

Vragenlijst Ledenraad Verzekerdeninvloed DSW



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	9
De beveiligde mijn-omgeving	10
Social media en nieuwsbrief	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 DSW 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 DSW 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 2.998 verzekerden bereikt. Dit leverde een respons op van 355, ofwel een responspercentage van 11,8%.

Analyse

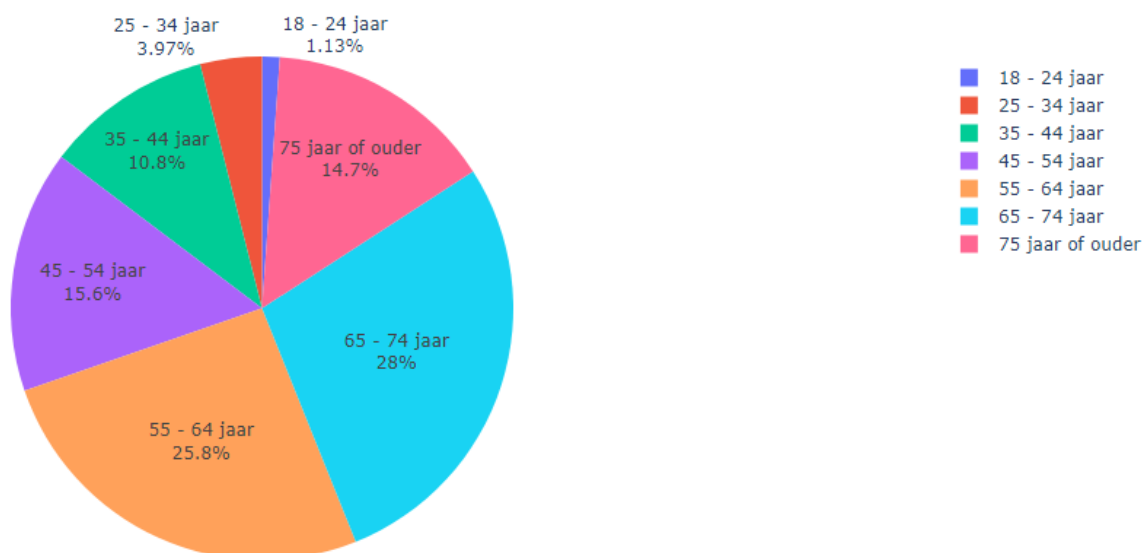
De uitkomsten van de vragenlijst zijn door de afdeling Data en Analyse van DSW Zorgverzekeraar geanalyseerd en de uitkomsten van deze analyse zijn in het vervolg van deze rapportage opgenomen.

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.

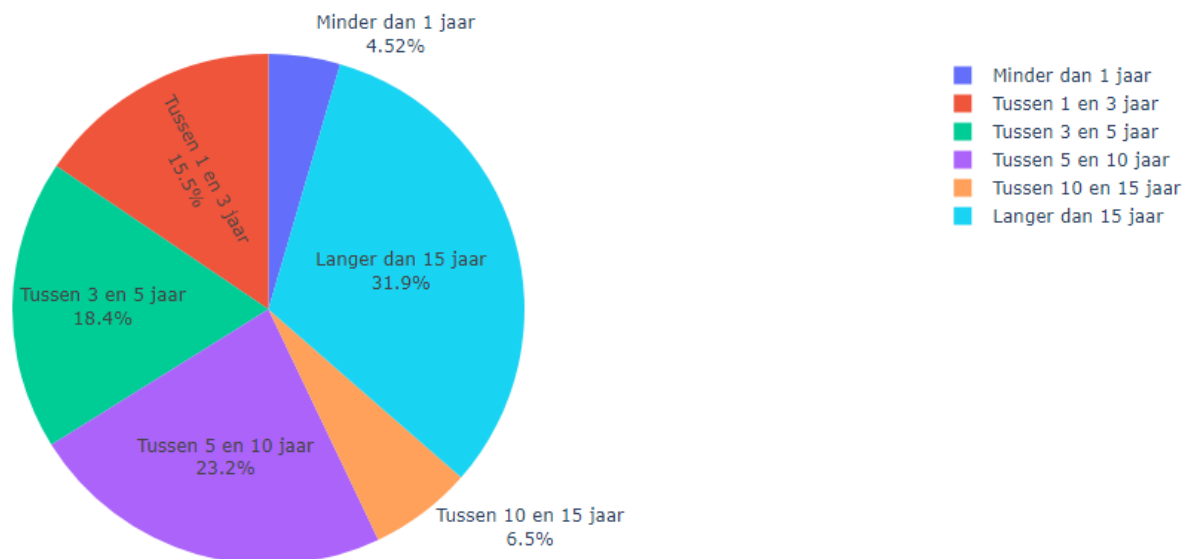
Algemene kenmerken

Wat is uw leeftijd?

