

Vragenlijst Ledenraad Verzekerdeninvloed DSW - 2022



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 |
| Declaraties | 16 |
| Afsluitende vragen | 18 |
| Bijlagen | 19 |
| Bijlage 1 - verbeteringen communicatie | 19 |
| Bijlage 2 - verbeteringen contracteerbeleid | 23 |
| Bijlage 3 - overige onderwerpen voor ledenraadpleging | 26 |
| Bijlage 4 – verbeteringen declaratieproces | 30 |

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 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, afhankelijk van de gegeven antwoorden, uit 20-35 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
- Correspondentievoordeur (E-mail/papier)

Op basis van eerdere responspercentages op digitale vragenlijsten is besloten om in eerste instantie 5000 verzekerden aan te schrijven.

Dit leverde een initiële respons op van 413 ofwel 8.3%

In deze initiële respons bleek het aantal jonge verzekerden (tot en met 34) dat de vragenlijst invulde sterk achter te blijven. We hebben derhalve een tweede steekproef van 2356 verzekerden aangeschreven waarin deze leeftijdsgroep meer nadrukkelijk was vertegenwoordigd.

De totale respons was uiteindelijk 543, ofwel een responspercentage van 7.4%

Analyse

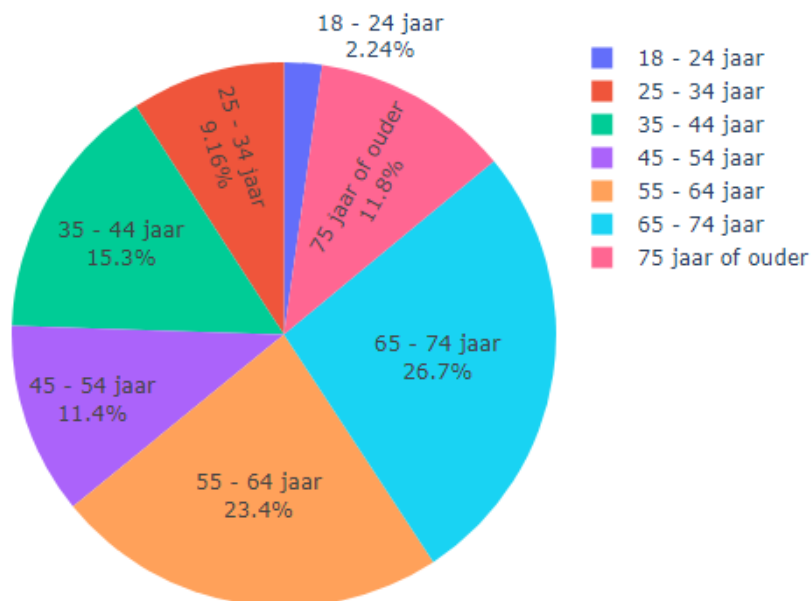
De uitkomsten van de vragenlijst zijn door de afdeling Data en Analyse van DSW Zorgverzekeraar geanalyseerd en de uitkomsten van deze analyse zijn in het vervolg van deze rapportage opgenomen.

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.

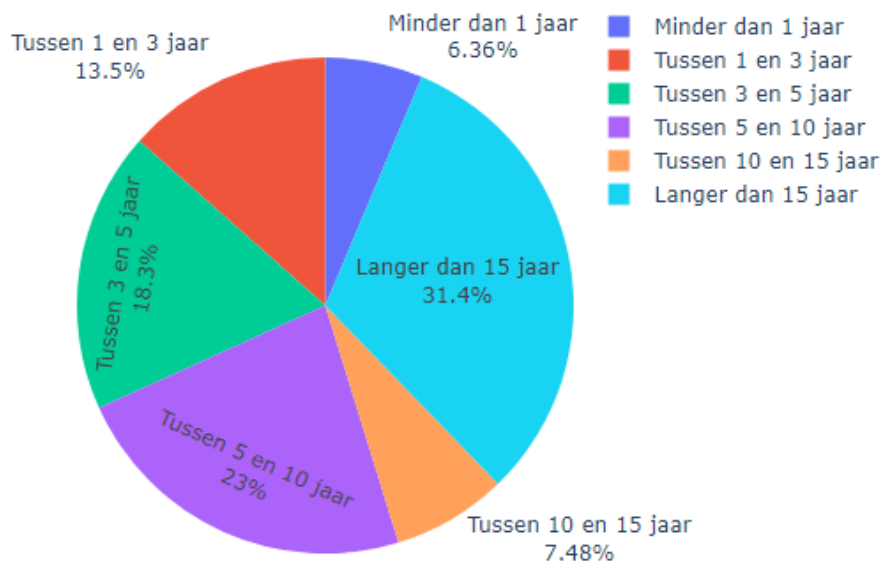
Algemene kenmerken

Wat is uw leeftijd?

