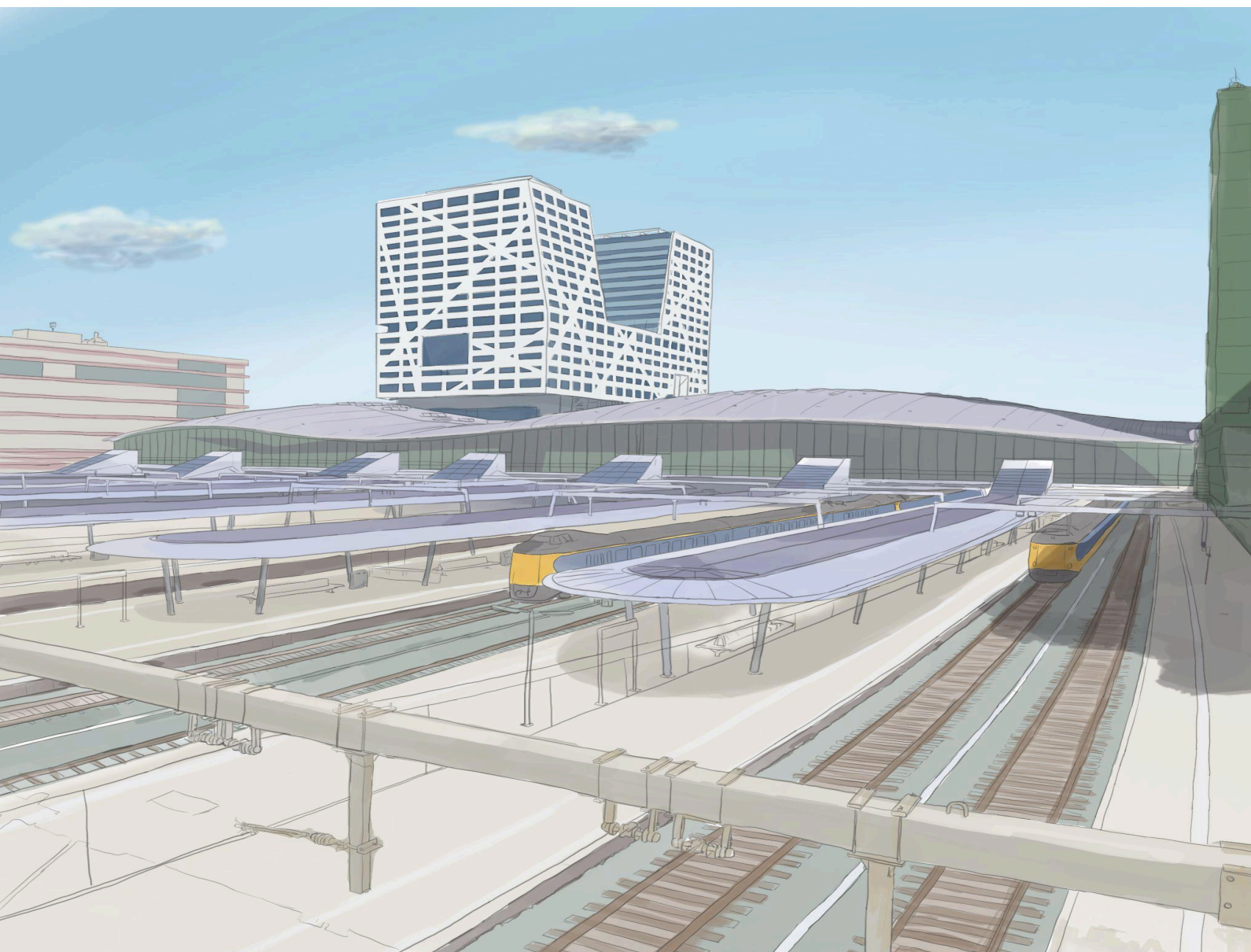


Vragenlijst Ledenraad Verzekerdeninvloed Stad Holland - 2023



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	7
De Website	8
De beveiligde mijn-omgeving	8
Social media	10
Telefonisch contact	11
Zorgcontractering	13
Declaraties	15
Afsluitende vragen	15

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.

Sinds de wetswijziging heeft de Ledenraad derhalve 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 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 Stad Holland corresponderen niet bereikt worden. De vragenlijst is naar de deelnemers verzonden de reguliere verzendwijze van Stad Holland Zorgverzekeraar. De uitnodiging was dus volledig in overeenstemming met de huisstijl. 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, afhankelijk van de gegeven antwoorden, uit maximaal 50 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. Hiervoor is de grootte van de steekproef van belang: 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. We hebben gekozen voor een afdoende grote steekproef om hieraan zeker te voldoen.

Daarnaast hebben we gekozen een selecte steekproef aan te schrijven die op de volgende onderdelen representatief was voor de verzekerdenpopulatie:

- Leeftijd
- Verzekeringsduur
- Corresponentievoorkeur (E-mail/papier)

Op basis van eerdere responspercentages op digitale vragenlijsten is besloten om 7500 verzekerden aan te schrijven.

Dit leverde een respons op van 493 ofwel 6.6% (een toename t.o.v. 5.9% vorig jaar)

In de respons blijkt opnieuw dat het aantal jonge verzekerden (tot en met 34 jaar oud) dat de vragenlijst invult sterk achter blijft. Dit was in voorgaande jaren ook aan de orde. Het extra aanschrijven van die groep, wat we vorig jaar hebben geprobeerd, verhelpt dit probleem onvoldoende. Daar waar de antwoorden op vragen significant verschillen voor verschillende leeftijdsgroepen is dat in dit document expliciet uitgelicht. Door hier extra aandacht op te leggen is het mogelijk om de selectieve respons vollediger te beschouwen.

Analyse

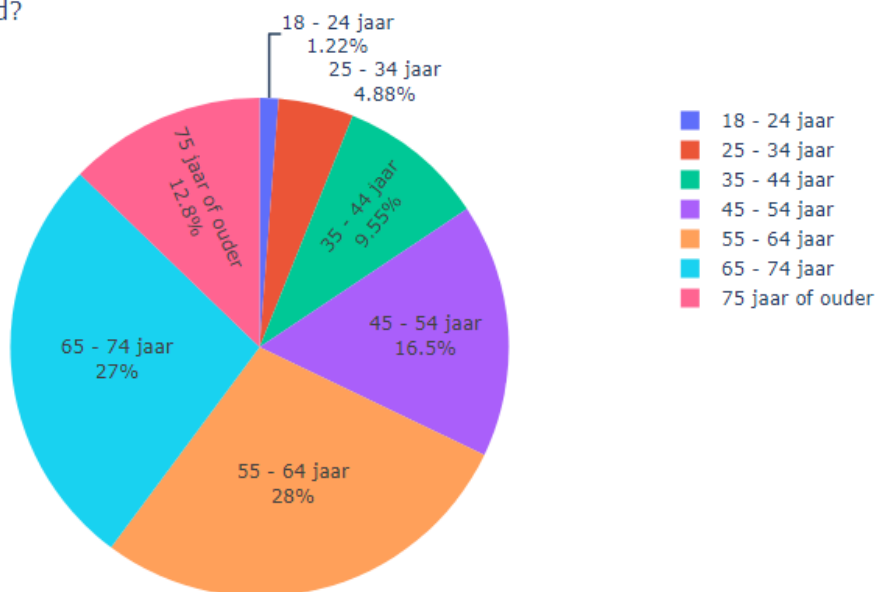
De uitkomsten van de vragenlijst zijn door de afdeling Data en Analyse van Stad Holland Zorgverzekeraar geanalyseerd en de uitkomsten van deze analyse zijn in het vervolg van deze rapportage opgenomen.