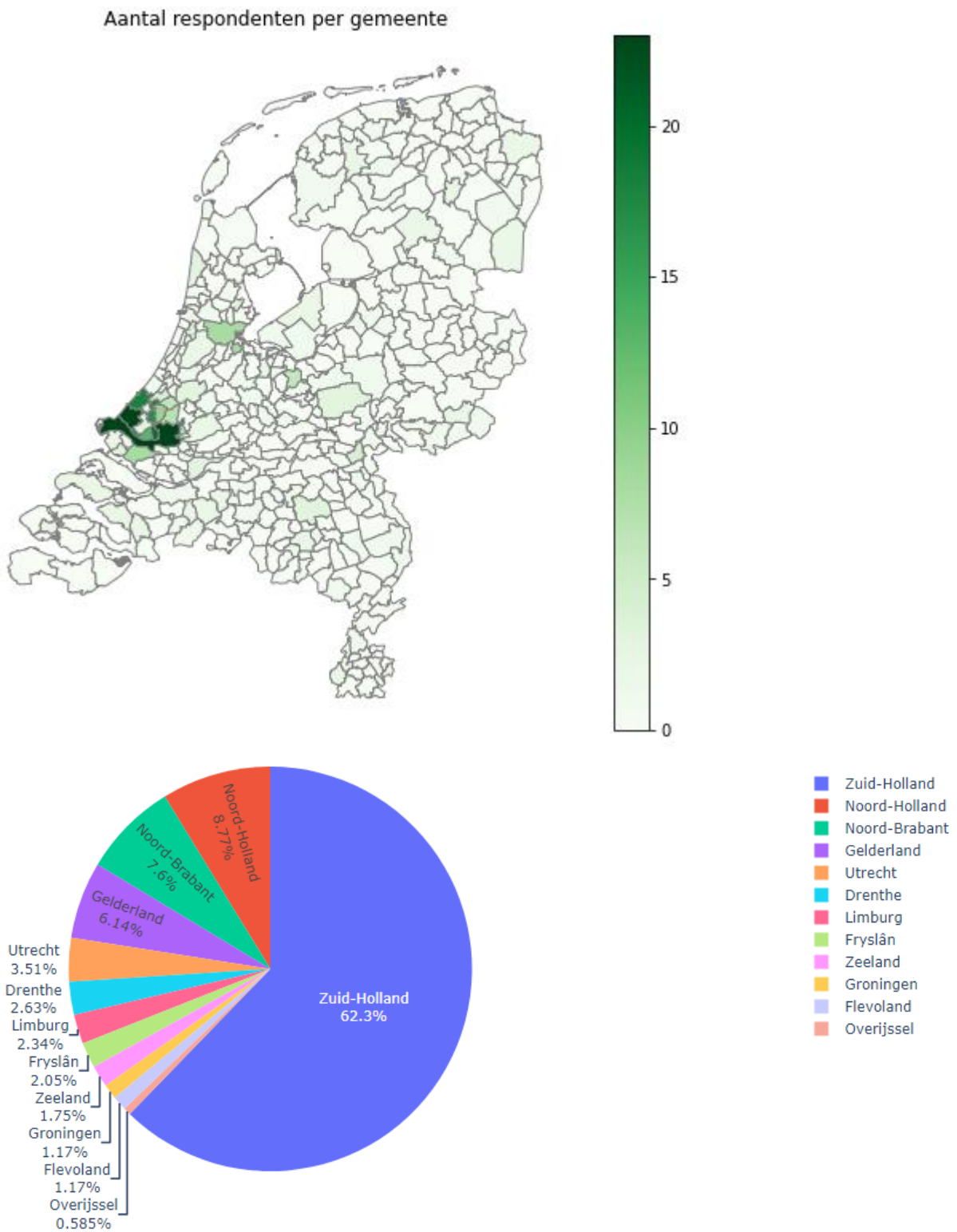


Opvallen bij de leeftijdsopbouw van de respondenten is het lage percentage van 18 tot 34 jarigen. Deze staan niet in verhouding tot het aandeel van deze leeftijdsgroepen binnen de gehele verzekerdenpopulatie.

Hoe lang bent u verzekerd?



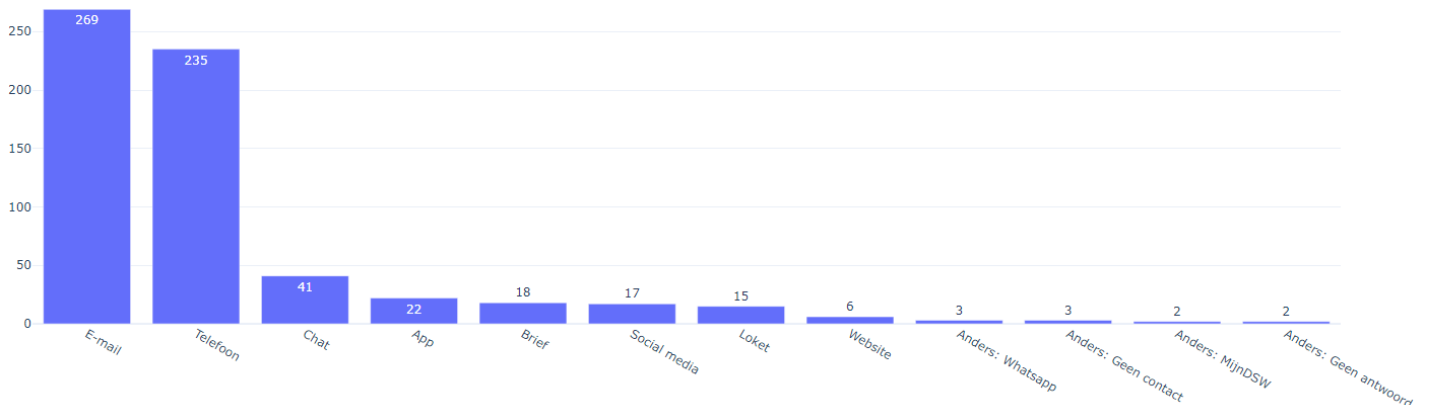
Waar bent u woonachtig?



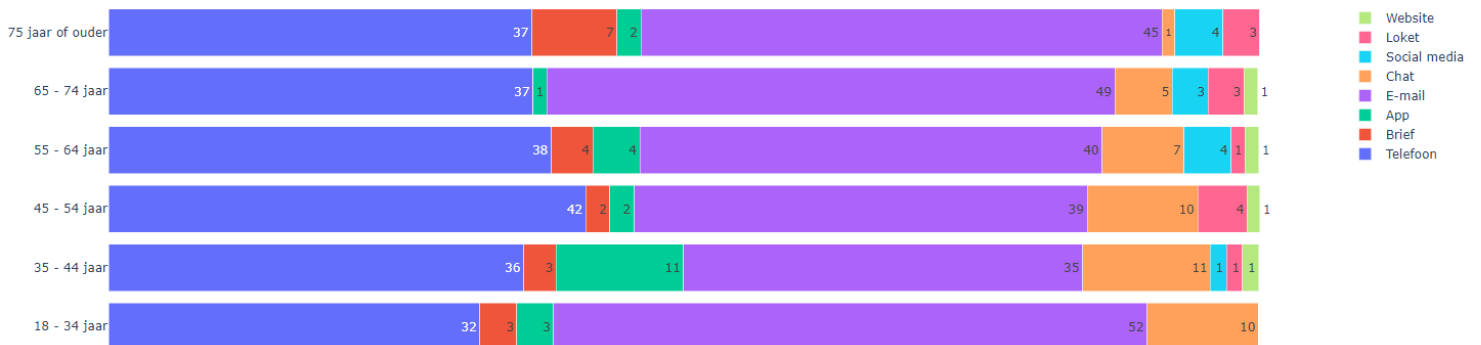
Klantcommunicatie

Klantcommunicatie algemeen

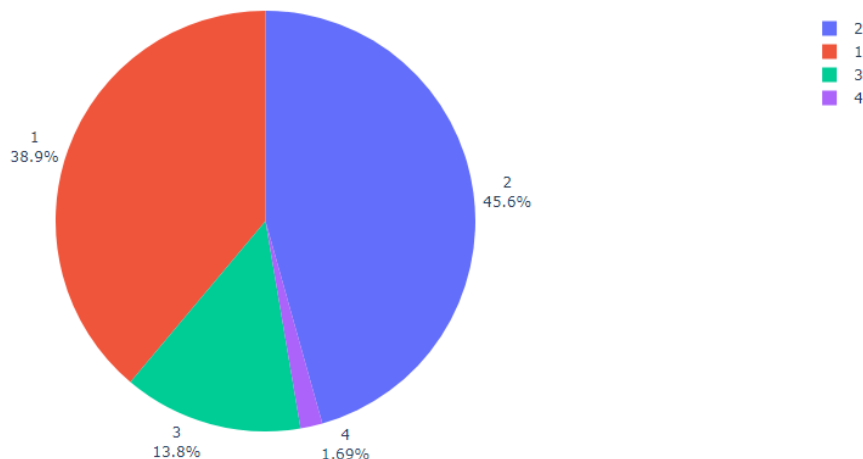
Welke kanalen gebruikt u?