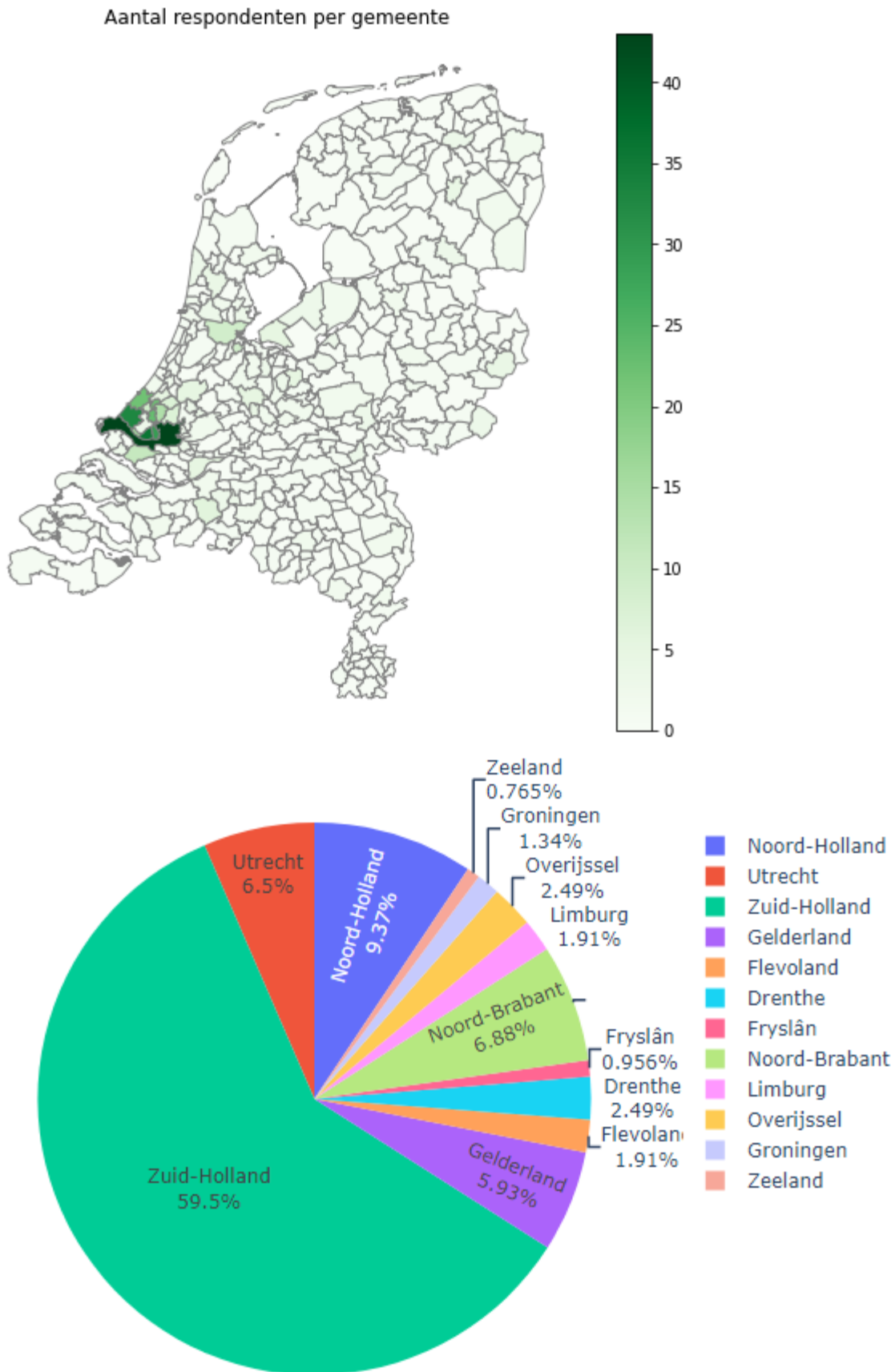


Opvallend bij de leeftijdsopbouw van de responden is het lage percentage van 18- tot 24-jarigen. We hebben deze groep buiten proportioneel veel aangeschreven, toch staat het aandeel van deze leeftijdsgroepen niet in verhouding met de vertegenwoordiging van deze leeftijdsgroepen binnen de gehele verzekerdenpopulatie.

Hoe lang bent u verzekerd?



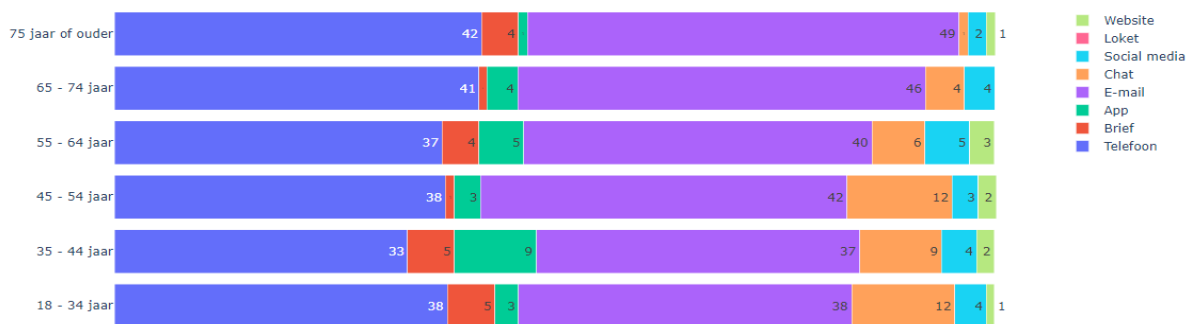
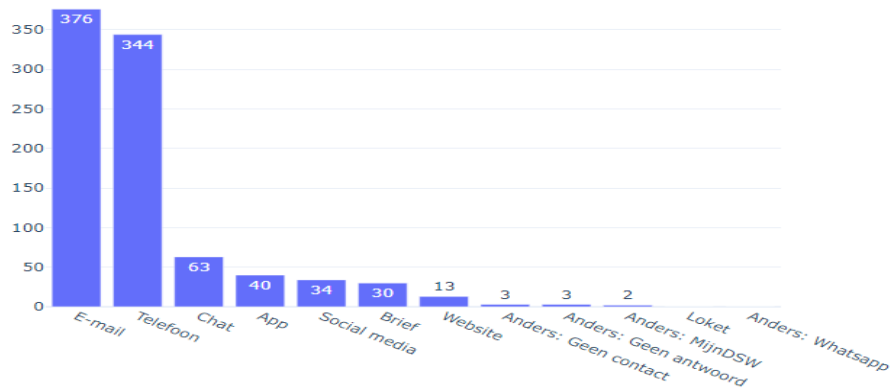
Waar bent u woonachtig?



Klantcommunicatie

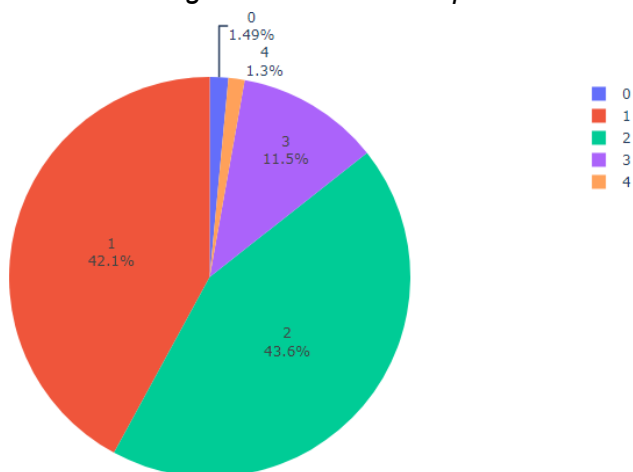
Klantcommunicatie algemeen

Welke kanalen gebruikt u?

