

# Vragenlijst Ledenraad Verzekerdeninvloed DSW – 2023



# Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Onderzoeksverantwoording.....	3
Digitale vragenlijst.....	3
Steekproef en respons.....	3
Analyse.....	3
Uitkomsten.....	4
Algemene kenmerken.....	4
Klantcommunicatie.....	6
Zorgcontractering.....	15
Contractstatus en de duidelijkheid daarvan.....	17
Wachlijstadvies.....	19
Afsluitende vragen.....	21

# 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 verzekerdenspopulatie.

# 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 de reguliere verzendwijze van DSW 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 675 ofwel 9% (een toename t.o.v. 8.3% 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

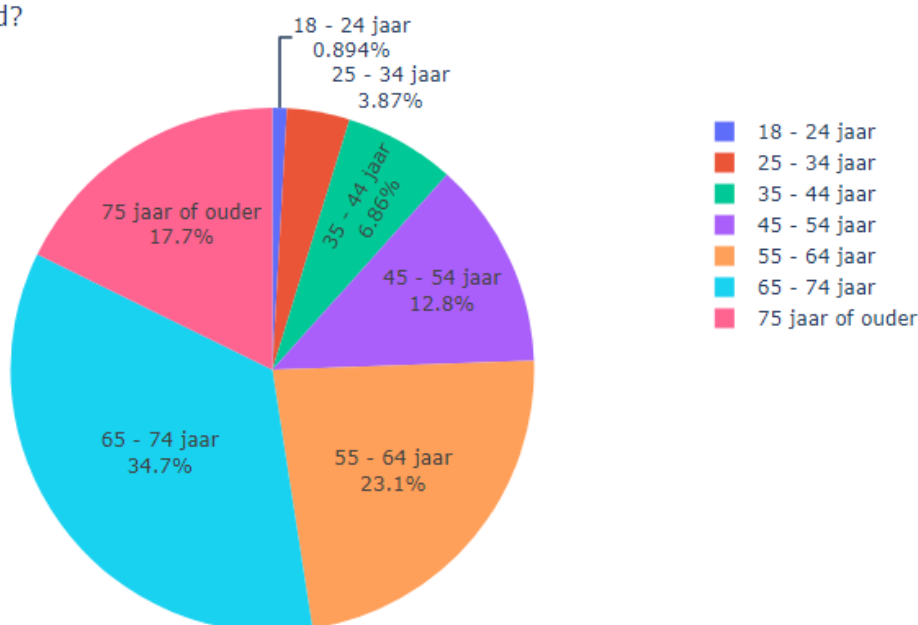
De uitkomsten van de vragenlijst zijn door de afdeling Data en Analyse van DSW Zorgverzekeraar geanalyseerd en de uitkomsten van deze analyse zijn in het vervolg van deze rapportage opgenomen.

# 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.

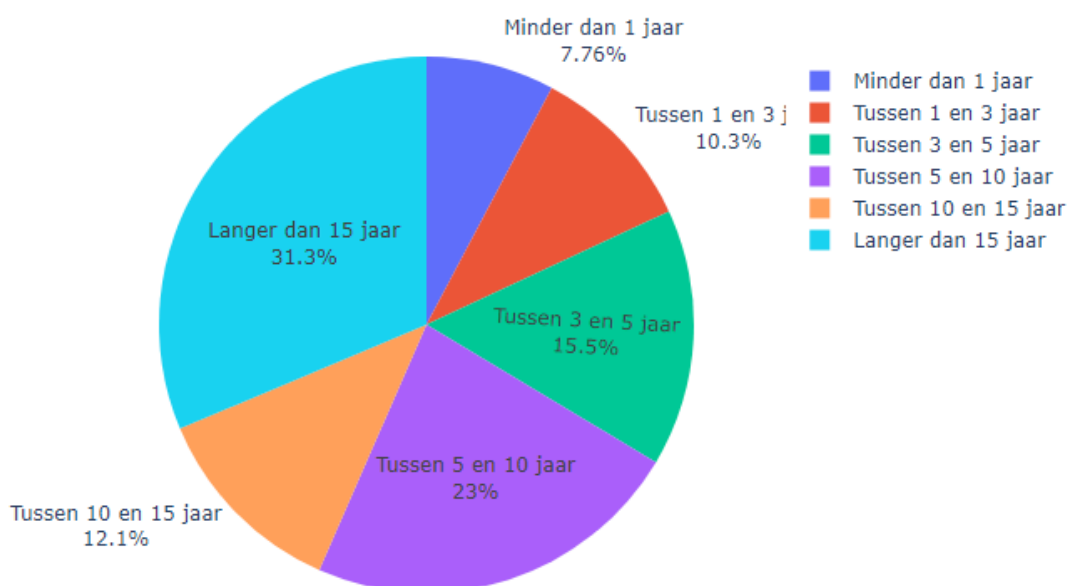
## Algemene kenmerken

Wat is uw leeftijd?



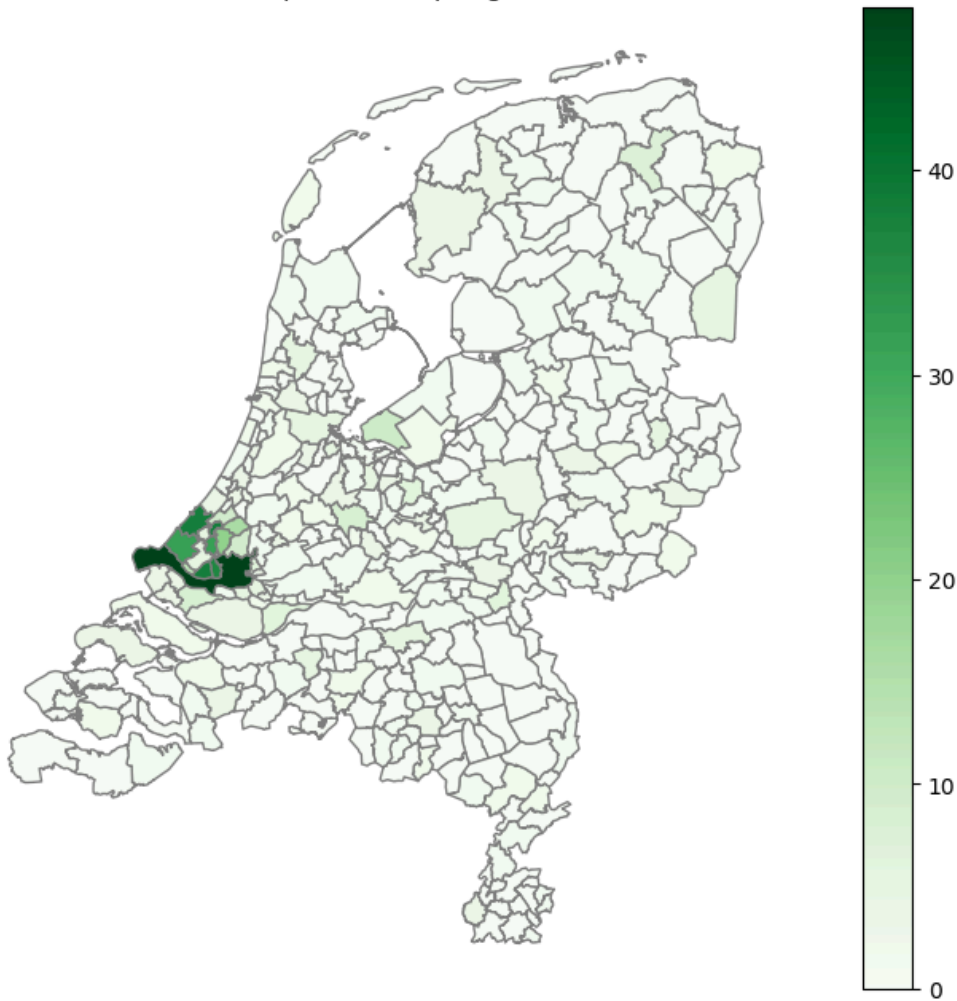
Net als vorige jaren blijft de respons van jongere verzekerden sterk achter. Het is inmiddels niet meer 'opvallend', maar wel goed om op te letten bij het interpreteren van de overige resultaten; zeker wanneer deze naar leeftijdsgroep worden uitgesplitst.