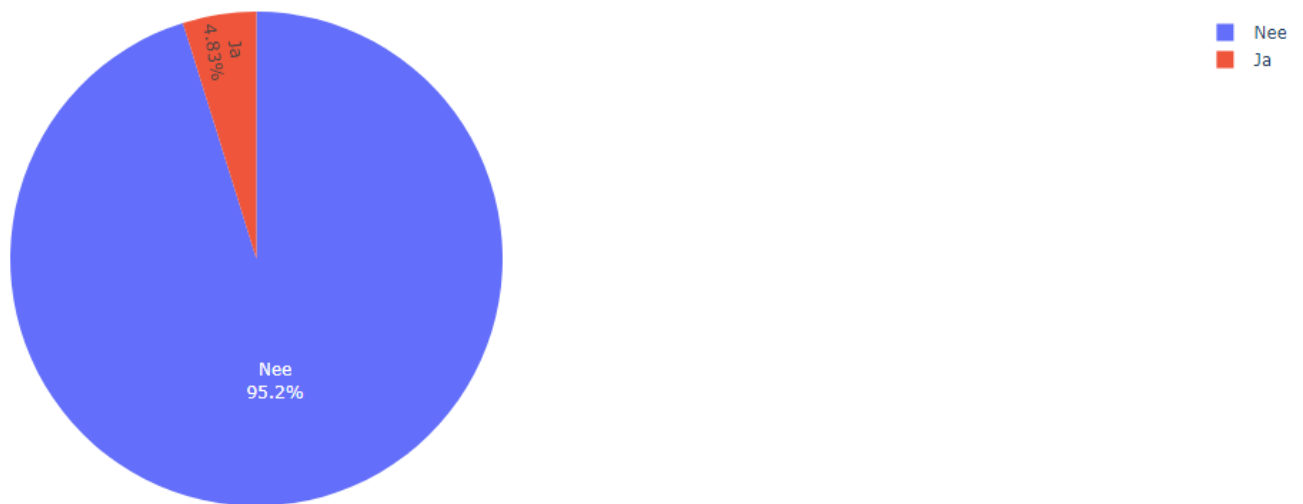
Wanneer we het gebruik van de kanalen afzetten naar de leeftijd van de respondenten, zien we dat in de jongste categorieën (samengevoegd vanwege het aantal respondenten) vaker gebruikt wordt gemaakt van e-mail en minder van de telefoon. De leeftijdsgroep 35 - 44 jaar lijkt een grotere voorkeur te hebben voor de app en de chat.



Aantal kanalen gekozen door de respondenten



Zijn er mogelijkheden om te communiceren die u mist?

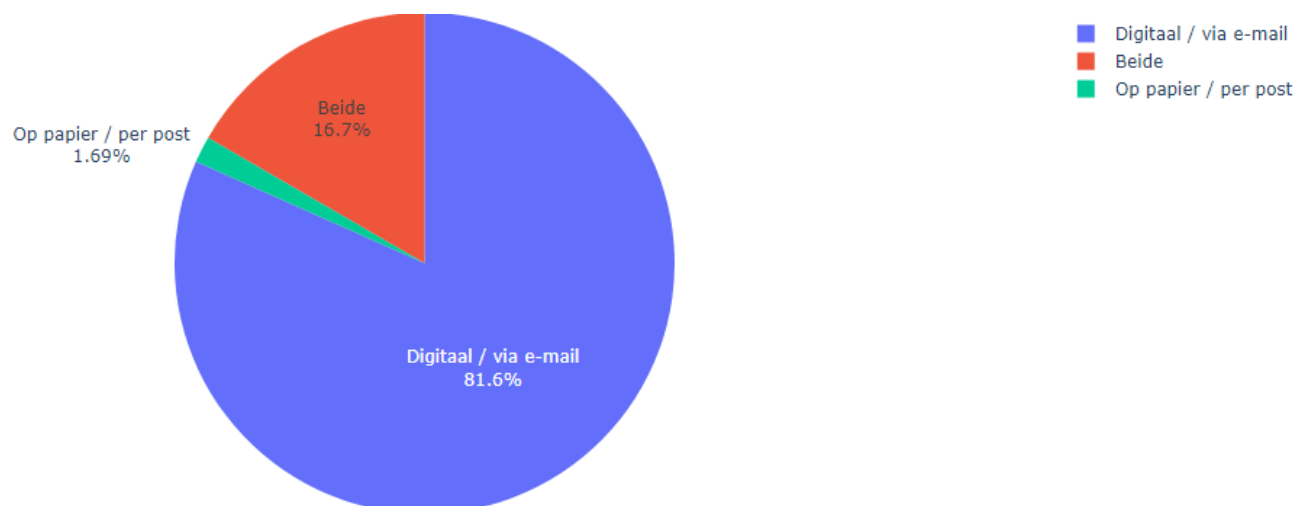


Welke mogelijkheden mist u dan?

Welke mogelijkheden om met DSW te communiceren mist u dan?		frequentie
app		9
via website		2
whatsapp		2
brief		1
digid		1
e-mail en telefoon		1
een manier om direkter te communiceren met bv tandarts, nu blijf ik hangen bij de frontoffice en ga van kastje naar de muur		1

Ontvangen communicatie

Op welke wijze ontvangt u berichten?