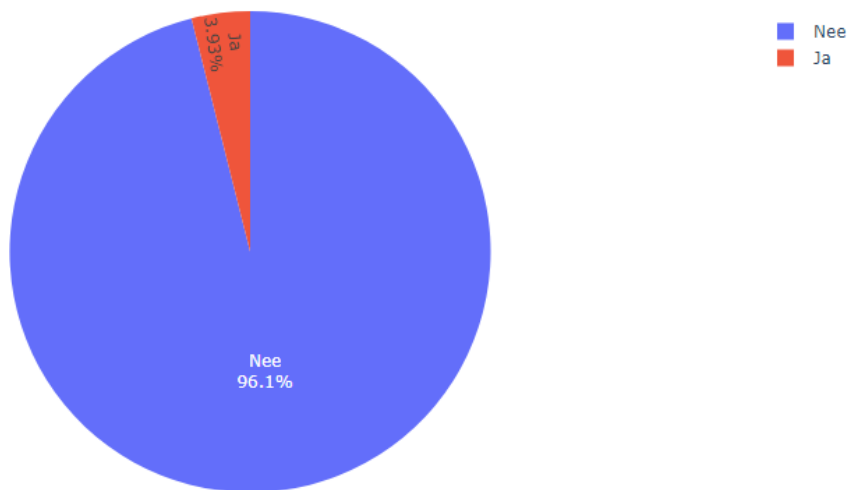


Wanneer we het gebruik van de kanalen afzetten naar de leeftijd van de respondenten, zien we dat in de leeftijdsgroep 35 - 44 jaar minder gebruik wordt gemaakt van de telefoon; als alternatief gebruikt deze groep vaker de app. Daarnaast valt op dat jongere verzekerden vaker de chat gebruiken, terwijl oudere verzekerden vaker e-mailen.

Aantal kanalen gekozen door de respondenten



Zijn er mogelijkheden om te communiceren die u mist?



De score hier is verbeterd ten opzichte van vorig jaar: toen gaf 4.83% aan communicatie mogelijkheden te missen, nu is dat verminderd naar 3.93%

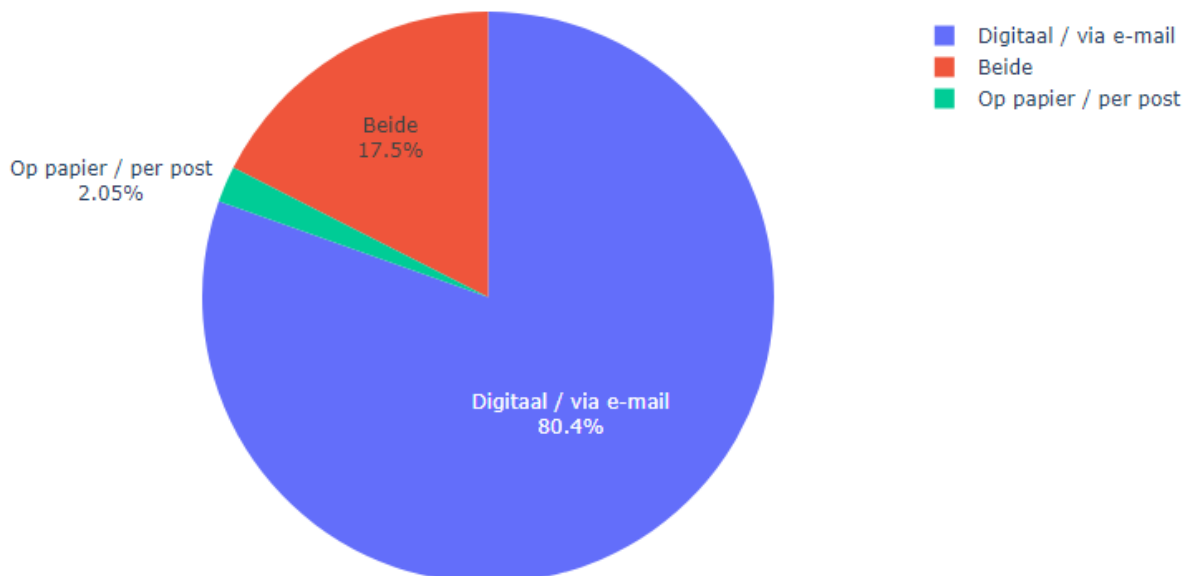
Welke mogelijkheden mist u dan?

Het enige vaker gegeven antwoord op deze vraag is (whats)app – dit antwoord komt 9 keer voor. Daarnaast is enkele keren aangegeven dat mensen met een beperking (dyslexie, een lichamelijke beperking) beter geholpen zouden kunnen worden.

De volledige lijst met antwoorden is in de bijlage opgenomen.

Ontvangen communicatie

Op welke wijze ontvangt u berichten?



Wat vindt u van de frequentie van de berichten?



Uw mening over onze berichten



Als we dit uitsplitsen naar leeftijdsgroep blijkt dat vooral jongere verzekerden de informatie in het bericht niet altijd overzichtelijk vinden.