Hoe lang bent u al bij DSW verzekerd?

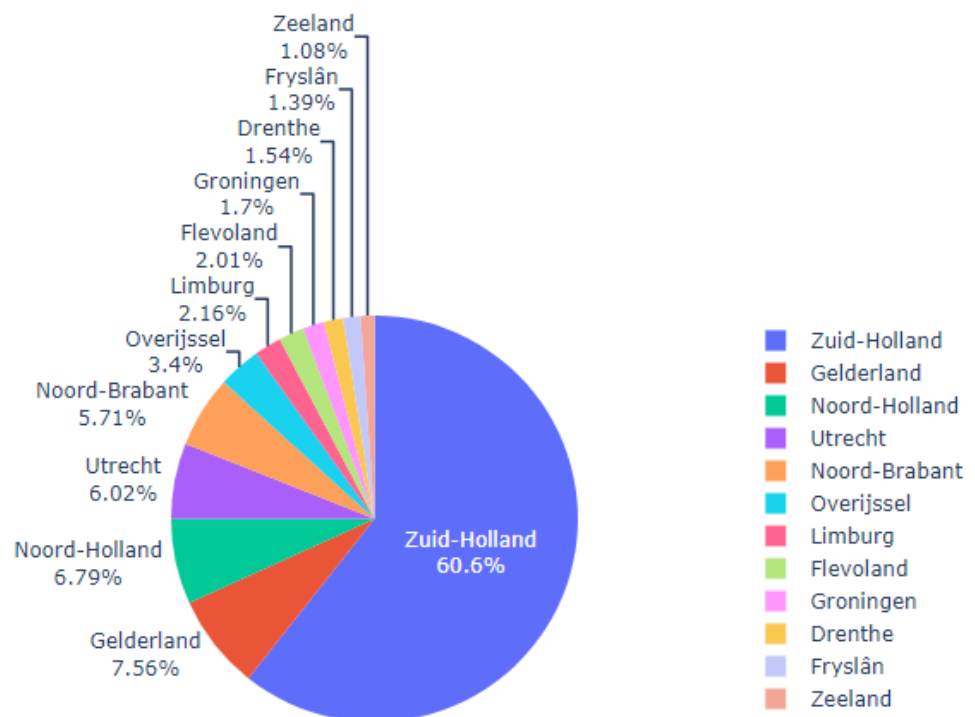


# Waar bent u woonachtig?

## Aantal respondenten per gemeente



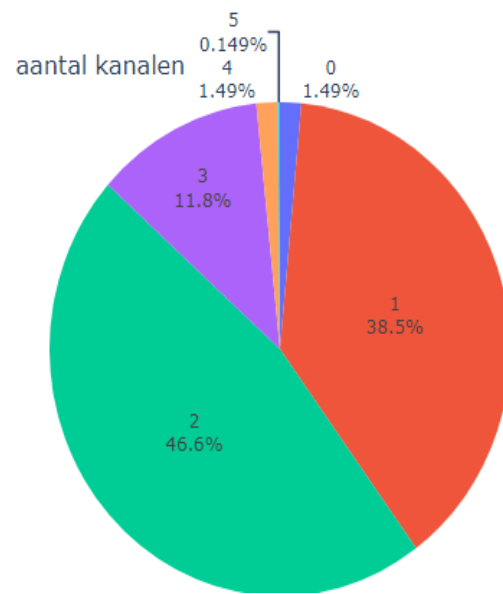
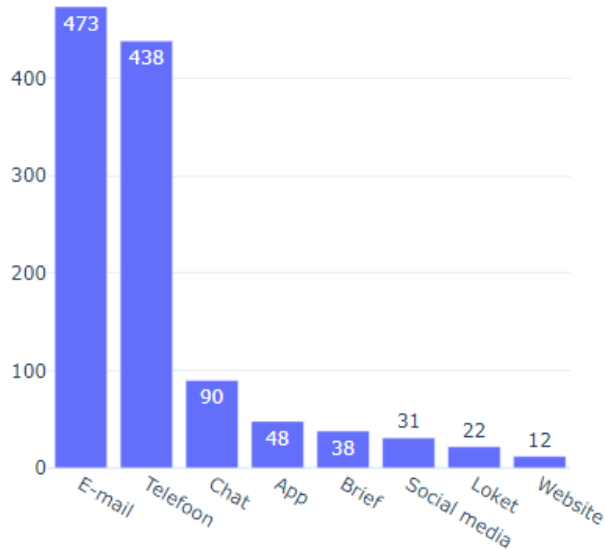
## Provincienaam



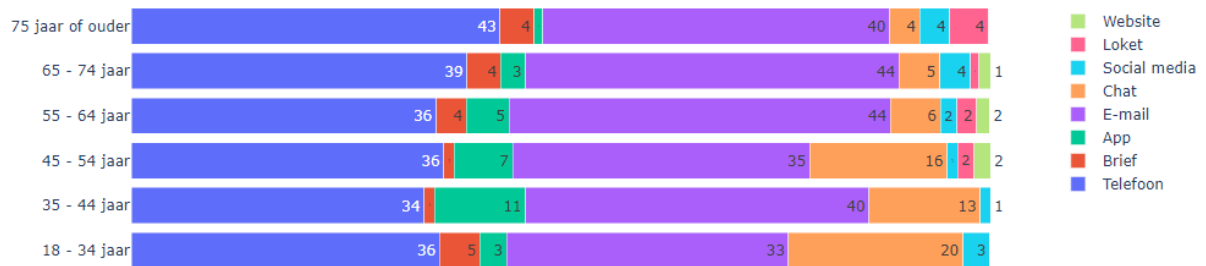
# Klantcommunicatie

## Klantcommunicatie algemeen

Welke kanalen gebruikt u?

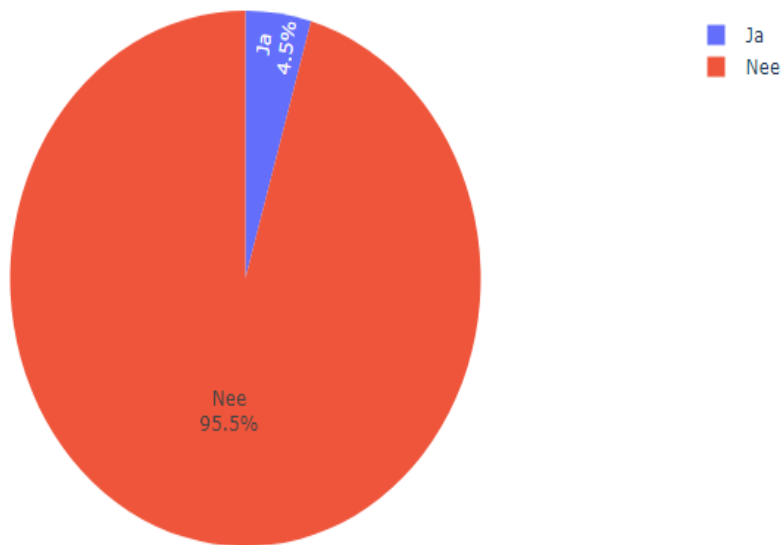


In het contact verkiezen verzekerden steevast meer traditionele methoden: Email, en telefonie zijn het meest populair.