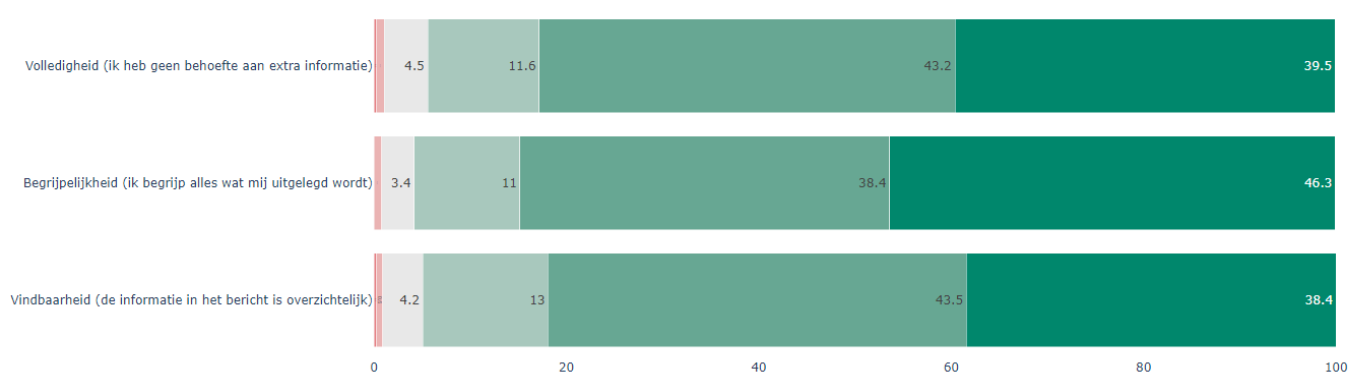
Wat vindt u van de frequentie van de berichten?



Het lijkt met name bij mensen die korter dan drie jaar bij DSW verzekerd zijn te spelen dat er soms behoefte is aan meer informatie.

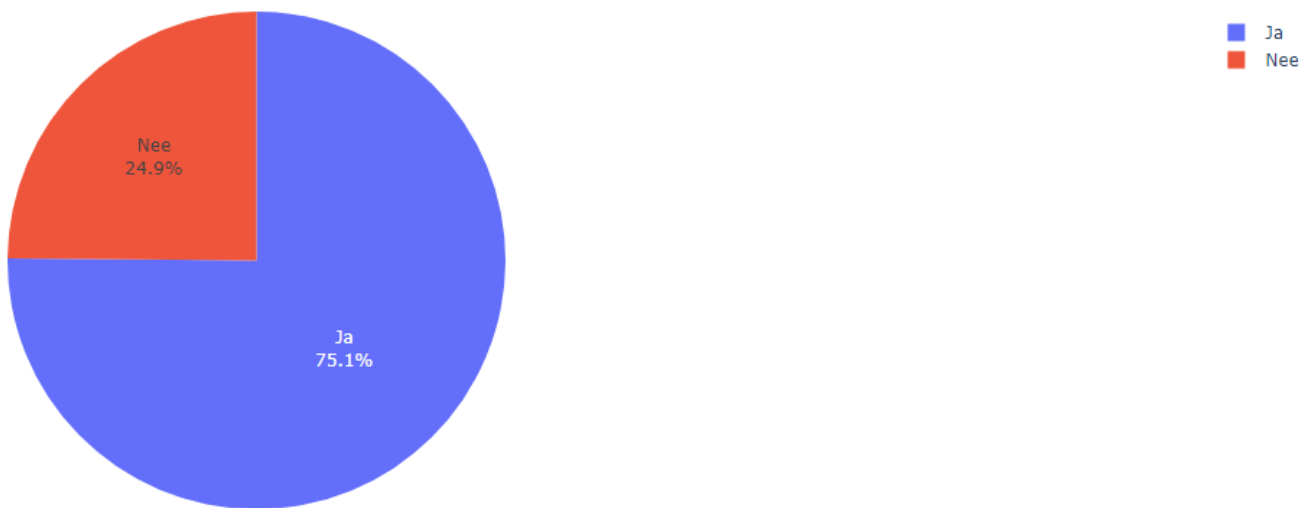


Uw mening over onze berichten



De Website

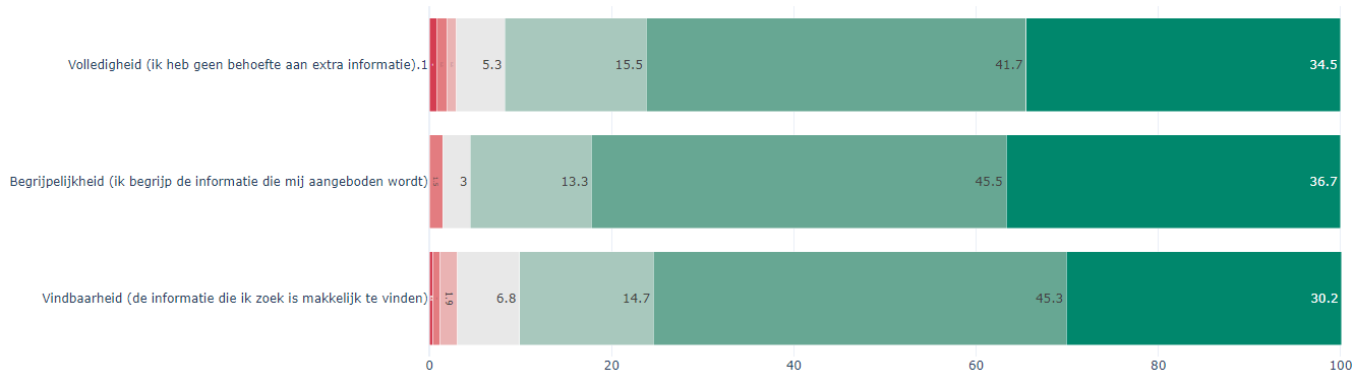
Zoekt u wel eens informatie op de website?



Respondenten die korter dan drie jaar verzekerd zijn, maken het minste gebruik van de website.