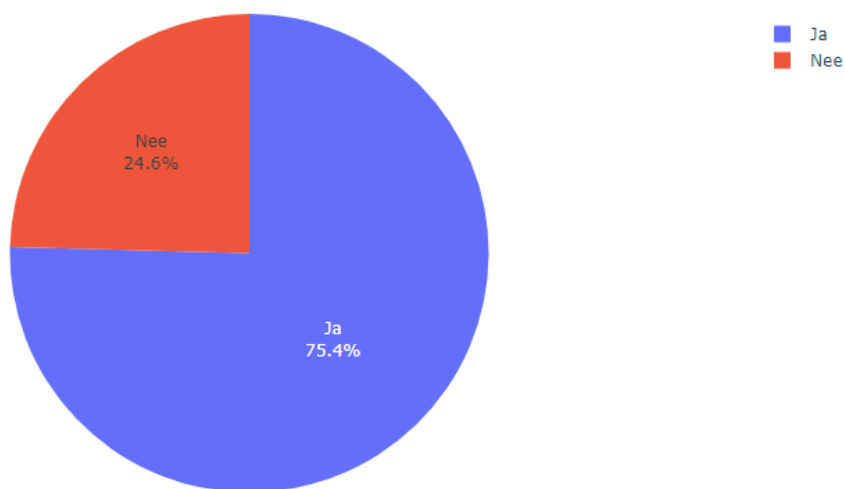


Ondertussen hebben oudere verzekerden juist vaker behoefte aan extra informatie

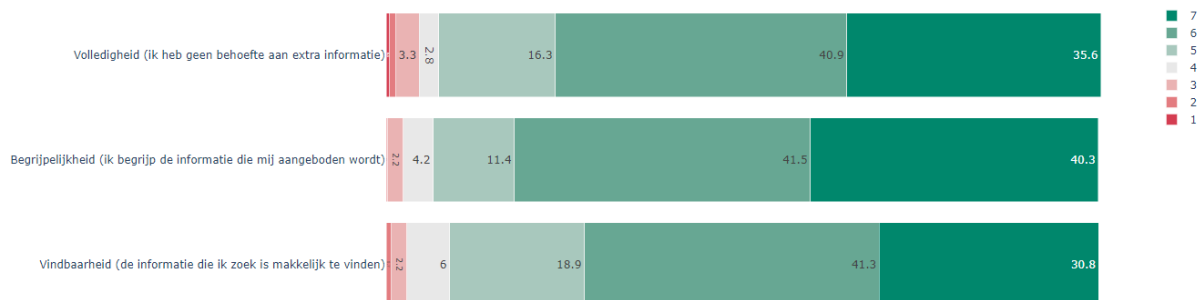


De Website

Zoekt u wel eens informatie op de website?

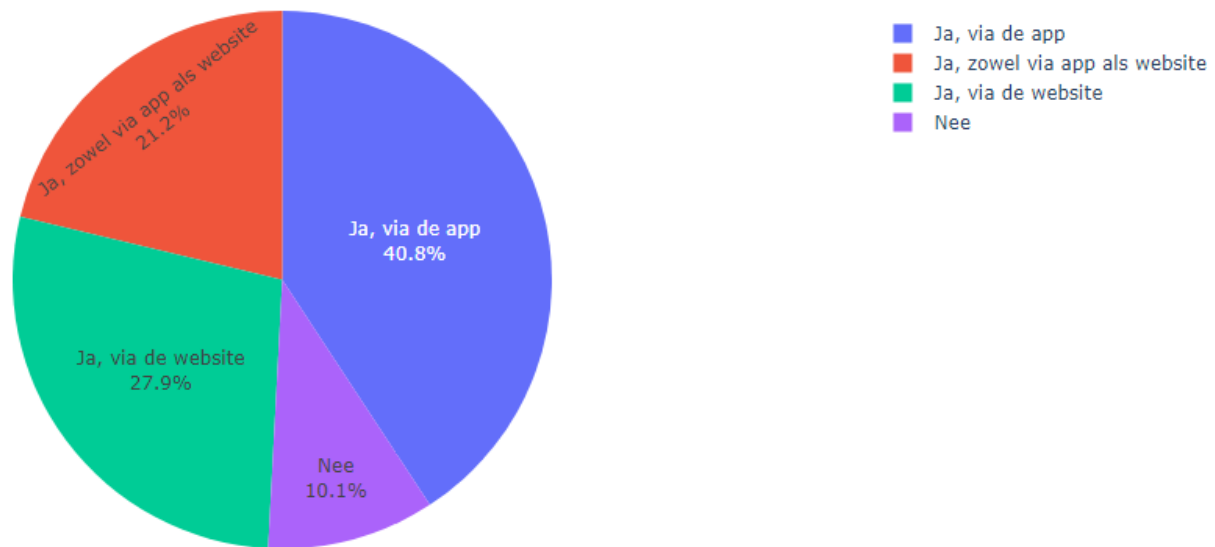


Uw mening over de website



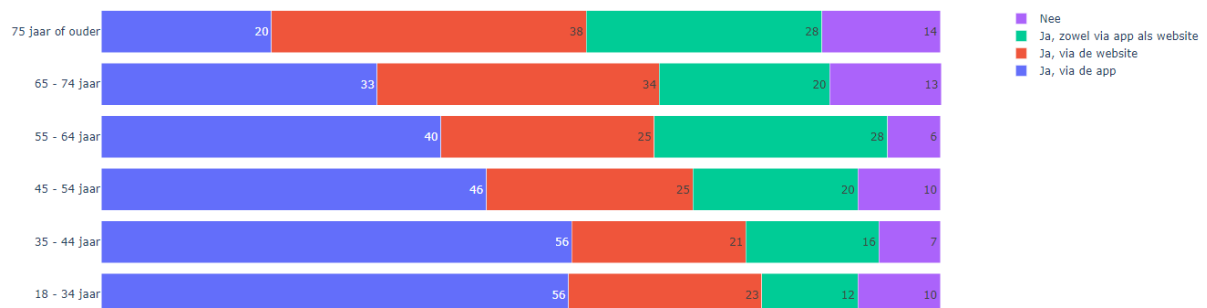
De beveiligde mijn-omgeving

Maakt u gebruik van de beveiligde mijn-omgeving?

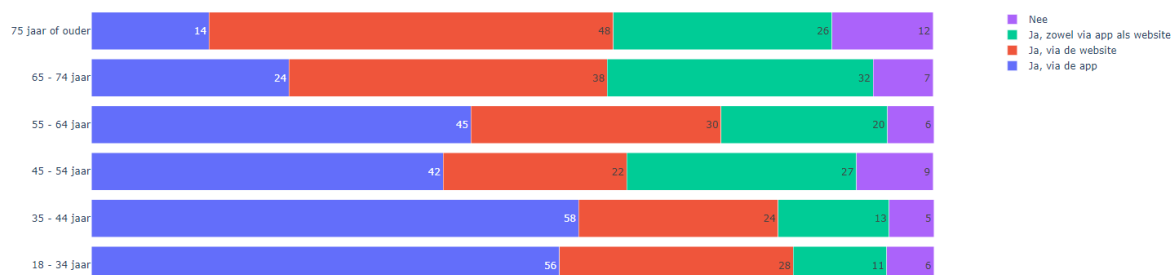


Opvallend is dat het aantal appgebruikers ten opzichte van vorig jaar sterk gestegen is. Vorig jaar gebruikte 36.2% alleen de app (waar dat nu gestegen is naar 40.8%) en 23.9% de app en de website (waar dat nu gestegen is naar 27.9%). Het aantal respondenten dat (alleen) de website gebruikt is juist gedaald van 32.5% naar 27.9%

Net als vorig jaar zien we dat vooral jongere verzekerden gebruikmaken van de app. Wel is het zo dat de stijging van app gebruik juist bij de oudere respondenten vandaan komt.