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.

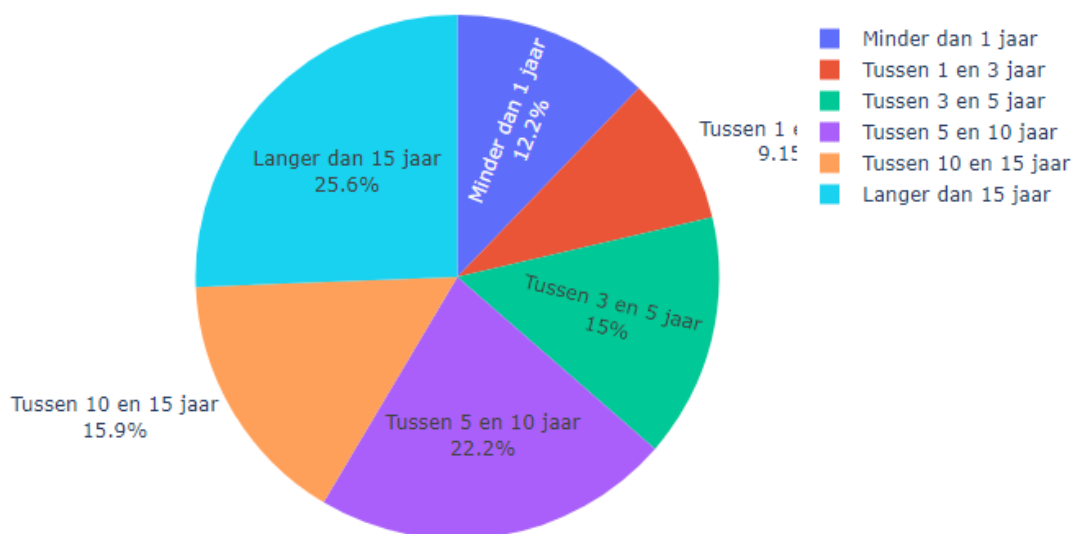
Algemene kenmerken

Wat is uw leeftijd?

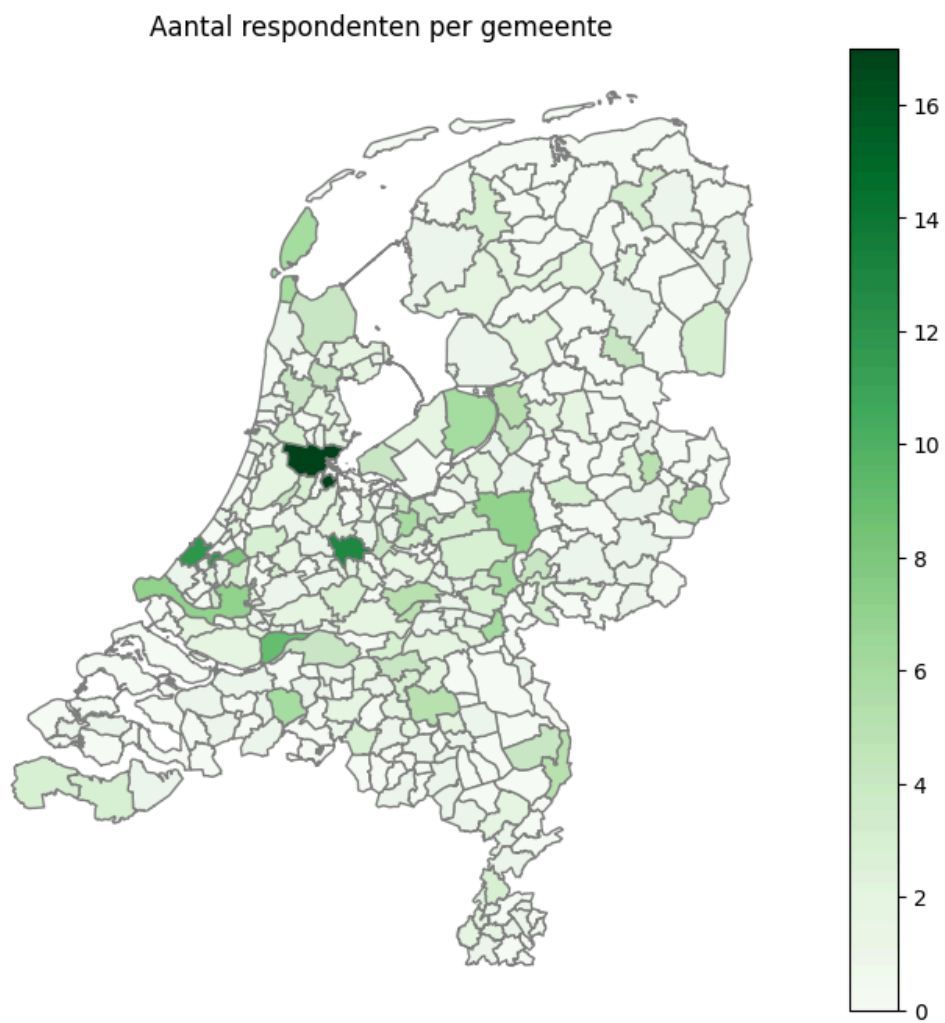


Net als vorige jaren blijft de respons van jongere verzekerden sterk achter. Het is inmiddels niet meer 'opvallend', maar wel goed om op te letten bij het interpreteren van de overige resultaten; zeker wanneer deze naar leeftijdsgroep worden uitgesplitst.