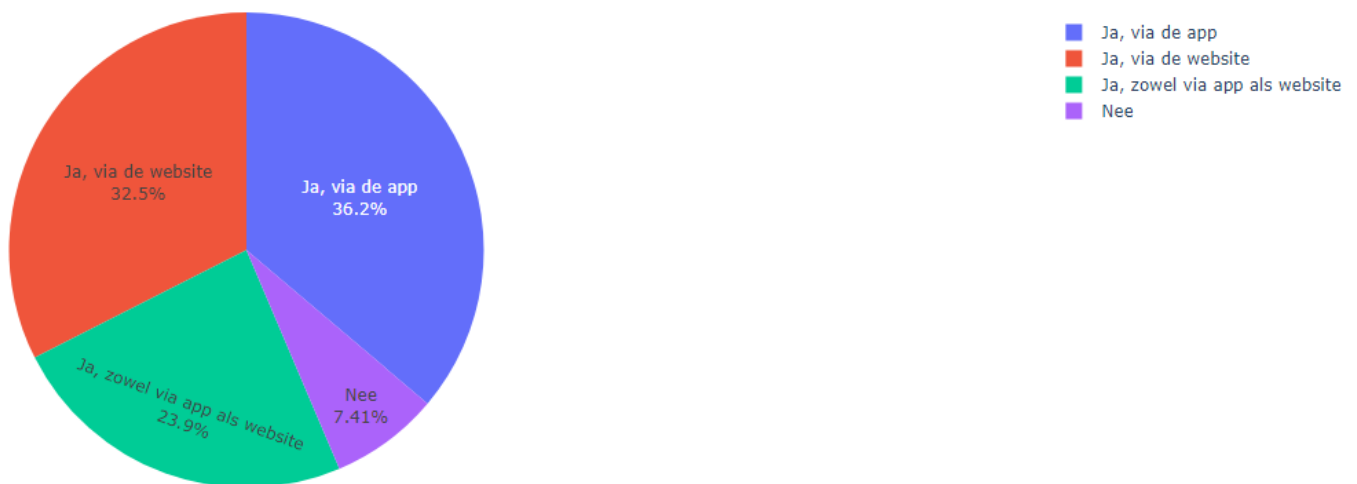


Uw mening over de website

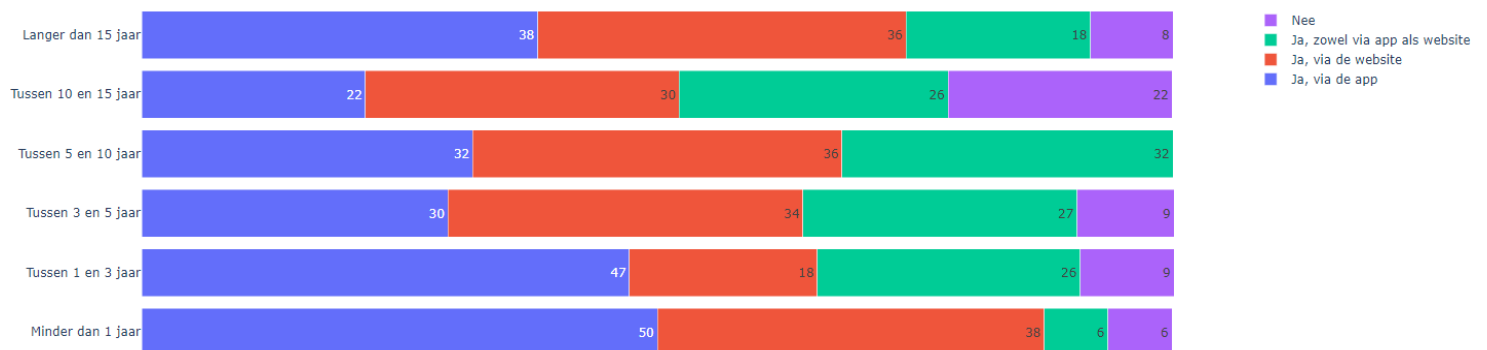


De beveiligde mijn-omgeving

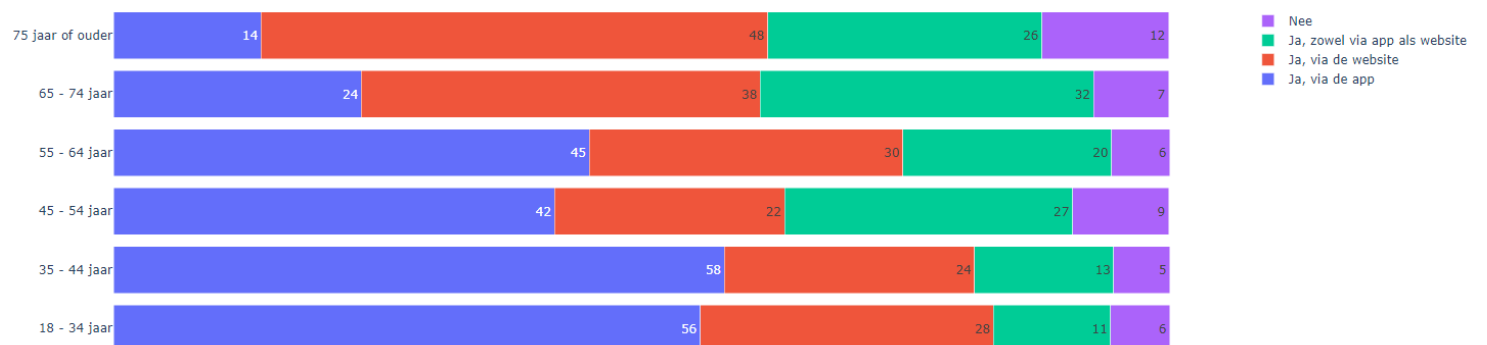
Maakt u gebruik van de beveiligde mijn-omgeving?



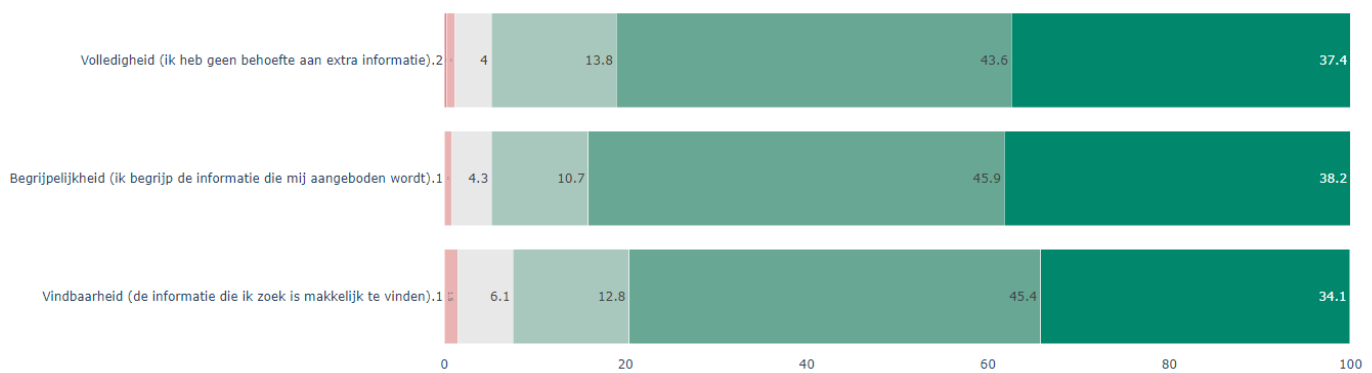
Respondenten die korter dan drie jaar verzekerd zijn, hebben een grotere voorkeur om de app te gebruiken, dan de andere groepen.