Boven: 2022, onder: 2021

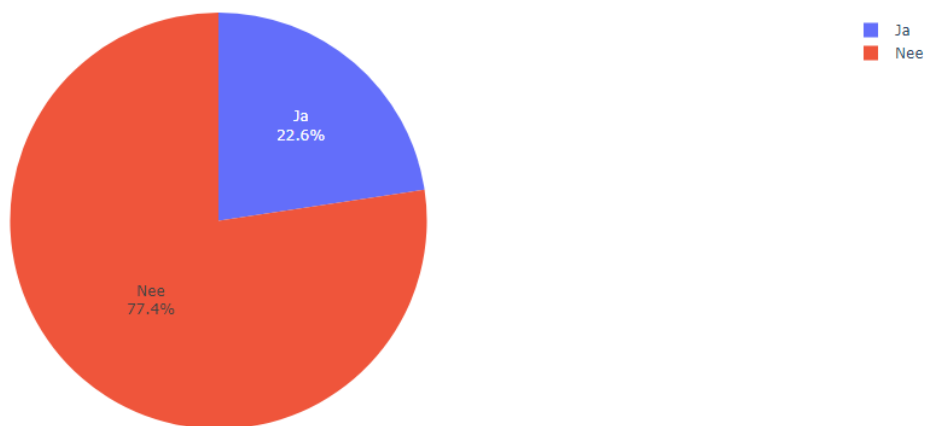


Uw mening over de beveiligde mijn-omgeving



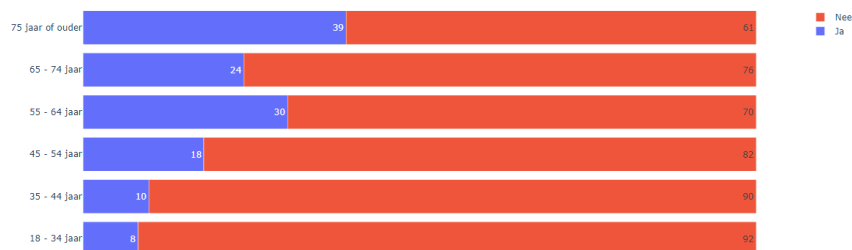
Social media en nieuwsbrief

Volgt u berichtgeving via socialmediakanalen en nieuwsbrief?

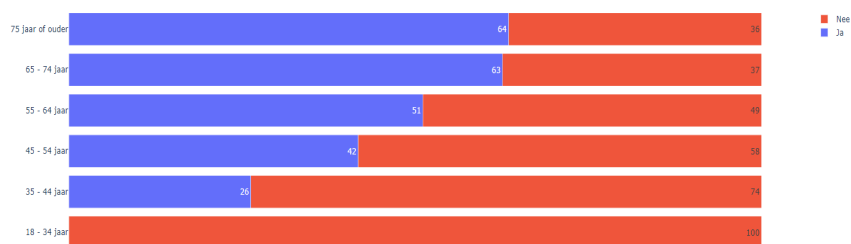


Opvallend is dat dit jaar veel minder respondenten aangeven onze berichtgeving te volgen (vorig jaar 49.6% ja, nu 22.6% ja)

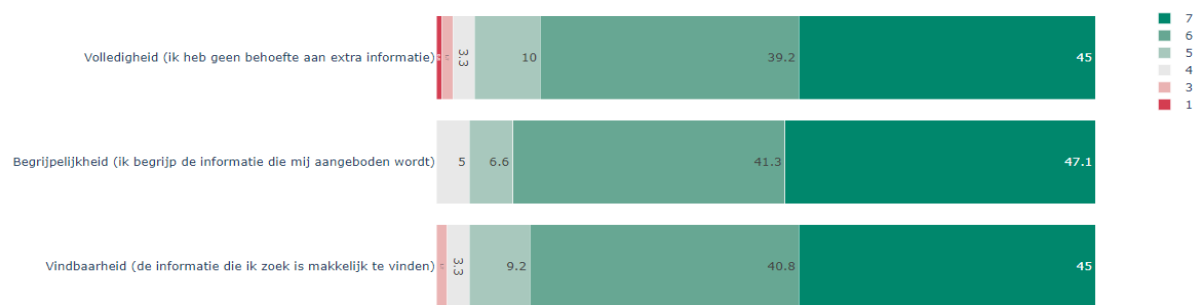
Hierbij hebben volgen ouderen respondenten, net als vorig jaar, vaker onze berichtgeving, maar de afname is voor elke groep duidelijk zichtbaar.