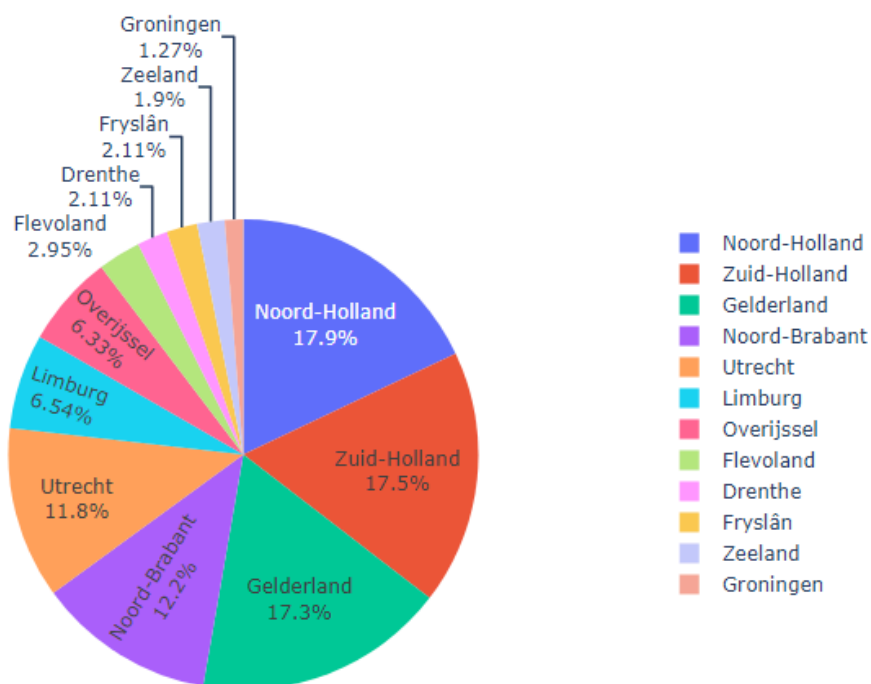
Hoe lang bent u al bij Stad Holland verzekerd?



Waar bent u woonachtig?



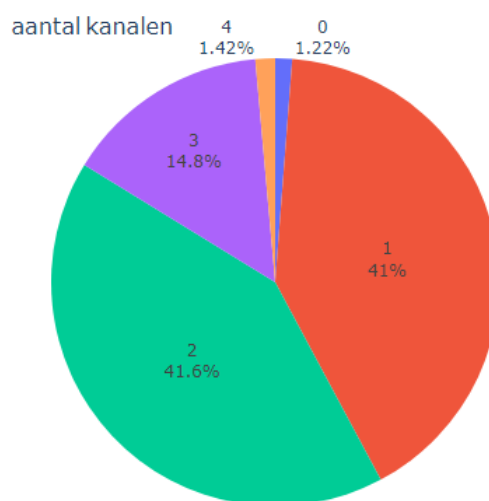
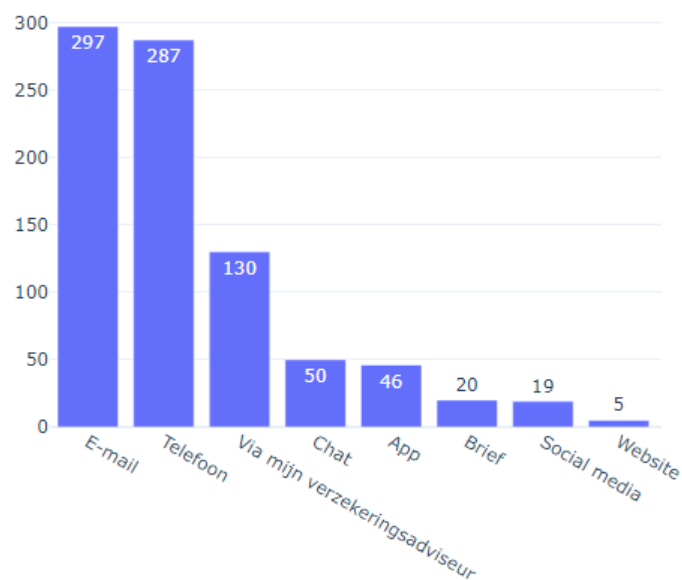
Provincienaam



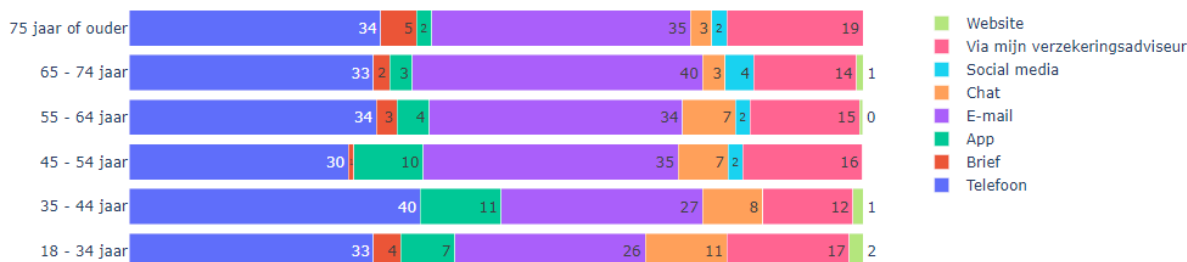
Klantcommunicatie

Klantcommunicatie algemeen

Welke kanalen gebruikt u?

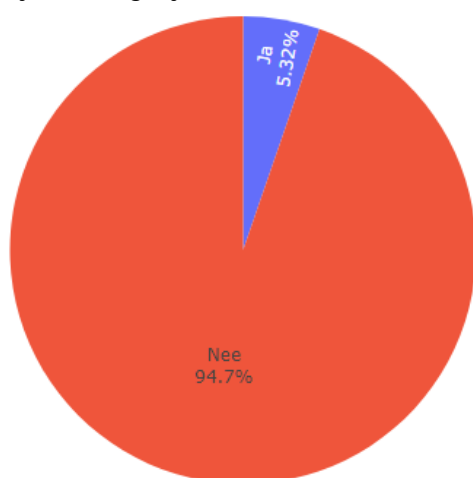


In het contact verkiezen verzekerden steevast meer traditionele methoden: Email, telefonie en contact via de verzekeringsadviseur zijn het meest populair.



Wanneer we het gebruik van de kanalen afzetten naar de leeftijd van de respondenten zien we een vrij homogeen beeld. Wat opvalt maar niet verrassend is, is dat jongere verzekerden vaker de chat of app gebruiken, terwijl respondenten uit leeftijdsgroepen vanaf 45 jaar vaker e-mailen.