Ook op basis van leeftijd zien we verschillen optreden.

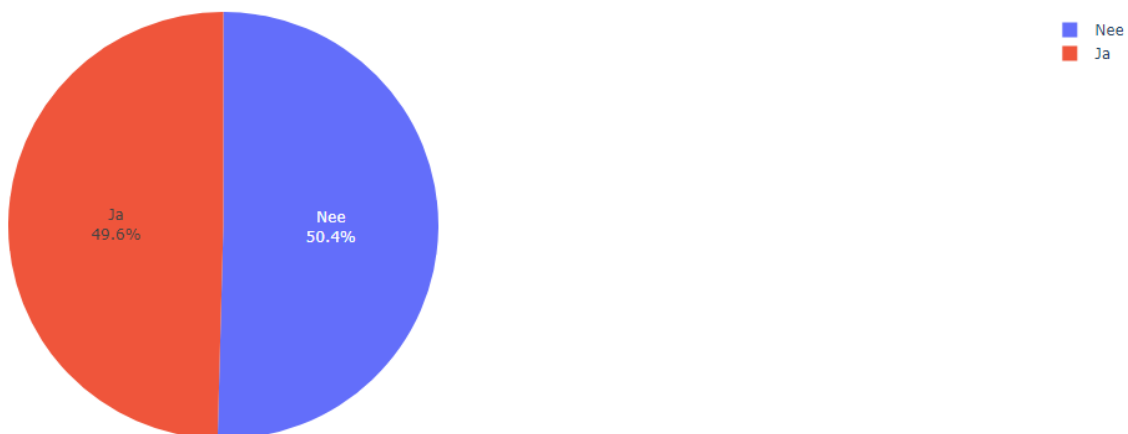


Uw mening over de beveiligde mijn-omgeving

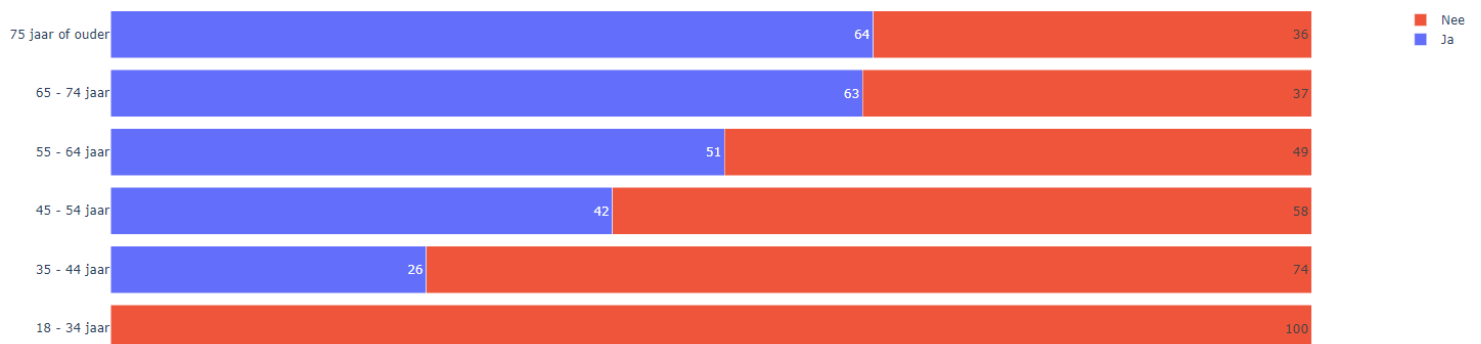


Social media en nieuwsbrief

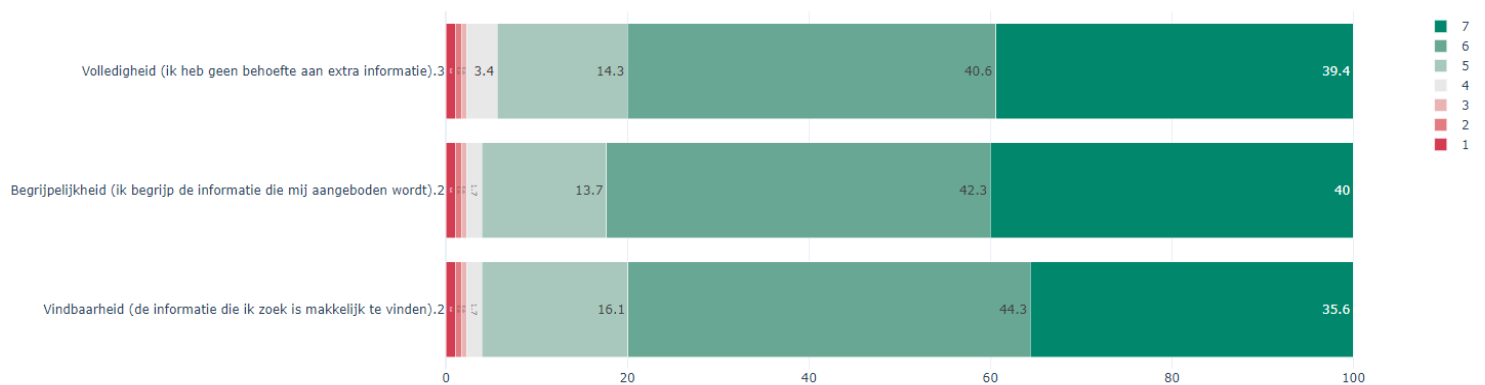
Volgt u berichtgeving via social media kanalen en nieuwsbrief?



Opvallend is dat hoe ouder de respondenten zijn, hoe meer ze gebruik maken van de social media kanalen en de nieuwsbrief.



Uw mening over de social media kanalen en nieuwsbrief

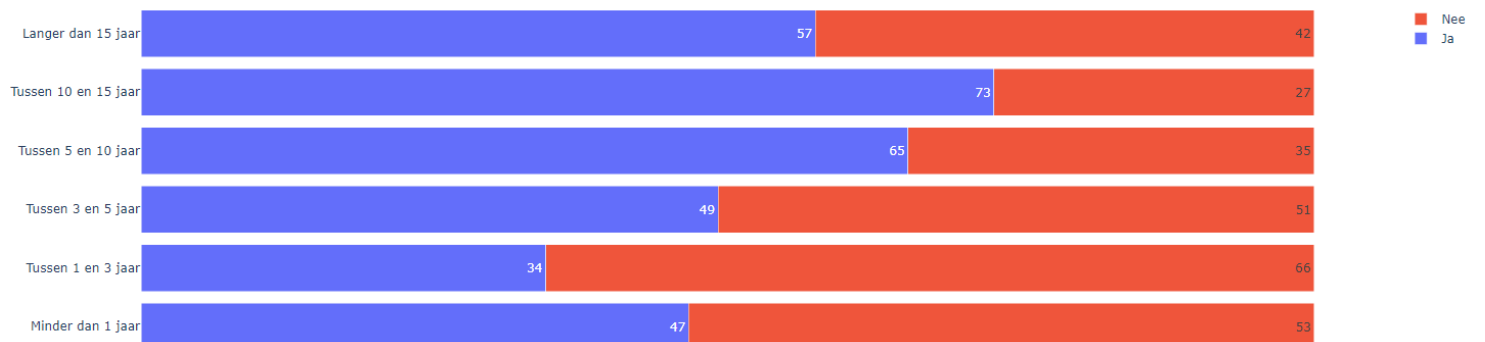


Telefonisch contact

Neemt u wel eens telefonisch contact op?