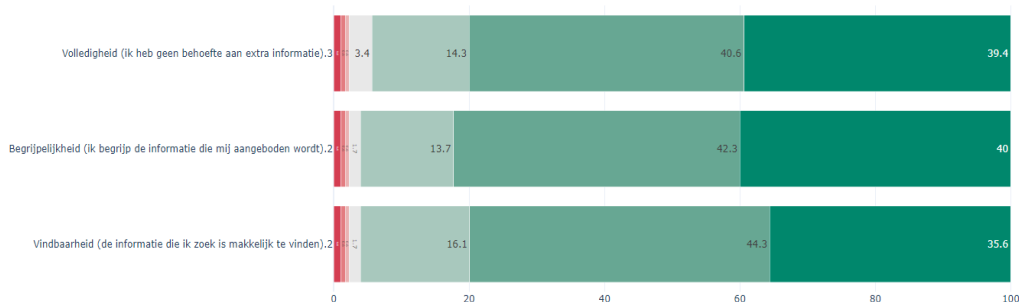
Boven: 2022, onder: 2021



Uw mening over de socialmediakanalen en nieuwsbrief



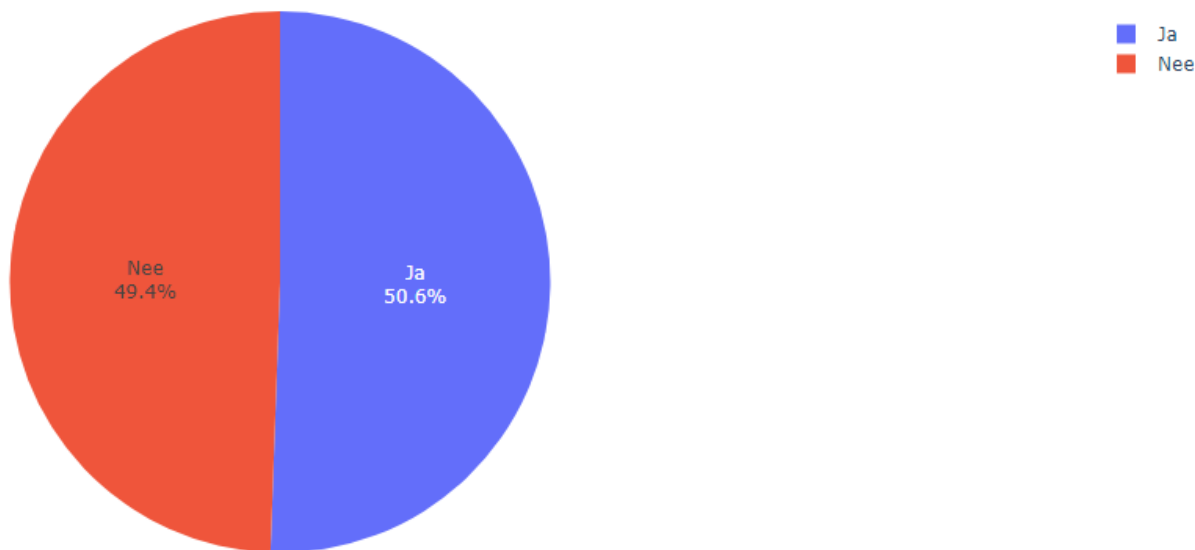
Boven: 2022, onder: 2021



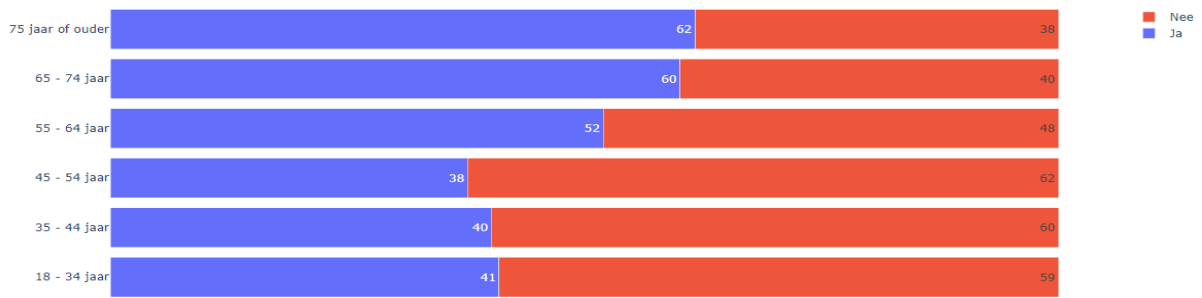
Onder de kleiner geworden groep van respondenten die onze berichtgeving volgt, heerst wel flink meer tevredenheid dan vorig jaar.

Telefonisch contact

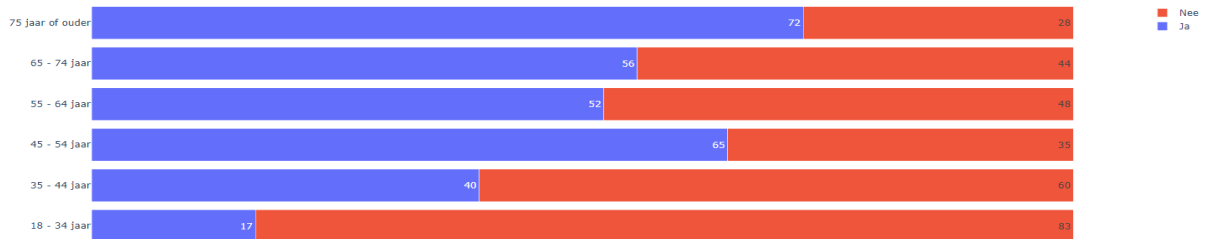
Neemt u wel eens telefonisch contact op?



Als we kijken naar de leeftijd van de respondenten, zien we dat het aandeel telefonisch contact met de leeftijd toeneemt, hoewel dit wel minder afgetekend is dan vorig jaar. Daarnaast zien we ook een afname van het gebruik van telefonisch contact in de oudste leeftijdsgroep. Dit valt mogelijk te verklaren met het gebruik van andere communicatie middelen (voornamelijk app) dat we eerder in dit rapport hebben gezien.



Boven: 2022, onder: 2021



Uw mening over het telefonisch contact



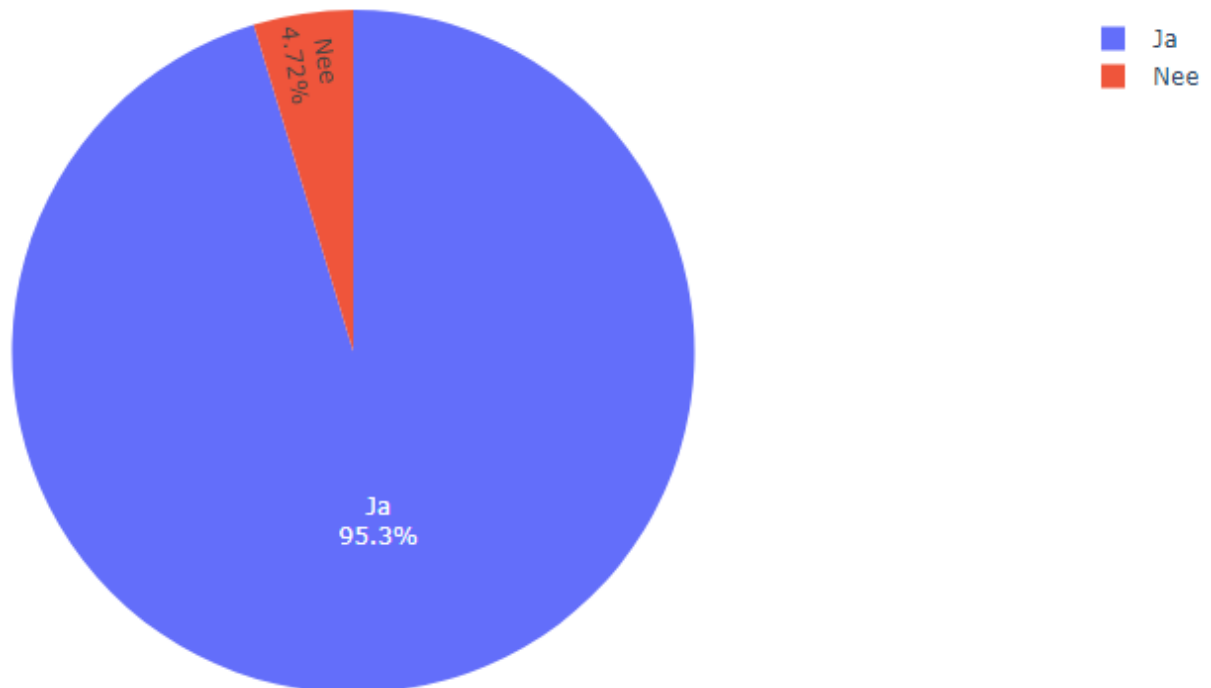
Welke verbeteringen ten aanzien van de verzekerdencommunicatie zou u adviseren?