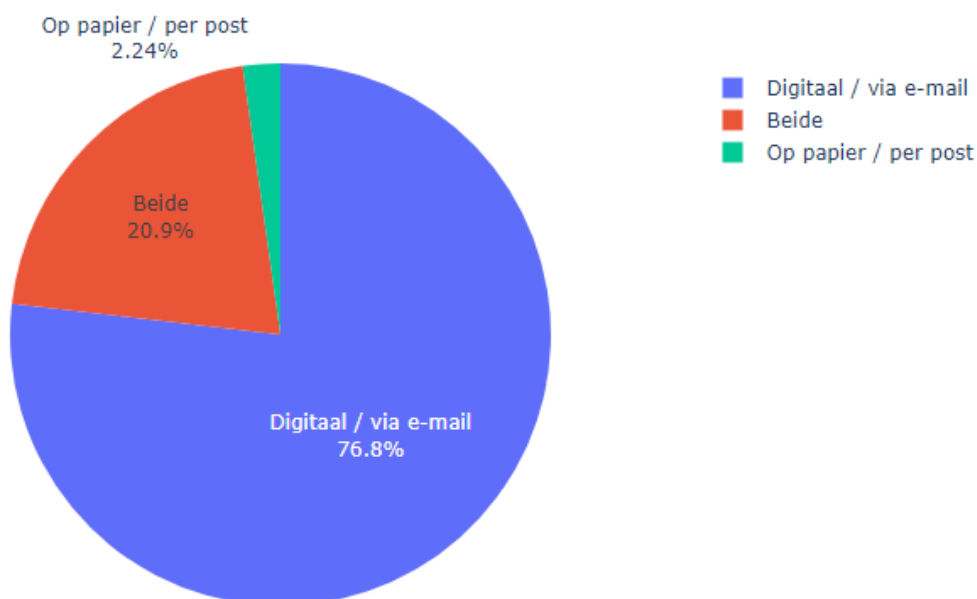
Zijn er mogelijkheden om te communiceren die u mist? Welke dan?



In de open antwoorden valt op dat de meeste respondenten die hier 'ja' antwoorden niet zozeer extra communicatie-mogelijkheden willen, maar van mening zijn dat via de website of whatsapp ook al communicatie mogelijk is, terwijl dit niet in de opsomming van de vragenlijst staat. De volledige lijst van open antwoorden is opgenomen in de bijlage

Ontvangen communicatie

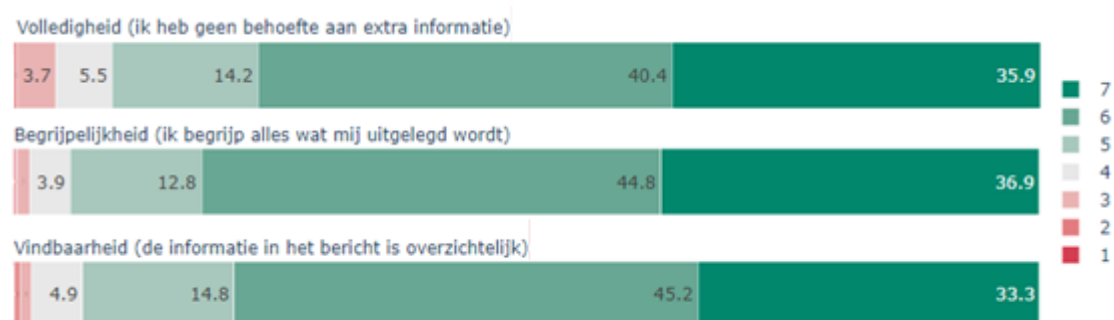
Op welke wijze ontvangt u berichten van Stad Holland?



Wat vindt u van de frequentie van de berichten van Stad Holland?

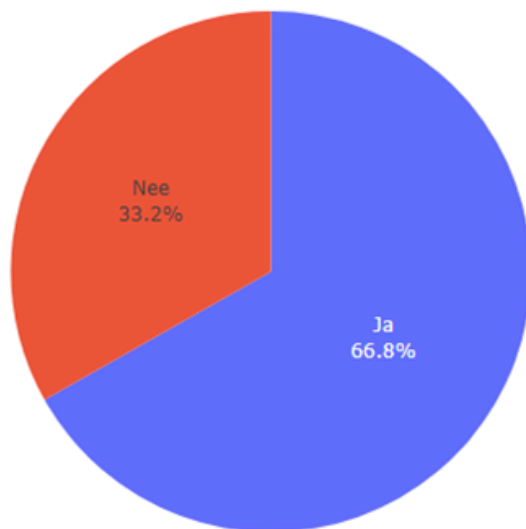


Uw mening over onze berichten



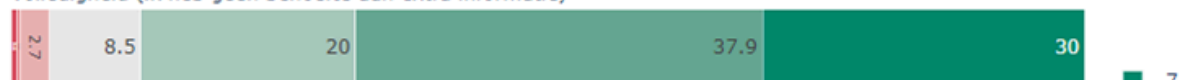
De Website

Zoekt u weleens informatie op de website van Stad Holland?



Uw mening over de website

Volledigheid (ik heb geen behoefte aan extra informatie)



Begrijpelijkheid (ik begrijp de informatie die mij aangeboden wordt)



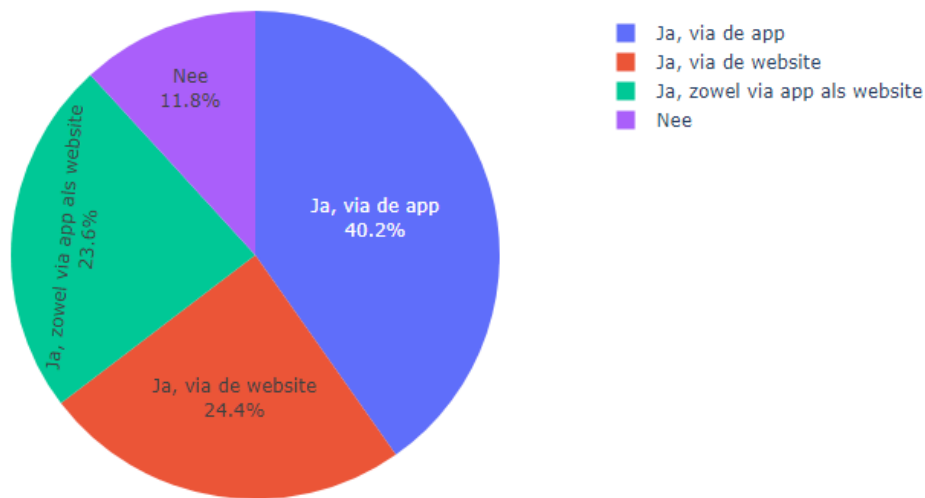
Vindbaarheid (de informatie die ik zoek is makkelijk te vinden)



Na een uitschieter van 75.3% 'Ja' vorig jaar zijn we weer terug bij een vergelijkbaar aantal website gebruikers als het jaar daar voor: 66.8% (68.4% in 2021).

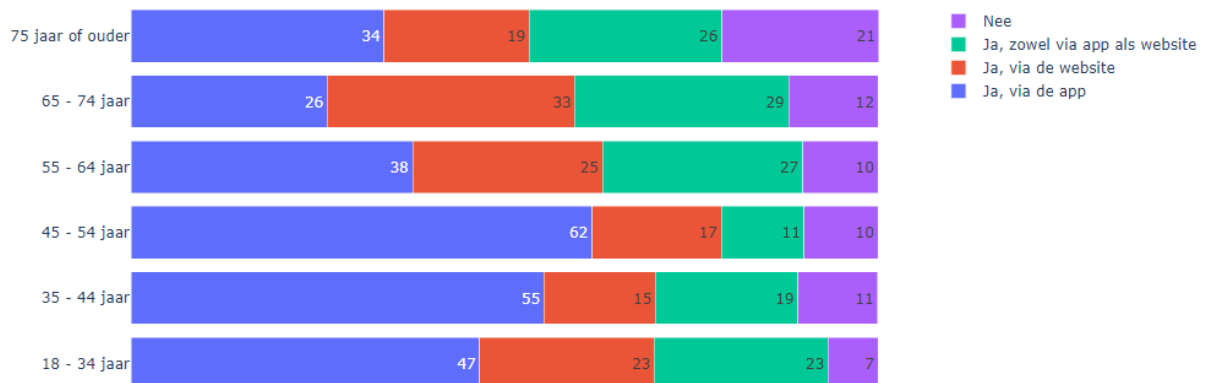
De beveiligde mijn-omgeving

Maakt u gebruik van de beveiligde mijn-omgeving van Stad Holland?