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 de hogere leeftijdsgroepen vaker e-mailen.

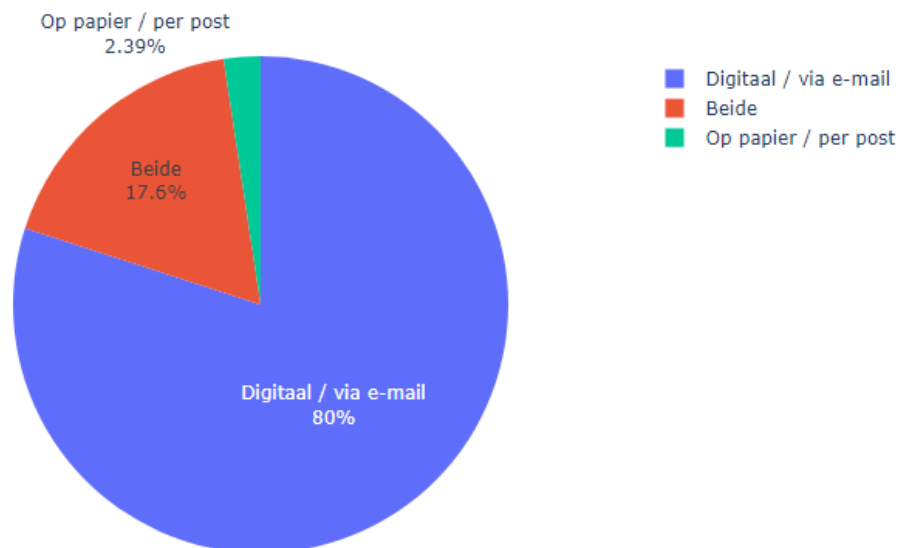
Zijn er mogelijkheden om te communiceren die u mist? Welke dan?



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.

## Ontvangen communicatie

Op welke wijze ontvangt u berichten van DSW?

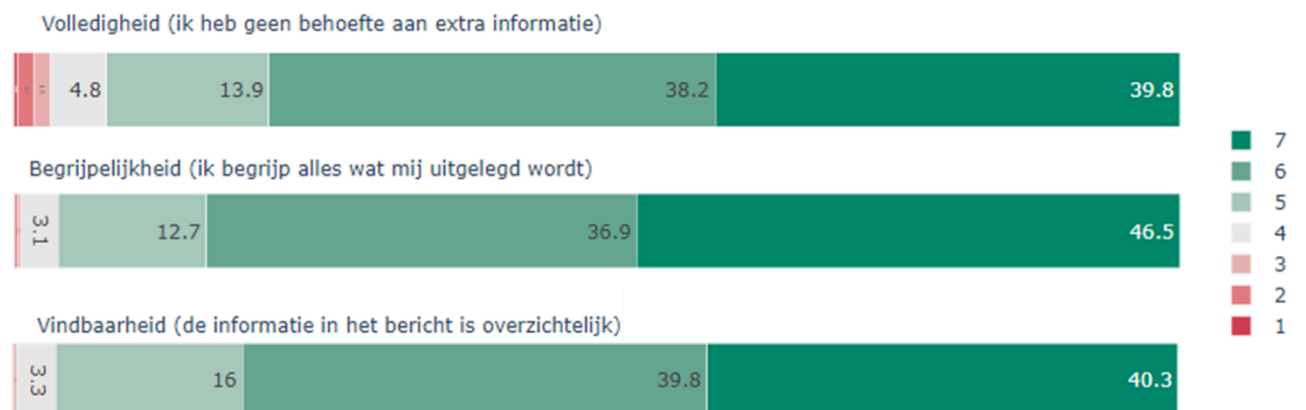




Wat vindt u van de frequentie van de berichten van DSW?

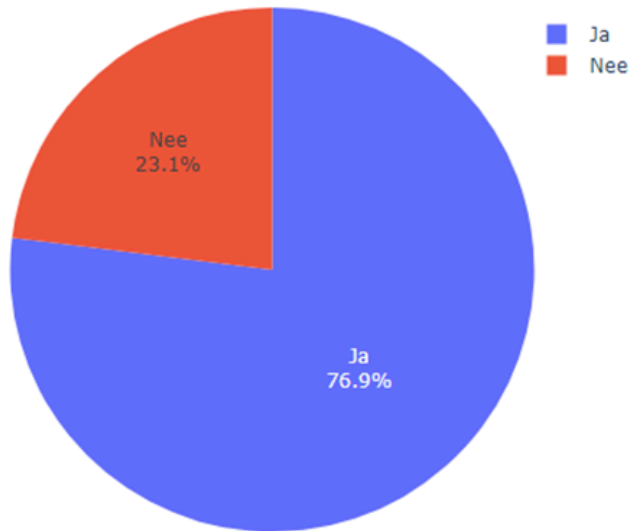


*Uw mening over onze berichten*



## De Website

Zoekt u weleens informatie op de website van DSW?



## Uw mening over de website

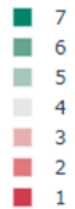
Volledigheid (ik heb geen behoefte aan extra informatie)



Begrijpelijkheid (ik begrijp de informatie die mij aangeboden wordt)

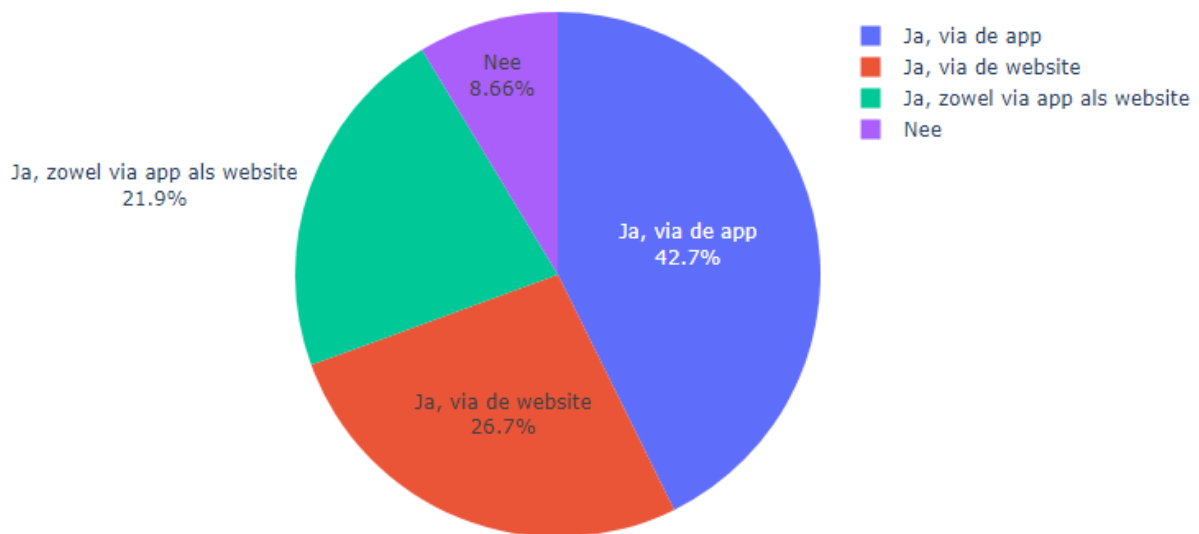


Vindbaarheid (de informatie die ik zoek is makkelijk te vinden)