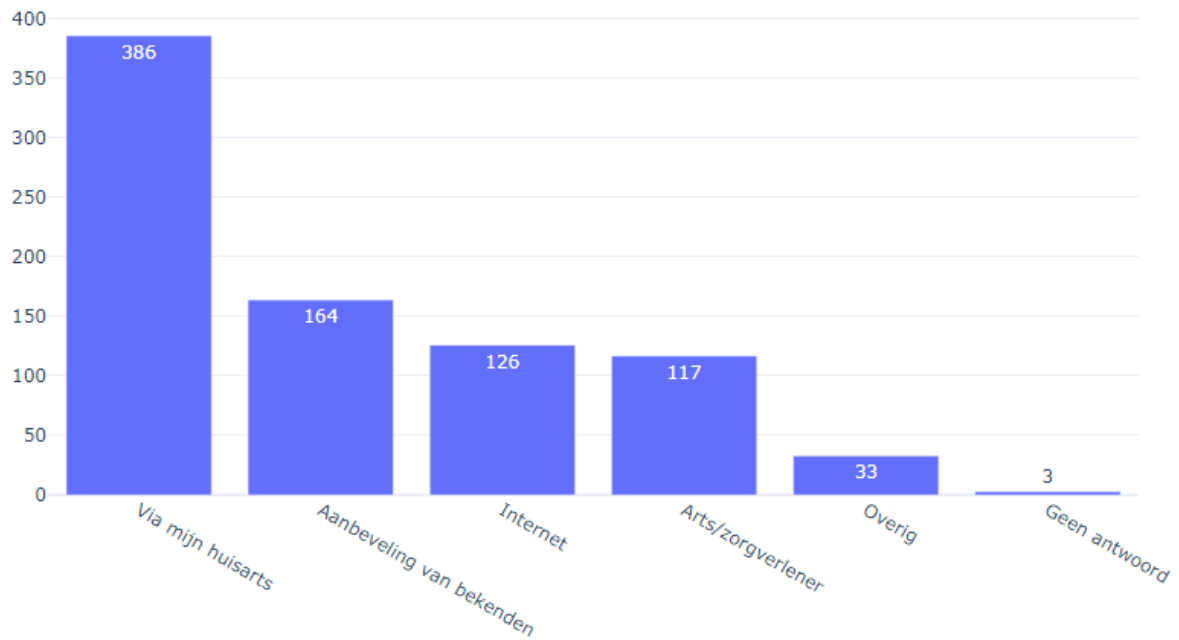
Bovenstaande wordcloud is gedestilleerd uit 341 respondenten die deze vraag hebben ingevuld. Uit deze wordcloud blijkt een positief sentiment, de meeste reacties hadden dan ook geen verbeteringsuggesties.

Zorgcontractering

Kunt u altijd naar de zorgverlener van uw eerste keuze?



Hoe komt u tot uw keuze van zorgverlener?



Opvallen is dat dit jaar veel meer respondenten aangaven gebruik te maken van het internet om hun zorgverlener te kiezen (126 nu ten opzichte van 67 vorig jaar)

Wat vindt u belangrijk als u zorg nodig heeft?



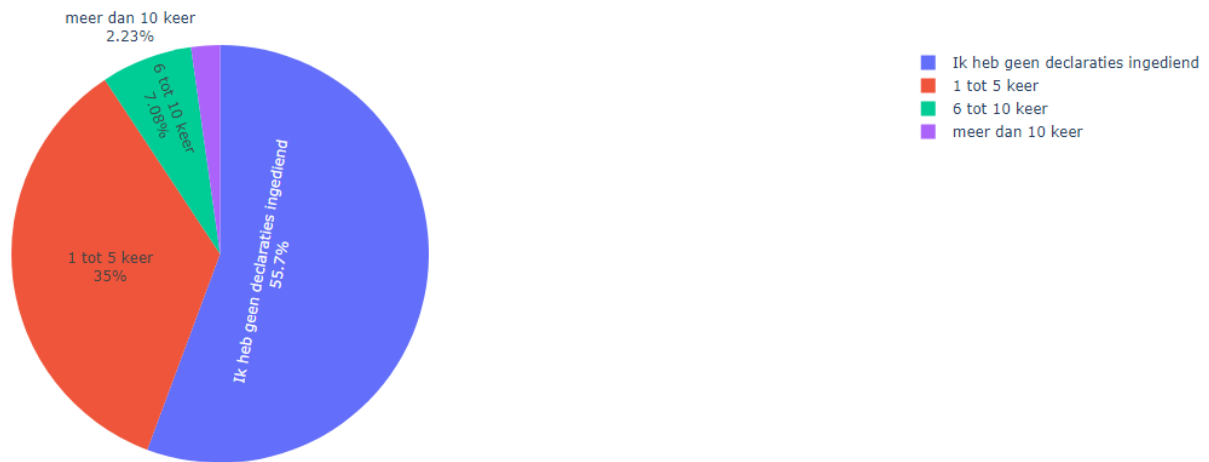
Hoe vindt u dat DSW dit voor u regelt?