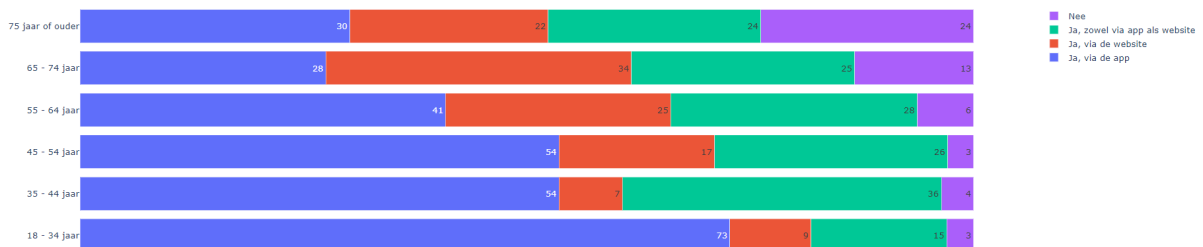


Na een sterke stijging van het aantal app-gebruikers vorig jaar zien we dat dat aandeel dit jaar min of meer behouden blijft.

Net als vorig jaar blijft het gebruik van de app groter onder jongere respondenten



Boven: 2023, onder: 2022



Uw mening over de beveiligde mijn-omgeving

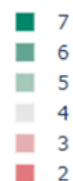
Volledigheid (ik heb geen behoefte aan extra informatie)



Begrijpelijkheid (ik begrijp de informatie die mij aangeboden wordt)

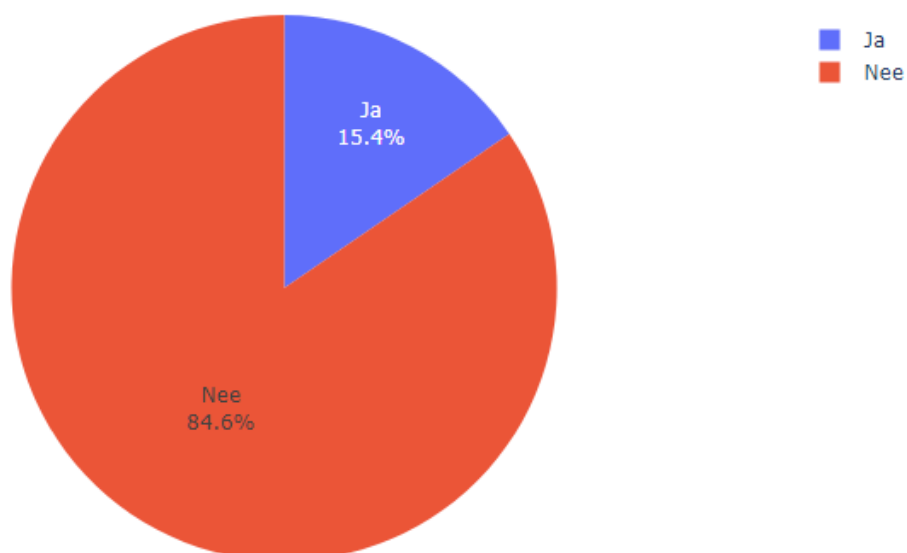


Vindbaarheid (de informatie die ik zoek is makkelijk te vinden)



Social media

Volgt u berichtgeving van Stad Holland via social media kanalen?

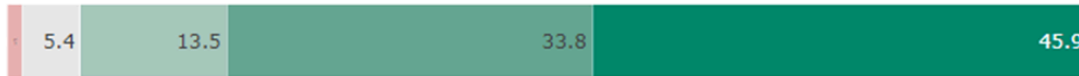


Net als vorig jaar zien we dat respondenten in de oudere leeftijdsgroepen (vanaf 45 jaar, maar vooral vanaf 75 jaar) vaker onze berichtgeving via sociale media volgen dan jongere respondenten.

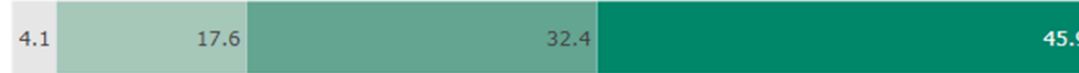


Uw mening over de social media kanalen

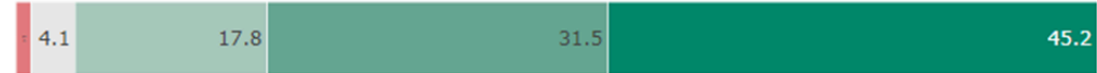
Volledigheid (ik heb geen behoefte aan extra informatie)



Begrijpelijkheid (ik begrijp de informatie die mij aangeboden wordt)



Vindbaarheid (de informatie die ik zoek is makkelijk te vinden)



Boven: 2023, onder: 2022

Volledigheid (ik heb geen behoefte aan extra informatie)



Begrijpelijkheid (ik begrijp de informatie die mij aangeboden wordt)



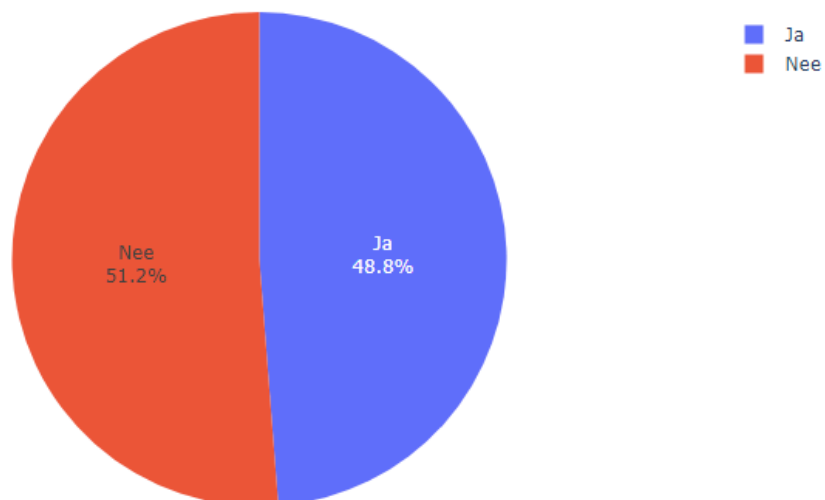
Vindbaarheid (de informatie die ik zoek is makkelijk te vinden)