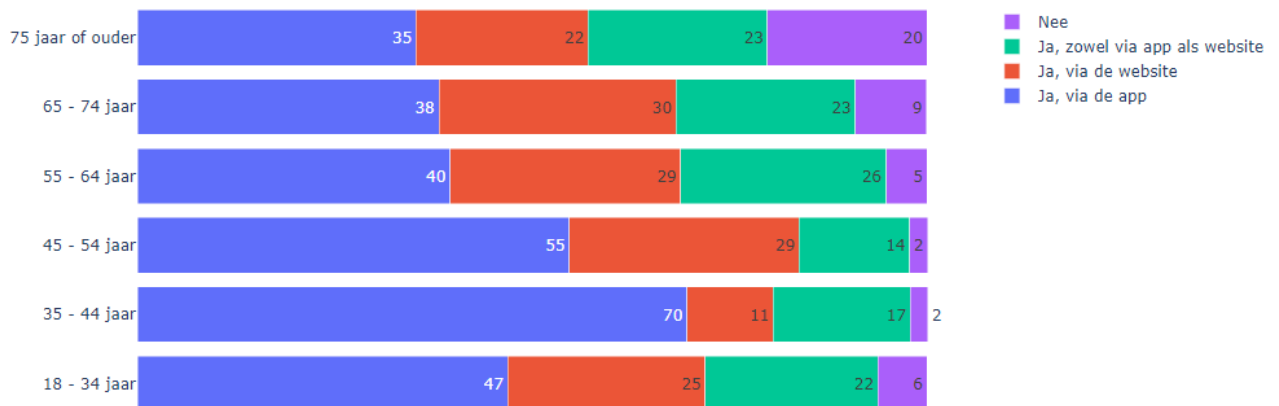
## De beveiligde mijn-omgeving

Maakt u gebruik van de beveiligde mijn-omgeving van DSW?

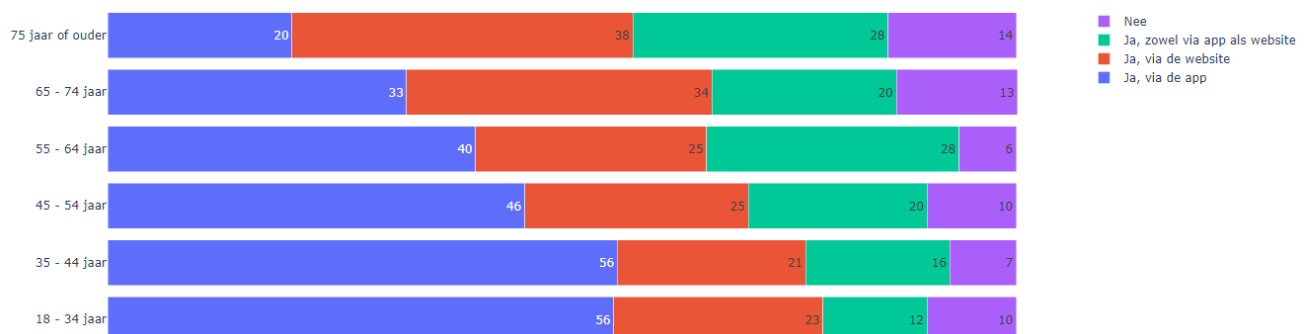


Vorig jaar zagen we een trend waarin het aantal appgebruikers sterk steeg. Die trend zet zich door: inmiddels gebruikt 42.7% van de gebruikers alleen de app (vorig jaar 40.8%). Het aantal respondenten dat (alleen) de website gebruikt daalt juist verder (27.9% vorig jaar naar 26.7% dit jaar).

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 respondenten uit de oudere leeftijdsgroepen vandaan komt.



Boven: 2023, onder: 2022



## Uw mening over de beveiligde mijn-omgeving

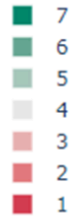
Volledigheid (ik heb geen behoefte aan extra informatie)



Begrijpelijkheid (ik begrijp de informatie die mij aangeboden wordt)

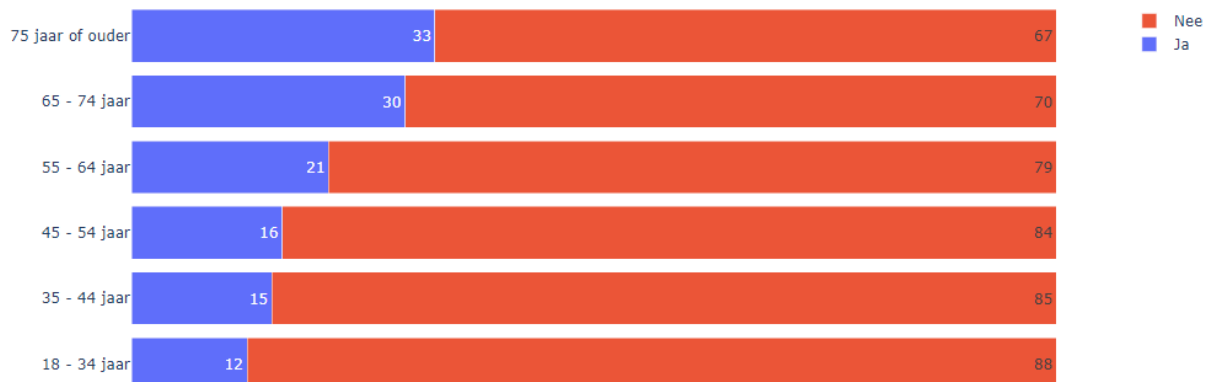
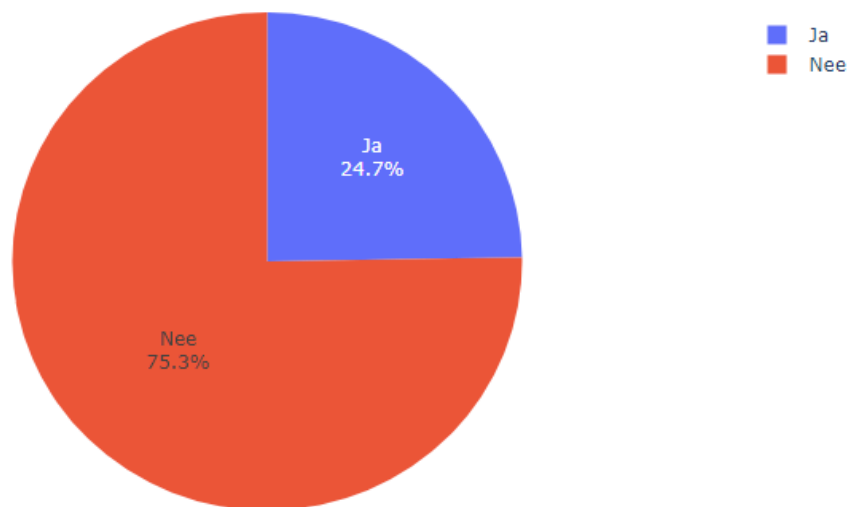


Vindbaarheid (de informatie die ik zoek is makkelijk te vinden)



