

Regeling Inspraak verzekerden bij DSW en Stad Holland zoals vastgesteld op 20 en 21 april 2021

1. Algemeen

1.1. In artikel 28a van de Zorgverzekeringswet (verder: Zvw) is bepaald dat elke zorgverzekeraar een regeling opstelt, waarin wordt beschreven op welke onderdelen van zijn beleid hij zijn verzekerden in de gelegenheid stelt om inspraak te hebben. In deze regeling moet verder worden beschreven hoe verzekerden van dit inspraakrecht gebruik kunnen maken, hoe zij door hun zorgverzekeraar worden geïnformeerd over de resultaten van de inspraak en over wat daarmee is gedaan.

1.2. Dit inspraakrecht heeft betrekking op het beleid van de zorgverzekeraar voor het sluiten van overeenkomsten met zorgaanbieders over zorg of over overige diensten (verder: zorgcontracteerbeleid) en op de manier waarop de zorgverzekeraar met zijn verzekerden communiceert (verder: klantcommunicatiebeleid).

1.3. Deze regeling is een regeling, zoals bedoeld in artikel 28a Zvw.

2. Waarvoor geldt deze regeling?

2.1. Deze regeling geldt voor verzekerden met een zorgverzekering bij:

a. OWM DSW Zorgverzekeraar U.A.

b. Stad Holland Zorgverzekeraar OWM U.A.

bij de merken DSW, inTwente of Stad Holland (verder: de Zorgverzekeraars).

2.2. Deze regeling geldt voor inspraak van verzekerden op het zorgcontracteerbeleid en het klantcommunicatiebeleid. Dat laat onverlet, dat verzekerden ook hun aanpassingsvoorstellen met betrekking tot andere onderwerpen bij de Zorgverzekeraars kenbaar kunnen maken. Zij kunnen dit desgewenst ook op een andere manier doen dan in hoofdstuk 3 is beschreven. Ook naar deze opmerkingen en suggesties wordt door de Ledenraad serieus gekeken. Deze regeling is echter alleen van toepassing op het zorgcontracteerbeleid en het klantcommunicatiebeleid van de Zorgverzekeraars.

2.3. Het zorgcontracteerbeleid gaat over de kaders die de Zorgverzekeraars in acht nemen bij het maken van afspraken met zorgaanbieders over het leveren van zorg aan hun verzekerden, inclusief de criteria die gelden om te bepalen of een zorgaanbieder voor een contract in aanmerking komt. Dit beleid wordt jaarlijks uiterlijk op 1 april gepubliceerd voor het volgende kalenderjaar.

2.4. Het klantcommunicatiebeleid is de manier waarop de Zorgverzekeraars met hun verzekerden communiceren. Dat gebeurt bijvoorbeeld via apps, via de website, per telefoon, per post en/of per e-mail.

3. Inspraak van individuele verzekerden op het klantcommunicatiebeleid en het zorginkoopbeleid

3.1. De Zorgverzekeraars bieden hun verzekerden op de hieronder aangegeven manier inspraak op het klantcommunicatiebeleid en het zorgcontracteerbeleid.

3.2. Verzekerden hebben inspraak over de manier waarop de Zorgverzekeraars met hen communiceren; daarbij wordt niet de manier bedoeld waarop de Zorgverzekeraars met de verzekerde als individu communiceren, maar in zijn algemeenheid de manier waarop de Zorgverzekeraars met hun verzekerden communiceren.

3.3. Verzekerden kunnen ten aanzien van het zorgcontracteerbeleid hun suggesties aan de Ledenraad doorgeven met betrekking tot wijzigingen in het beleid voor het volgende

kalenderjaar, zodat de Zorgverzekeraars deze kunnen meenemen in hun beleidsontwikkeling.

3.4. Periodiek wordt een deel van de verzekerden op basis van een a-selecte steekproef door de Ledenraad uitgenodigd om hun mening te geven via een online vragenlijst.

3.5. De reacties op de vragenlijst aan verzekerden worden door de Zorgverzekeraars verzameld, geanalyseerd en gerapporteerd aan de Ledenraad, die op basis hiervan suggesties doet richting de Zorgverzekeraars voor aanpassing van het betreffende beleid.

3.6. De Ledenraad geeft terugkoppeling over wat zij en de Zorgverzekeraars hebben gedaan met de uitkomsten van de online vragenlijst.

3.7. De terugkoppeling wordt gepubliceerd op de website van de Zorgverzekeraars. Verzekerden worden via dit kanaal ook geïnformeerd over de manier waarop zij betrokken kunnen worden in het proces van Verzekerdeninvloed.

4. Tenslotte

4.1. De Ledenraden van DSW en Stad Holland hebben de regeling besproken en hebben op 20 en 21 april 2021 met deze regeling ingestemd, waardoor dit een regeling is zoals bedoeld in artikel 28a van de Zvw.

4.2. (De werking van) deze regeling wordt jaarlijks in een vergadering van de respectievelijke Ledenraden geëvalueerd, waarbij expliciet wordt besproken of en zo ja, hoe de tekst van de regeling moet worden aangepast.

4.3. Aanpassing of intrekking van deze regeling gebeurt door de Zorgverzekeraars en is in beginsel alleen mogelijk met instemming van de beide Ledenraden. De Ledenraden besluiten hier gezamenlijk over bij meerderheid van stemmen, waarbij ook per Ledenraad de meerderheid van de aanwezige leden instemt.