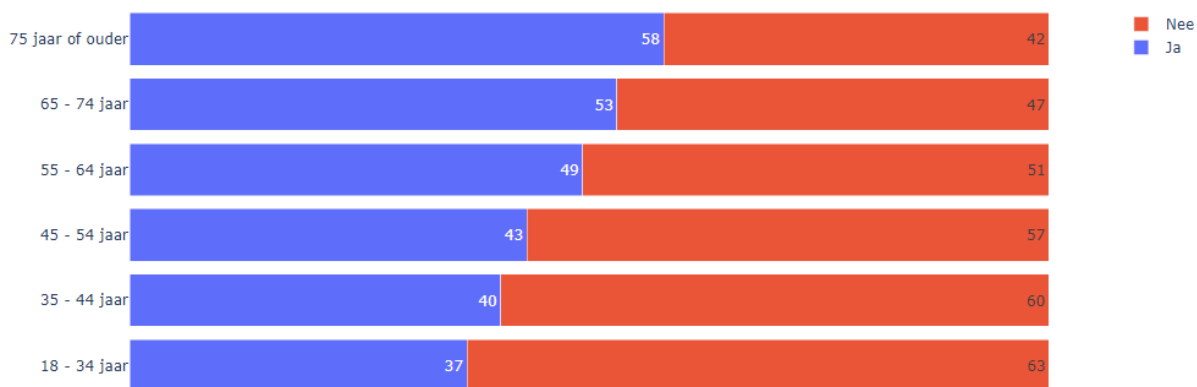


Opvallend is dat respondenten onze berichtgeving op sociale media veel beter dan vorig jaar waarderen.

Telefonisch contact

Neemt u weleens telefonisch contact op met Stad Holland?





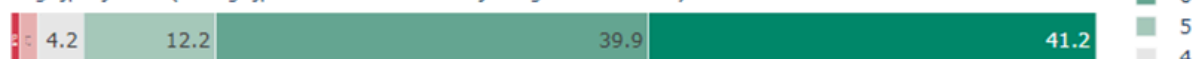
Als we de hoeveelheid respondenten die aangeven telefonisch contact op te nemen afzetten tegen de leeftijd valt op dat respondenten naarmate hun leeftijd toeneemt vaker aangeven telefonisch contact op te nemen.

Uw mening over het telefonisch contact

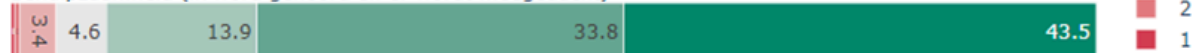
Volledigheid (ik heb geen behoefte aan extra informatie)



Begrijpelijkheid (ik begrijp de informatie die mij aangeboden wordt)



Behulpzaamheid (ik word gehoord en er wordt meegedacht)



Snelheid (ik krijg snel iemand aan de lijn)

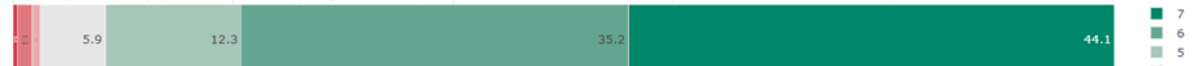


Boven: 2023, onder: 2022

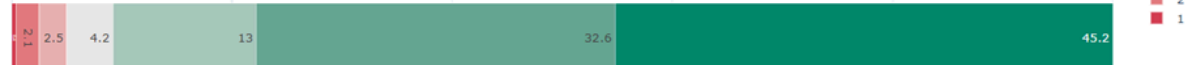
Volledigheid (ik heb geen behoefte aan extra informatie)



Begrijpelijkheid (ik begrijp de informatie die mij aangeboden wordt)



Behulpzaamheid (ik word gehoord en er wordt meegedacht)



Snelheid (ik krijg snel iemand aan de lijn)



Hoewel respondenten aangeven inhoudelijk nog ongeveer even tevreden te zijn over het telefonisch contact is men veel minder tevreden over de snelheid waarmee men iemand aan de lijn krijgt.

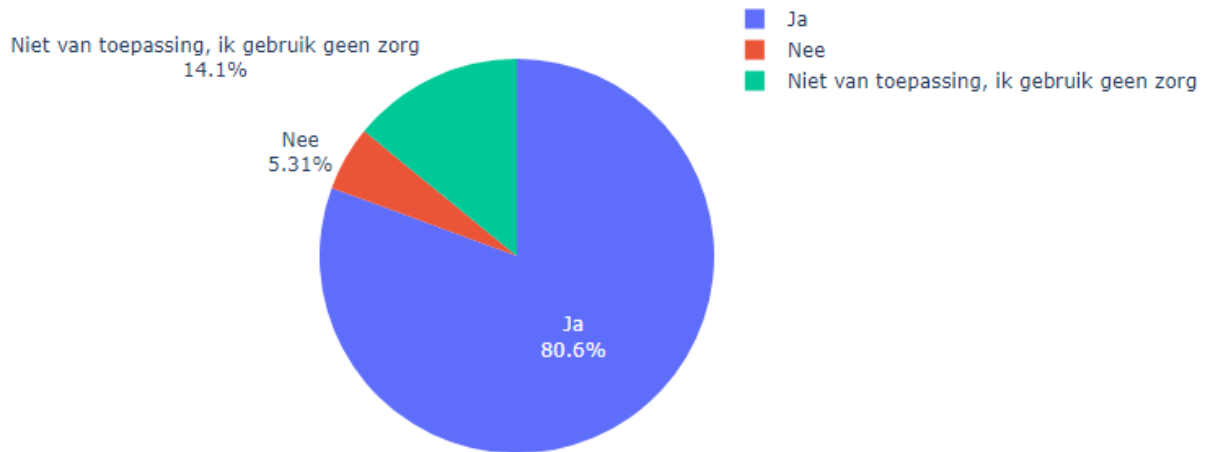
Welke verbeteringen ten aanzien van de verzekerdencommunicatie zou u adviseren?



Bovenstaande wordcloud is gedestilleerd uit 298 respondenten die deze vraag hebben ingevuld. Uit deze wordcloud blijkt een positief sentiment, de meeste reacties hadden dan ook geen verbeteringsuggesties.