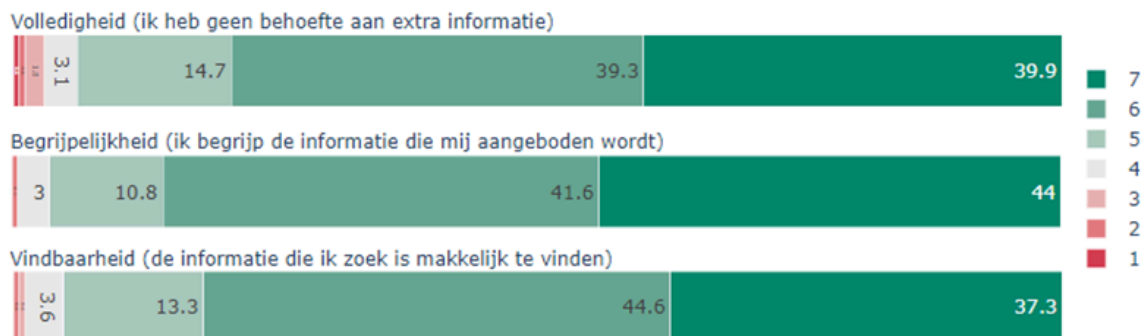
## Social media

Volgt u berichtgeving van DSW via social media kanalen?



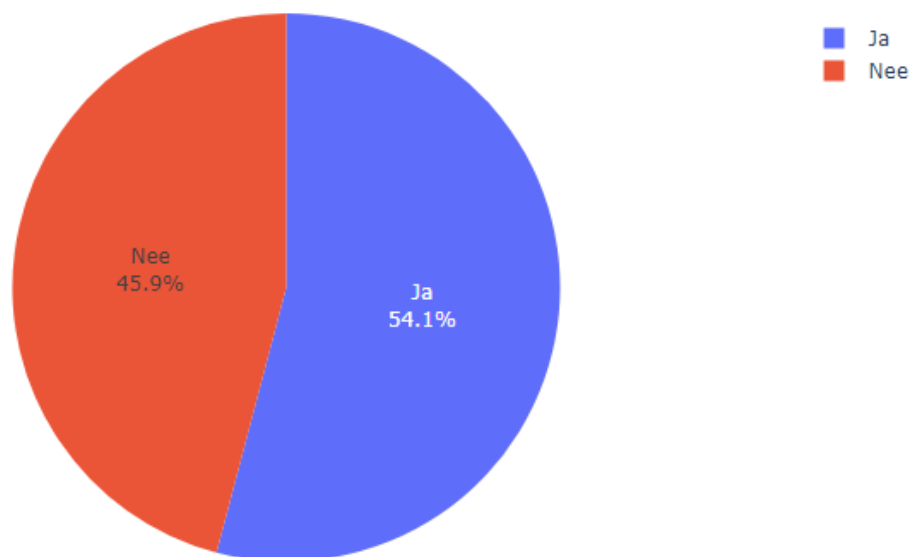
Net als voorgaande jaren geven respondenten naarmate hun leeftijd toeneemt vaker aan onze sociale media berichtgeving volgen.

#### Uw mening over de social media kanalen



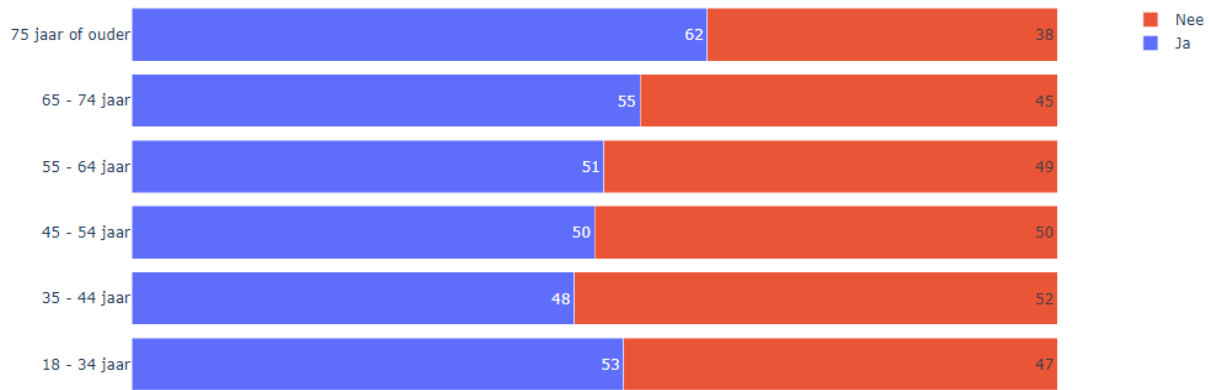
#### Telefonisch contact

Neemt u weleens telefonisch contact op met DSW?

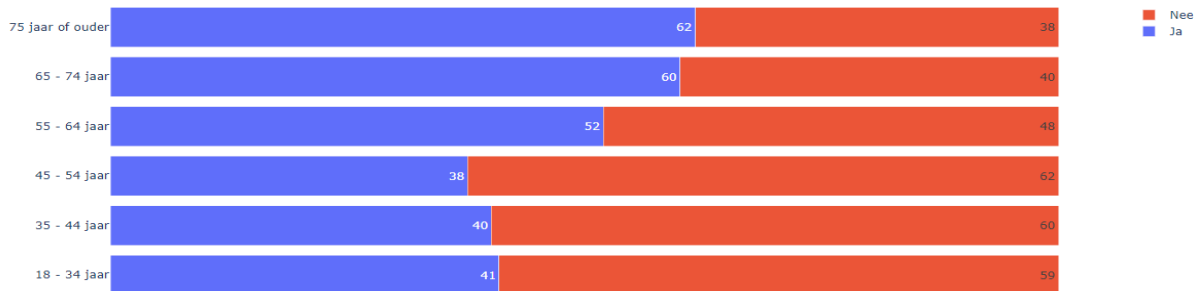


Dit is een flinke toename van het aantal bellende respondenten – vorig jaar was dit nog 50.6%, nu is dat 54.1%

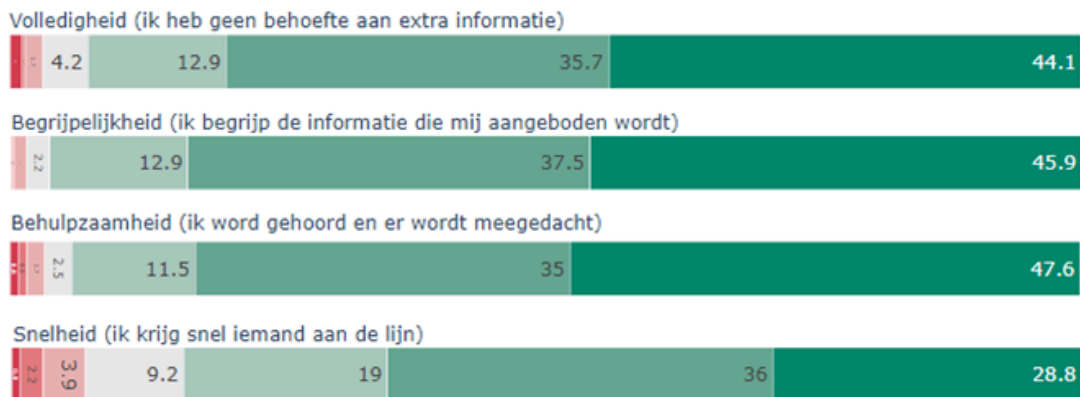
Als we kijken naar de leeftijd van de respondenten, zien we dat respondenten naarmate de leeftijd toeneemt nog steeds iets vaker telefonisch contact opnemen, maar net als vorig jaar is het verschil met jongeren gekrompen; ook jongeren bellen dus steeds vaker.