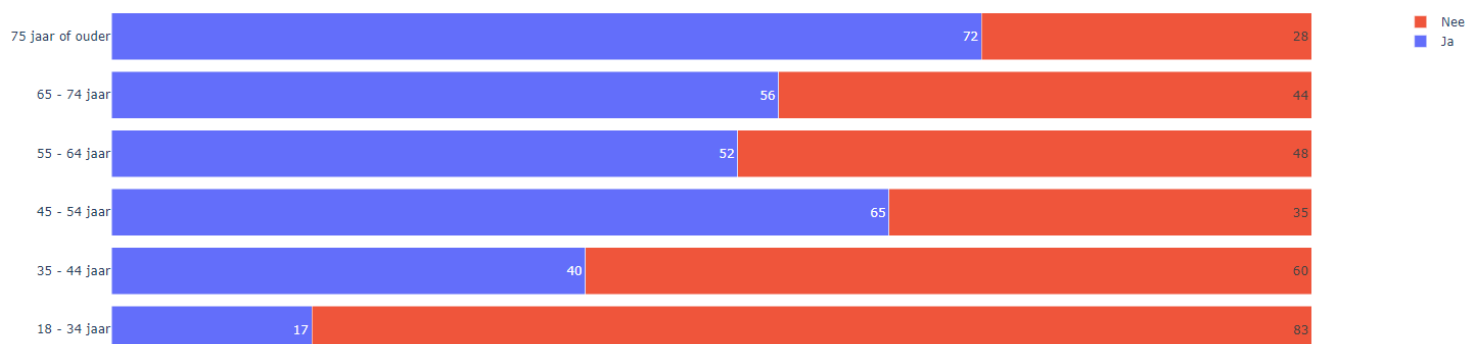


Het zijn met name respondenten die langer dan vijf jaar verzekerd zijn, die vaker telefonisch contact opnemen.

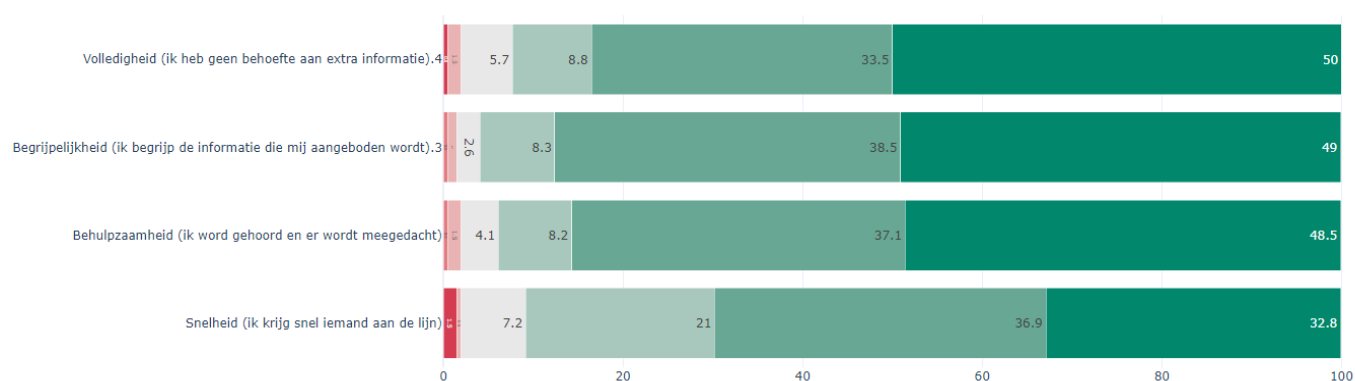


Als we kijken naar de leeftijd van de respondenten, zien we dat het aandeel telefonisch contact met de leeftijd toeneemt. Hoewel de groep 45-54 jarigen hierin niet in lijn meeloopt

en een nog forser aandeel van telefonie laat zien die alleen door de 75-plussers wordt overtroffen.



Uw mening over het telefonisch contact



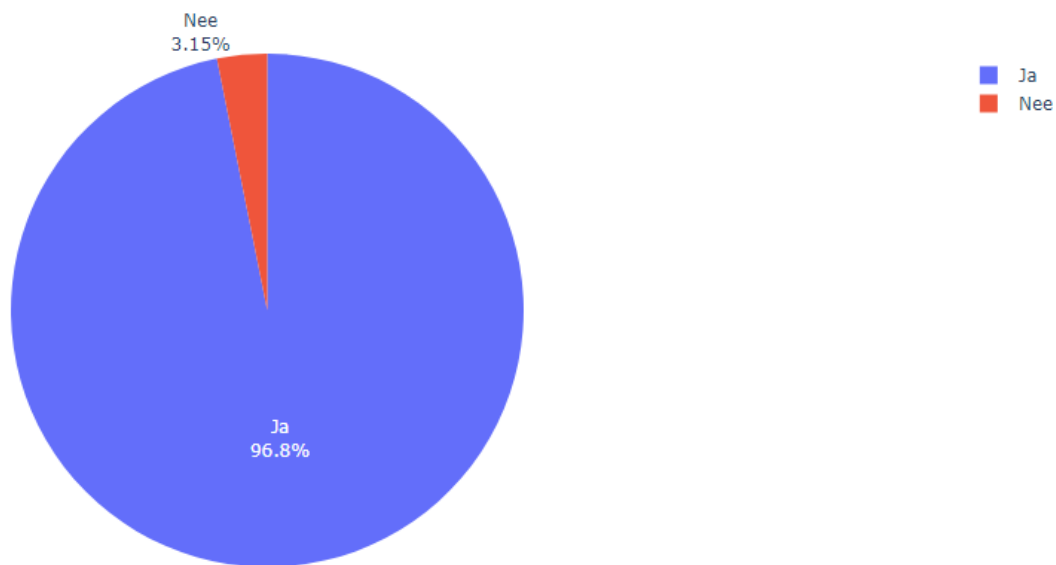
Welke verbeteringen ten aanzien van de verzekerdencommunicatie zou u adviseren?