Zorgcontractering

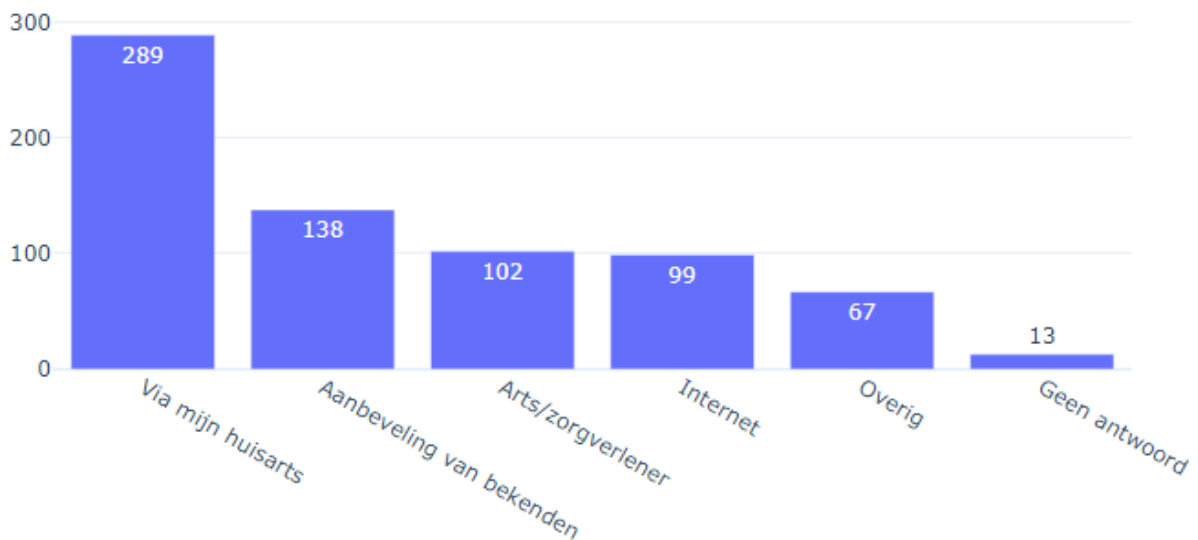
Bij StadHolland heeft u een restitutiepolis en kunt u dus altijd naar de zorgverlener van uw eerste keuze, ervaart u dat ook zo



Waarom kon u niet altijd naar een zorgverlener van uw eerste keuze?

- 'Geen contract '
- 'Huisarts verwijst naar 1 specifieke aanbieder'
- 'sommige moet ik vooraf betalen'
- 'Te lange wachttijd'

Hoe komt u tot uw keuze van zorgverlener?



Wat vindt u belangrijk als u zorg nodig heeft?

Keuzevrijheid om mijn eigen zorgverlener te kiezen



Bereikbaarheid van de zorgverlener



Kwaliteit van de zorg

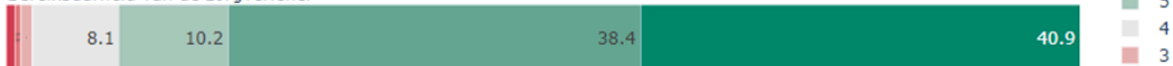


Hoe vindt u dat Stad Holland dit voor u regelt?

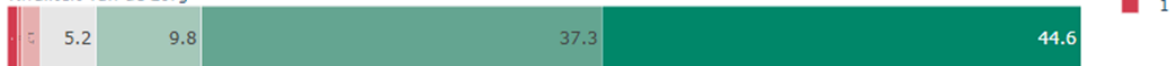
Keuzevrijheid om mijn eigen zorgverlener te kiezen



Bereikbaarheid van de zorgverlener



Kwaliteit van de zorg

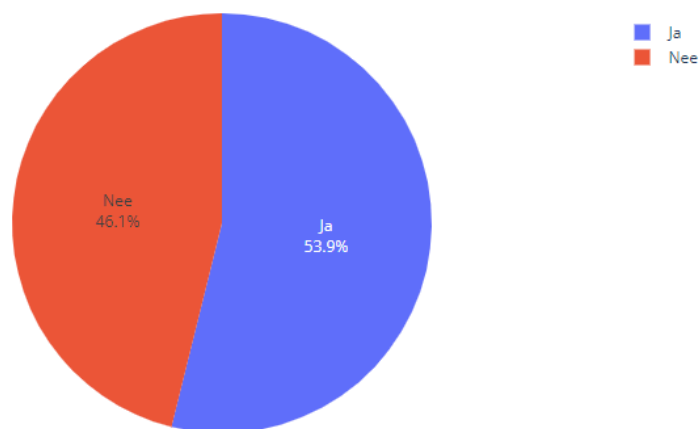


Welke verbeteringen ten aanzien van het zorgcontracteerbeleid wilt u adviseren?

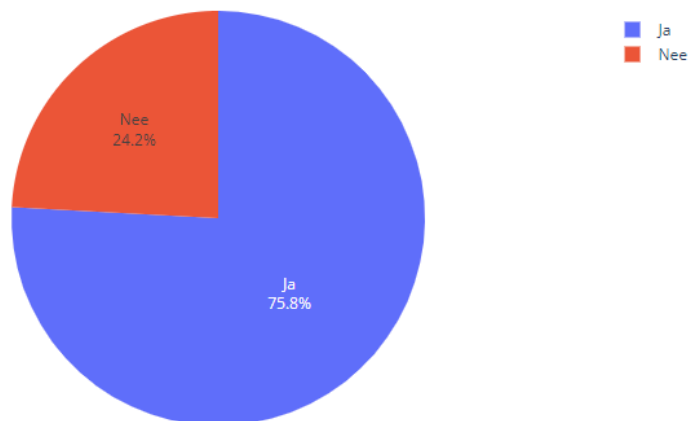
Respondenten is ook gevraagd verbeteringen aan te dragen ten aanzien van het contracteerbeleid.

Wachtlijstadvies

Heeft u het afgelopen jaar zorg in een ziekenhuis nodig gehad?

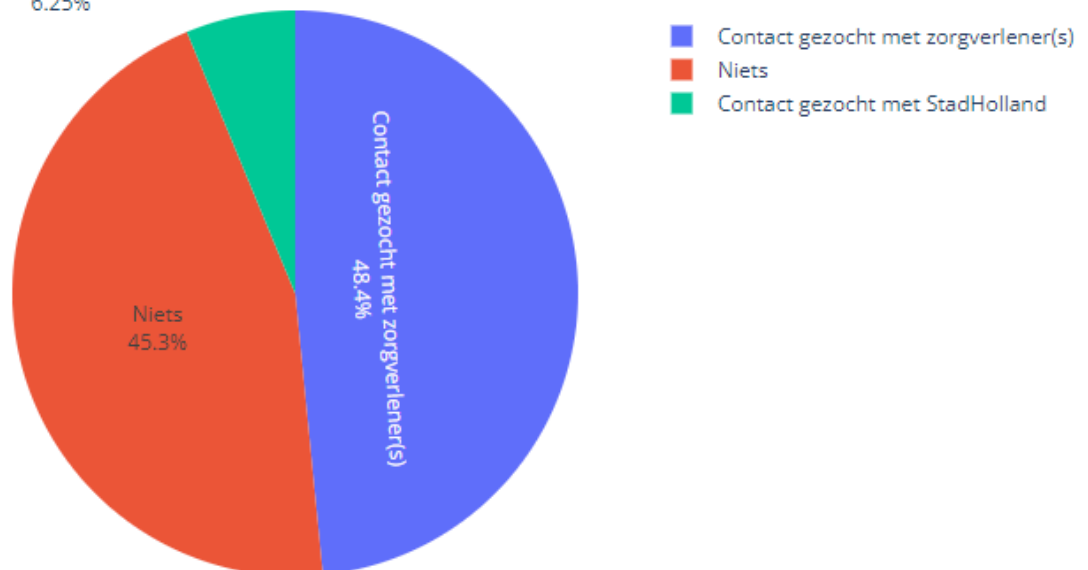


Kon u in uw beleving snel genoeg terecht voor deze zorg?