Boven: 2023, onder: 2022



### Uw mening over het telefonisch contact

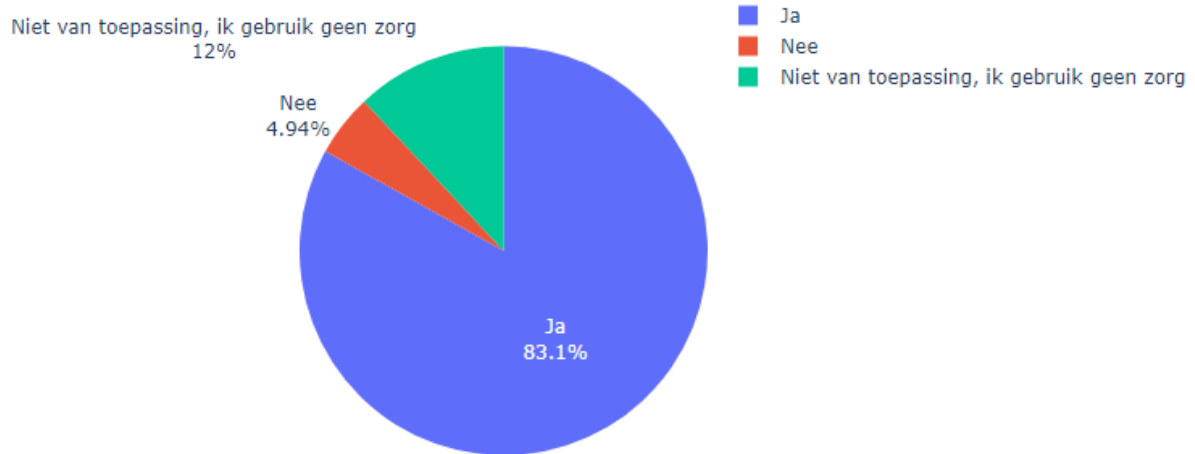


Boven: 2023, onder: 2022



# Zorgcontractering

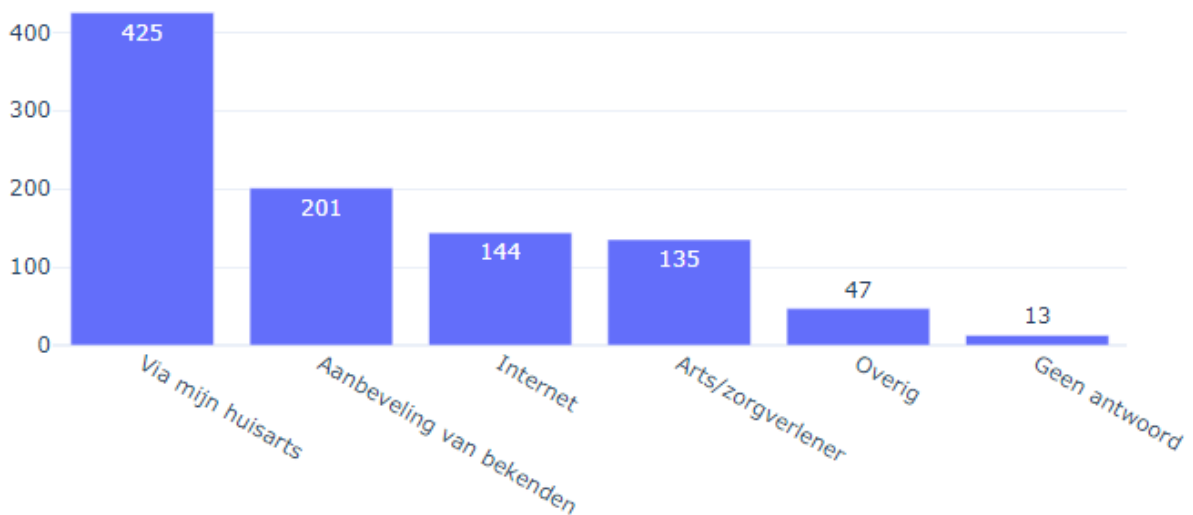
*Kunt u altijd naar de zorgverlener van uw eerste keuze?*



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

- 'Andere huisarts krijgen is niet mogelijk'
- 'Zorgverlener voldeed niet aan door DSW gestelde normen'
- 'Niet alle zorgverleners hebben contract met DSW'
- 'Omdat daar geen samenwerking mee was (nieuwe heup)'
- 'wachlijst'
- 'te weinig ruimte voor Alternatieve geneeskunde'