Bovenstaande wordcloud is gedestilleerd uit 223 respondenten die deze vraag hebben ingevuld. Hiervan waren 158 respondenten tevreden over de communicatie en hadden hier niets aan toe te voegen.

Zorgcontractering

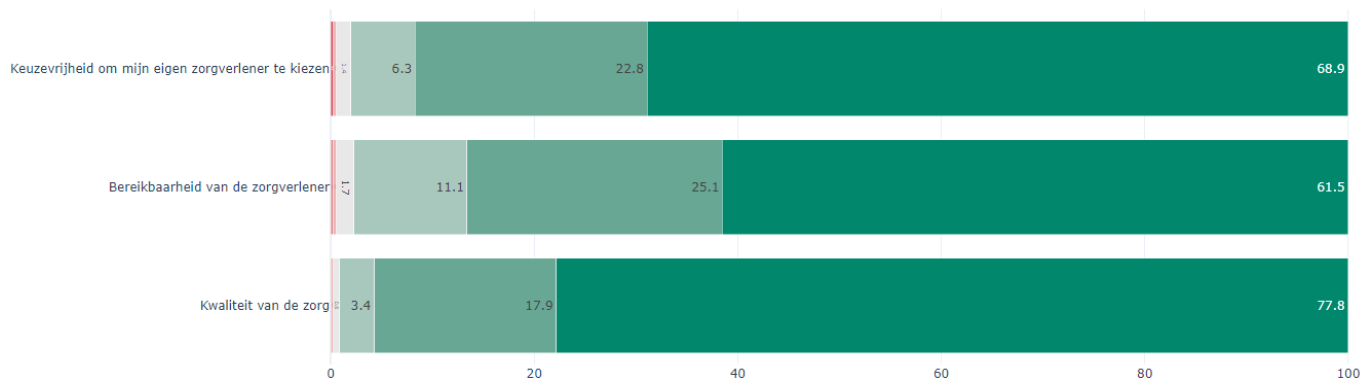
Kunt u altijd naar de zorgverlener van uw eerste keuze?



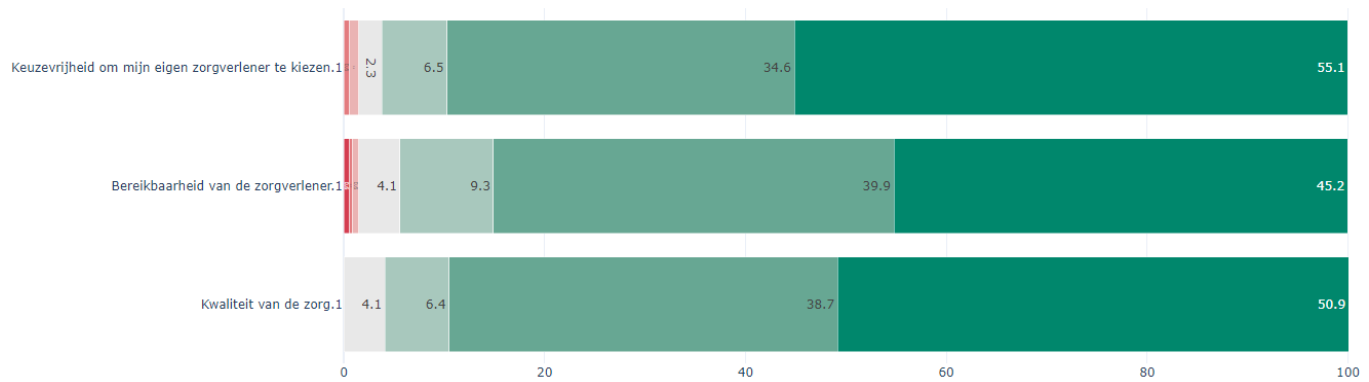
Hoe komt u tot uw keuze van zorgverlener?



Wat vindt u belangrijk als u zorg nodig heeft?

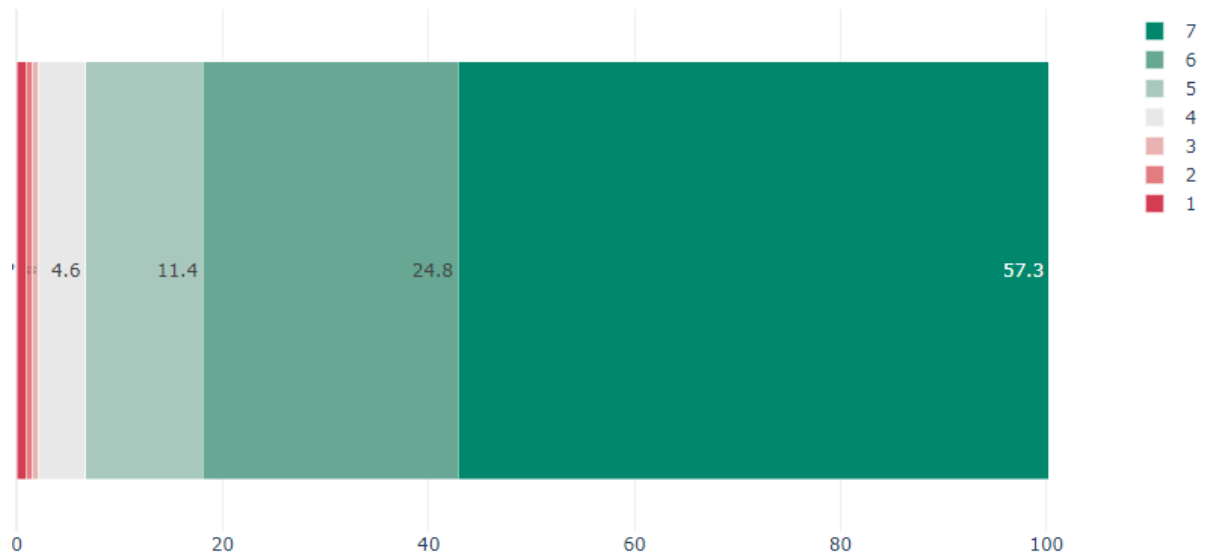


Hoe vindt u dat DSW dit voor u regelt?



Afsluitende vragen

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



Als we deze vraag bekeken per leeftijdscategorie, kan geconcludeerd worden dat de jongeren hier minder belang aan hechten dat de oudere respondenten.