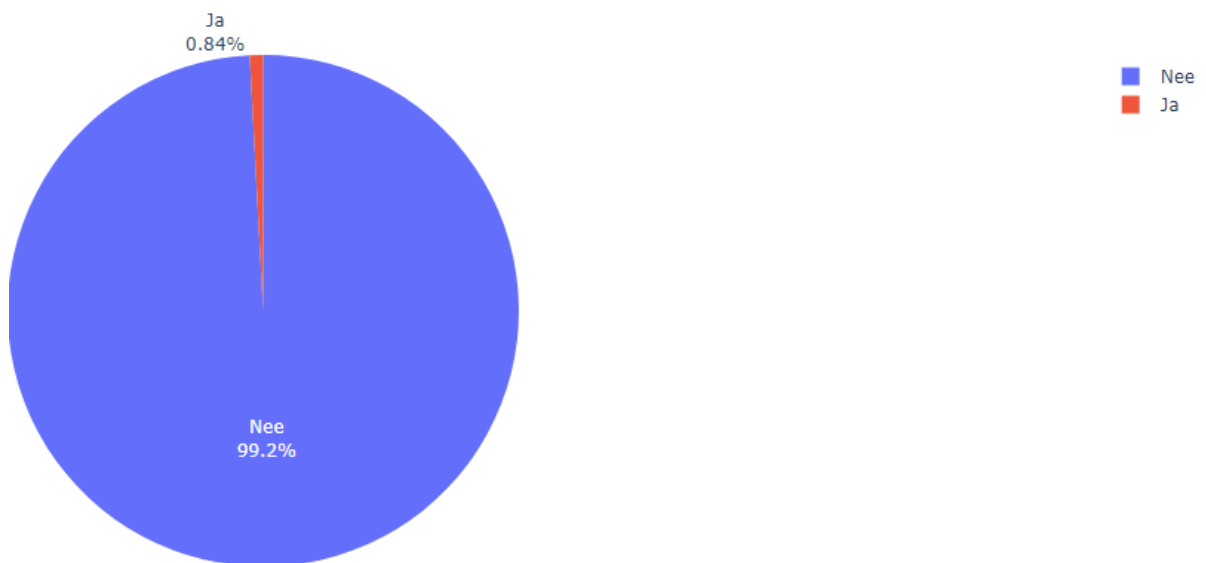
Welke verbeteringen ten aanzien van het zorgcontracteerbeleid wilt u adviseren?
 Respondenten is ook gevraagd verbeteringen aan te dragen ten aanzien van het contracteerbeleid.

Declaraties

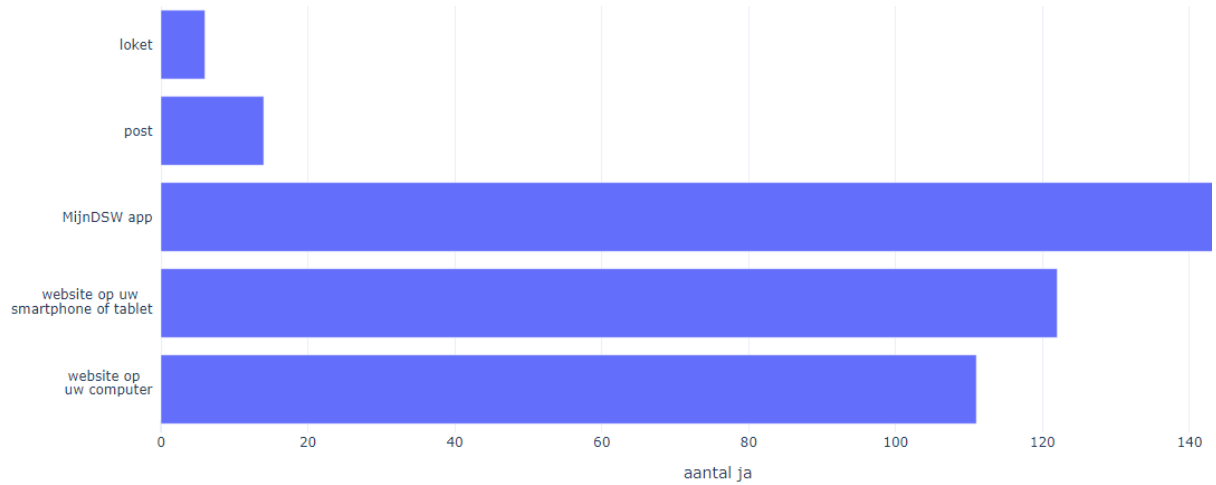
Hoe vaak heeft u het afgelopen jaar zelf een declaratie bij DSW ingediend?



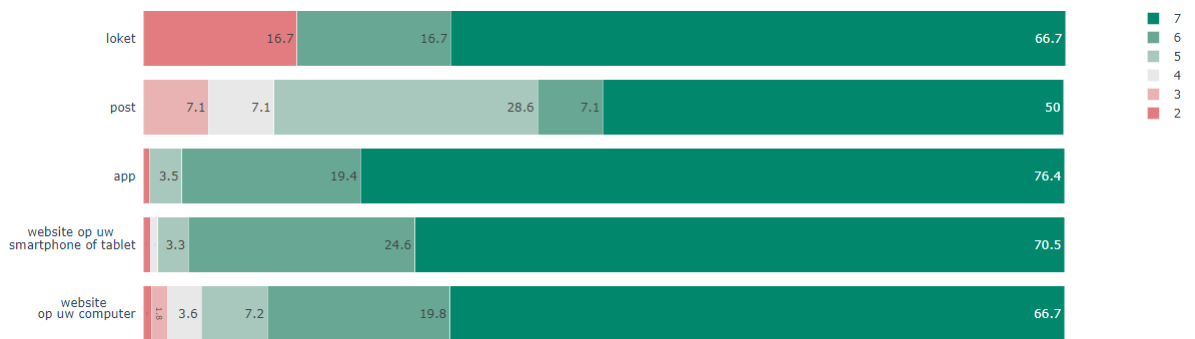
Mist u nog manieren om uw declaraties in te dienen?



Heeft u het afgelopen jaar één of meerdere declaraties ingediend via deze methodes?



Hoe tevreden bent u over het proces van het indienen van uw declaratie via deze methode?



Opvallend zijn de relatief lage tevredenheid over het declareren via de post en het loket. Bij beiden is dit beeld mogelijk vertekend door het kleine aantal respondenten (13 en 6 respectievelijk). Er zijn in deze gevallen ook geen suggesties gedaan voor het verbeteren van het proces.

Afsluitende vragen

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



Als we deze cijfers opsplitsen naar leeftijd zien we een vrij consequent beeld over de leeftijdsgroepen heen. Wel moet worden aangetekend dat het responspercentage onder verzekerden in de leeftijd van 18-24 sterk achterbleef.