*Hoe komt u tot uw keuze van zorgverlener?*

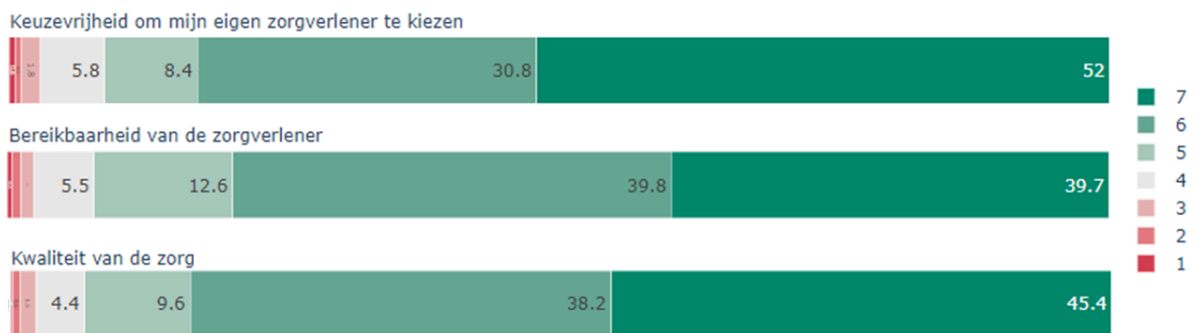




### Wat vindt u belangrijk als u zorg nodig heeft?



### Hoe vindt u dat DSW dit voor u regelt?

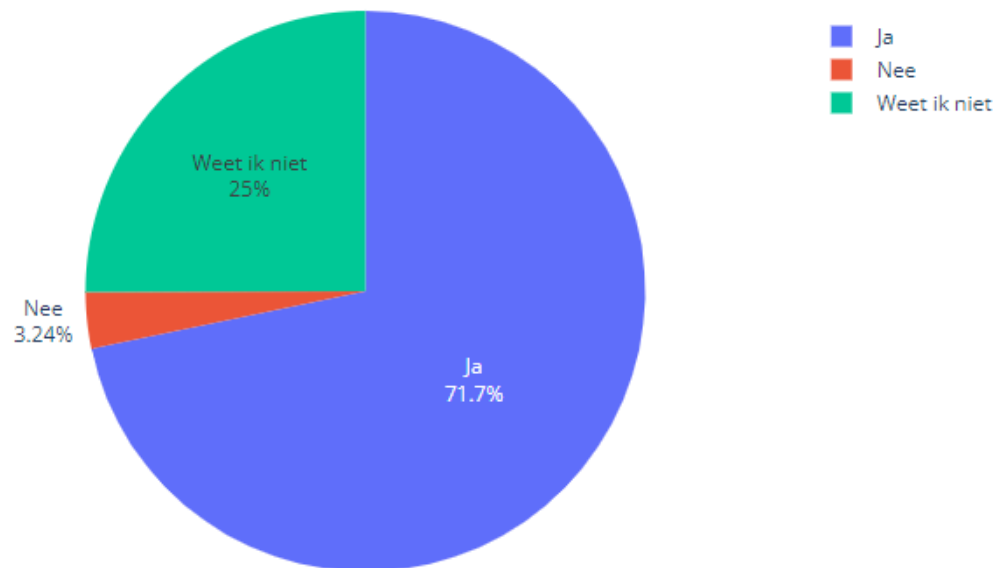


### Welke verbeteringen ten aanzien van het zorgcontracteerbeleid wilt u adviseren?

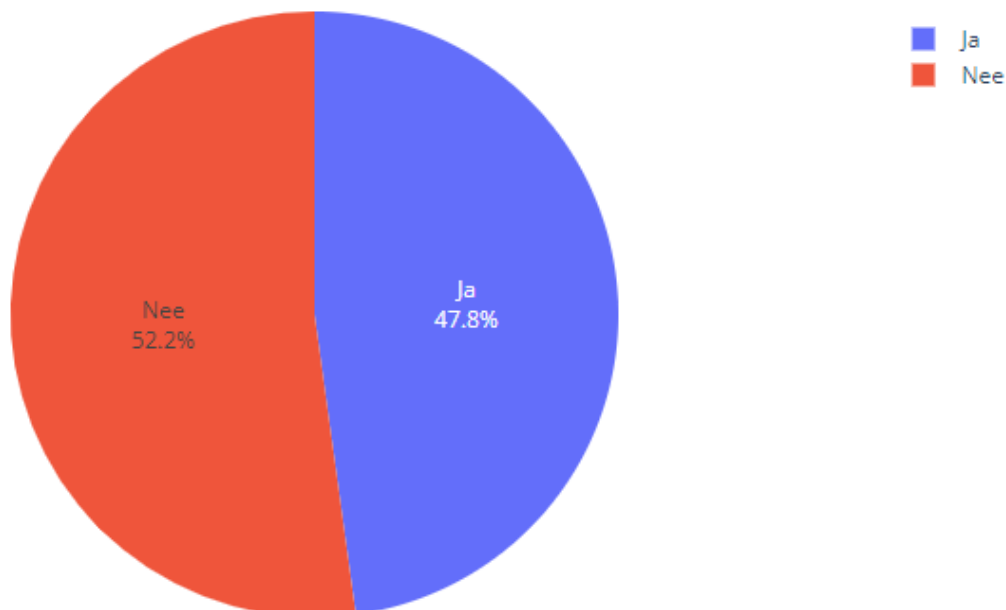
Respondenten is ook gevraagd verbeteringen aan te dragen ten aanzien van het contracteerbeleid.

## Contractstatus en de duidelijkheid daarvan

Was de zorgverlener van uw eerste keuze ook door DSW gecontracteerd?



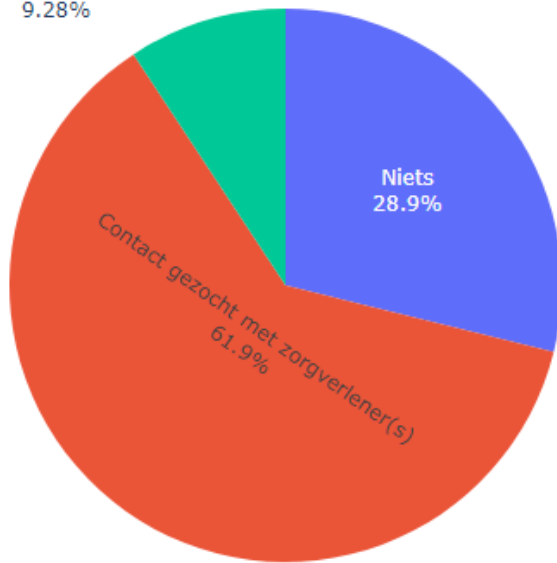
*Wist u voorafgaand aan uw behandeling of de zorgverlener van uw eerste keuze door DSW gecontracteerd was?*



Opvallend veel respondenten (meer dan de helft) was voor aanvang van de behandeling niet op de hoogte of de zorgverlener ook door DSW gecontracteerd was. Een kwart van de respondenten geeft zelfs aan dit nog steeds niet te weten. We hebben niet uitgevraagd in hoeverre verzekerden dit als probleem hebben ervaren, maar zien in de rest van de vragenlijst dat het via de website (of telefonie) voor verzekerden wel duidelijk is geworden als men daartoe actie heeft ondernomen.

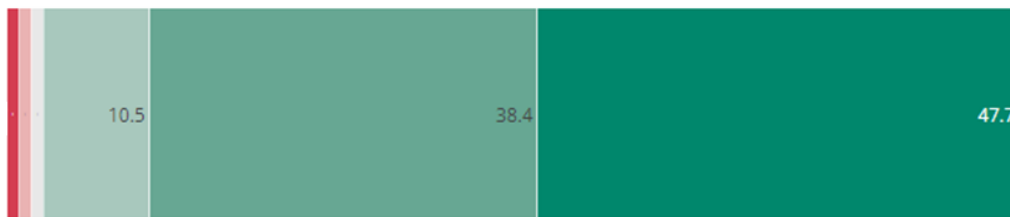
Hoe bent u er achter gekomen of de zorgverlener van uw eerste keuze door DSW gecontracteerd was?

Contact gezocht met DSW  
9.28%



- Niets
- Contact gezocht met zorgverlener(s)
- Contact gezocht met DSW

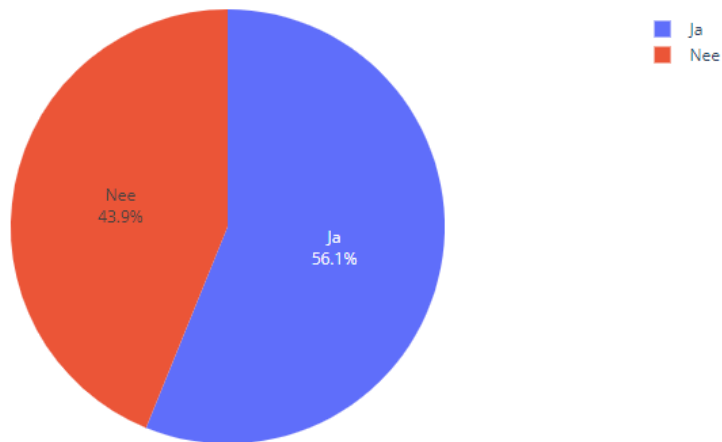
Was de informatie over de contractstatus op onze website duidelijk voor u?