Welke actie heeft u ondernomen om te proberen deze wachttijd te beperken?

Contact gezocht met StadHolland
6.25%

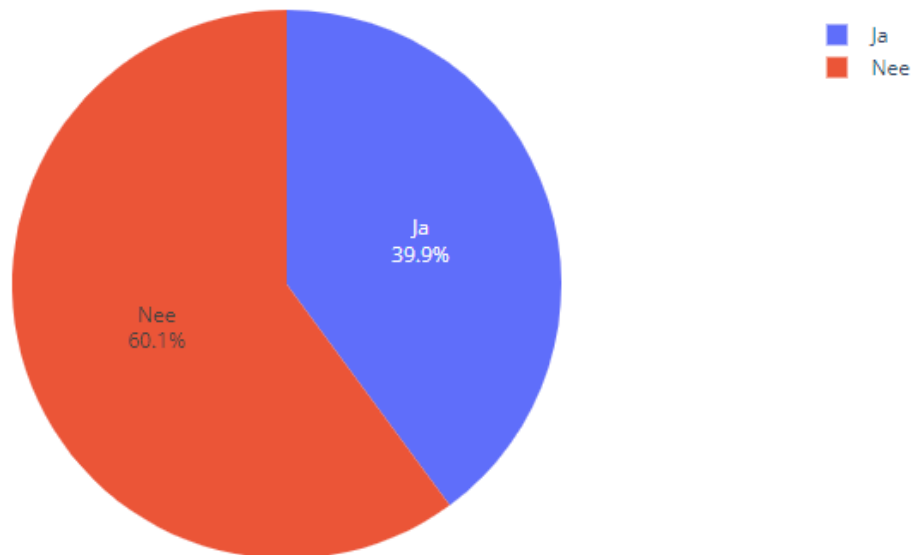


Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan gevoelsmatig niet snel genoeg geholpen te kunnen worden in het ziekenhuis. In deze situatie ondernemen ze vaak geen actie (45.3%), of zoeken ze contact met zorgverleners (48.4%), slechts een klein deel (6.25%) zoekt hulp bij SH.

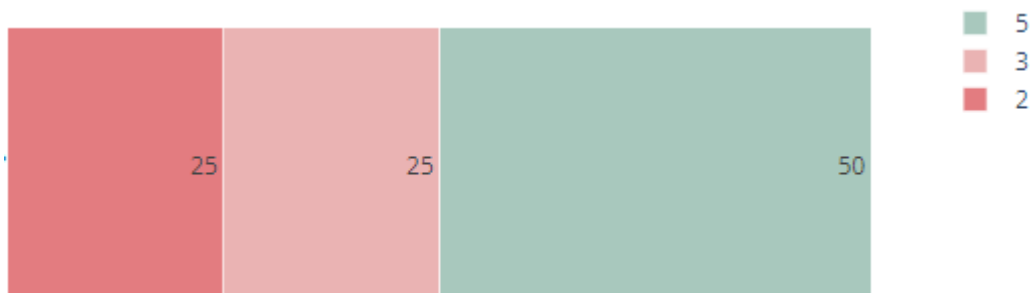
Dit zou kunnen duiden op een relatieve onbekendheid van de mogelijkheid tot wachtlijst advies. Wanneer respondenten hier expliciet naar wordt gevraagd blijkt de bekendheid weliswaar minder dan 50% maar toch een stuk hoger dan het percentage respondenten dat hiervan gebruik maakt.

Respondenten maken dus, zelfs wanneer ze hiermee bekend zijn, niet direct gebruik van wachtlijstadvies. In dit onderzoek is niet expliciet naar de reden hiervan gevraagd, maar gezien de resultaten kan aangenomen worden dat men (eerst) contact opneemt met zorgaanbieder(s) en daarmee resultaat bereikt of de uitkomst accepteert.

Wist u dat u voor wachtlijst advies ook contact met StadHolland kunt opnemen?



Het aantal respondenten dat gebruik heeft gemaakt van wachtlijstadvies is erg klein (4), hun oordeel biedt dus geen statistisch relevante resultaten. Voor de volledigheid is hieronder toch hun tevredenheid aangegeven aangaande hun contact met, en de actie van, SH betreffende de lange wachttijd.

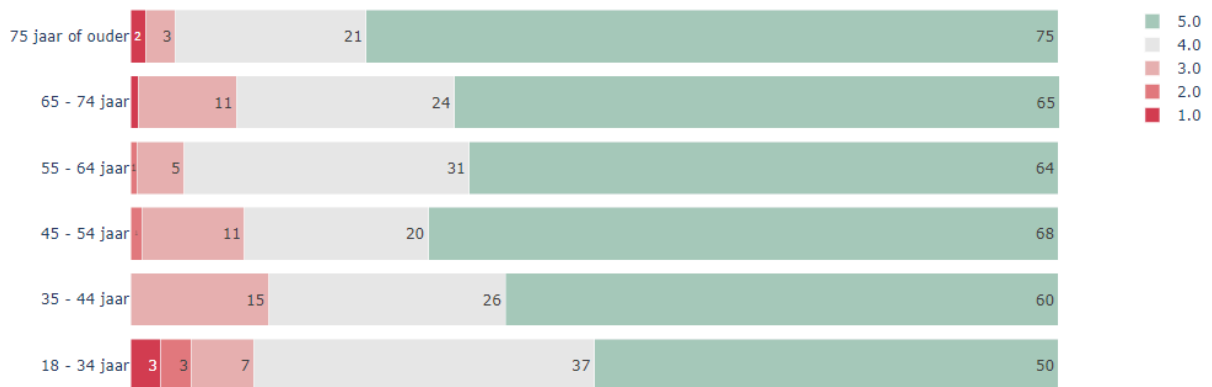


Afsluitende vragen

Hoe belangrijk vindt u het dat de ledenraad verzekeren hierover raadpleegt?



Als we deze cijfers opsplitsen naar leeftijd zien we dat jongere respondenten dit minder belangrijk vinden, wat ook een verklaring kan zijn voor de achterblijvende respons in deze groep.



Over welke andere onderwerpen zou u nog meer uw mening willen geven?

Tot slot zijn de ondervraagden gevraagd over welke onderwerpen ze nog meer door de ledenraad bevestigd zouden willen worden.