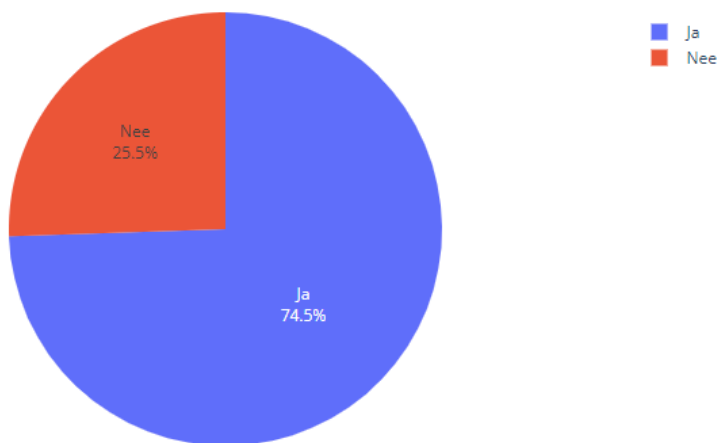
- 7
- 6
- 5
- 4
- 3
- 1

# Wachttijstadvies

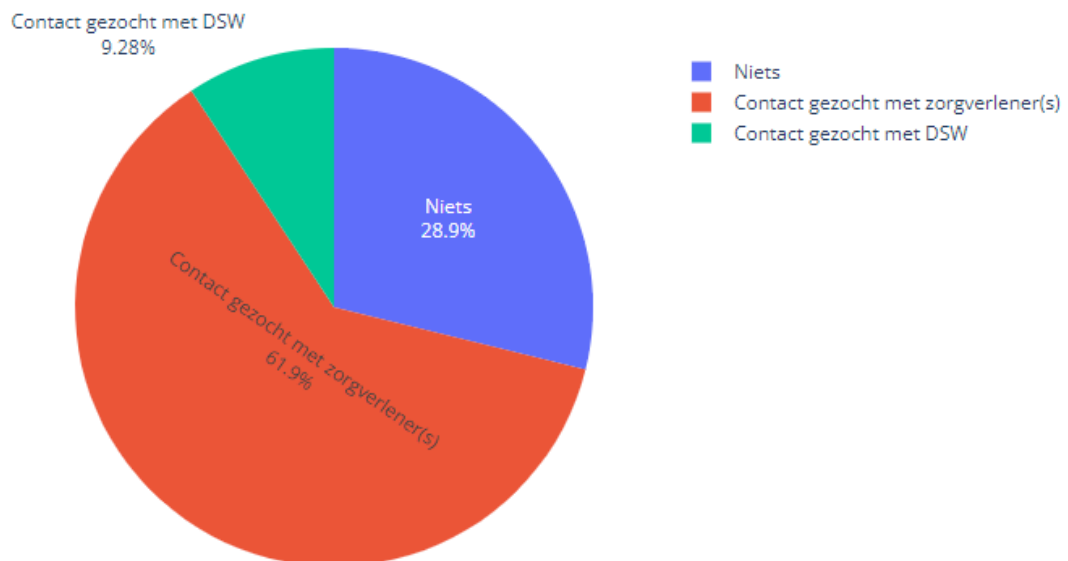
Heeft u het afgelopen jaar zorg in een ziekenhuis nodig gehad?



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



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

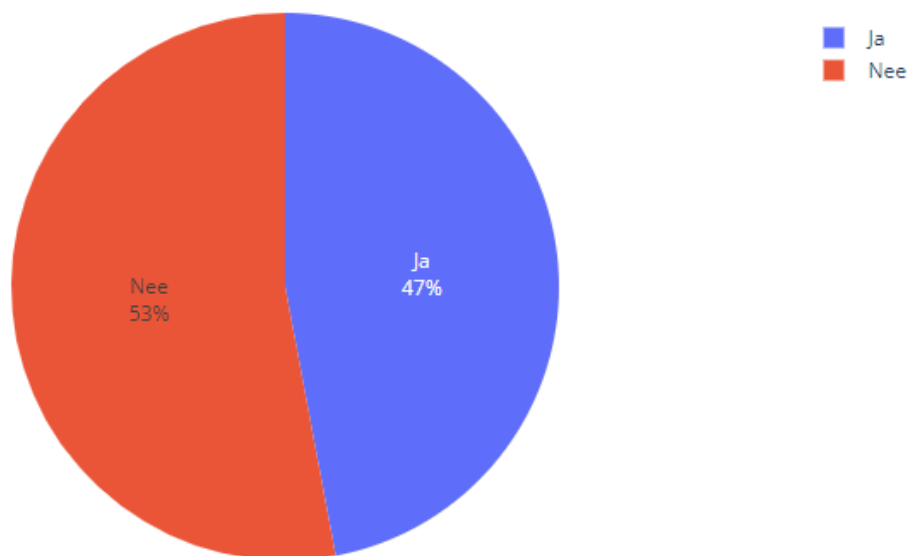


Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan gevoelsmatig niet snel genoeg geholpen te kunnen worden in het ziekenhuis. In deze situatie ondernemen ze vaak geen actie (28.9%), of zoeken ze contact met zorgverleners (61.9%), slechts een klein deel (9.28%) zoekt hulp bij DSW.

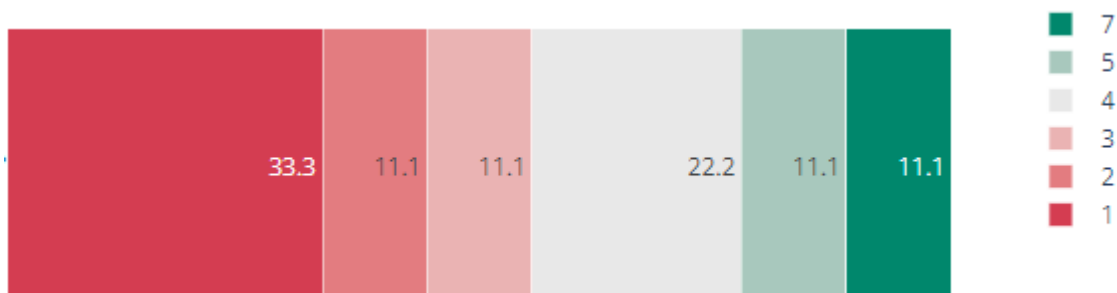
Dit zou kunnen duiden op een relatieve onbekendheid van de mogelijkheid tot wachtlijst advies. Wanneer respondenten hier expliciet naar wordt gevraagd blijkt de bekendheid weliswaar minder dan 50% maar toch een stuk hoger dan het percentage respondenten dat hiervan gebruik maakt.

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 DSW kunt opnemen?



Het aantal respondenten dat gebruik heeft gemaakt van wachtlijstadvies is erg klein (9), 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, DSW betreffende de lange wachttijd.

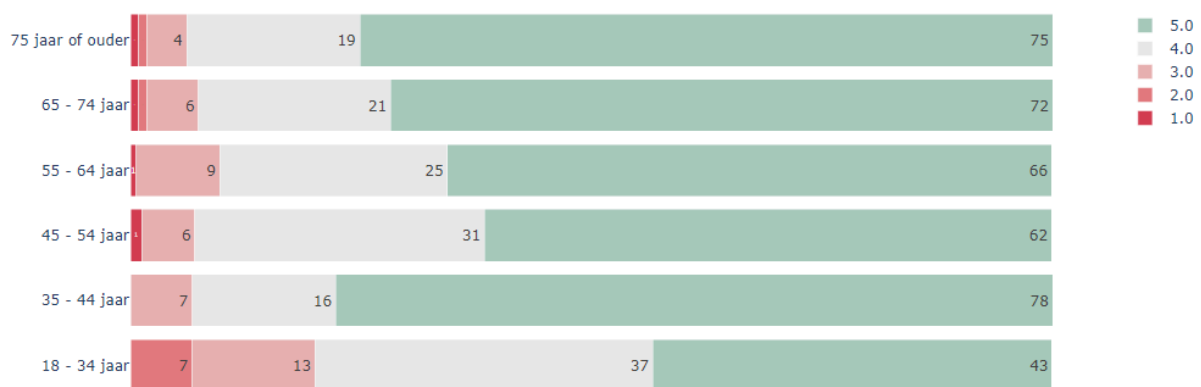


## Afsluitende vragen

*Hoe belangrijk vindt u het dat de ledenraad verzekerden 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.