

A person with long hair, wearing a red long-sleeved shirt and dark leggings, is running away from the camera on a paved path. The path is lined with trees and has fallen leaves on it. The sun is low on the horizon to the left, creating a strong lens flare and illuminating the scene with a warm, golden light. The person's hands are raised behind their head.

# Optimaal ondersteunen in zorgkosten van minima

Alternatieven en aanvullingen voor de  
gemeentepolis

Juli 2023

POWERED BY PURPOSE

# Colofon: Optimaal ondersteunen in zorgkosten van minima

Dit is een rapport van Purpose in opdracht van Gemeente Leeuwarden.

|                         |                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Oplevering:             | Juli 2023                                                                     |
| Gemeente Leeuwarden:    | Yafet Bijlefeld<br>Marco Bijlsma<br>Gina Frans<br>Hein Kuiken<br>Anke Sinnema |
| Onderzoeksteam Purpose: | Marian Broere<br>Magda de Roon                                                |

Voor meer informatie neem contact op met Gina Frans ([gina.frans@leeuwarden.nl](mailto:gina.frans@leeuwarden.nl)) of Marian Broere ([m.broere@purpose.nl](mailto:m.broere@purpose.nl))



anders denken, anders doen!



POWERED BY PURPOSE

# Inhoudsopgave

| Hoofdstuk               | Titel                                                                                                                | Pagina |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Management samenvatting | <i>Huidige ondersteuning Leeuwarden past niet bij alle minima</i>                                                    | 4      |
| 1. Inleiding en aanpak  | <i>Samen onderzoeken van optimaal aanbod voor zorgkosten van minima</i>                                              | 8      |
| 2. Begrippen            | <i>Heldere communicatie kan toegankelijkheid vergroten</i>                                                           | 13     |
| 3. Bevindingen          | <i>Inwoners en professionals vinden de AV Frieso Compleet een passend instrument voor minima het hoge zorgkosten</i> | 18     |
| 4. Alternatieven        | <i>Naast de AV Frieso Compleet is een aantal opties uitgewerkt</i>                                                   | 34     |
| 5. Aanbevelingen        | <i>Zorg voor een goed aanbod voor alle minima en zet in op communicatie en preventie</i>                             | 42     |
| <i>Bijlagen</i>         |                                                                                                                      | 45     |



# Management samenvatting

PURPOSE

POWERED BY PURPOSE

# Huidige ondersteuning Leeuwarden past niet bij alle minima



## Gemeentepolis sluit goed aan bij minima met hoge zorgkosten, maar wordt duur gevonden

- Door de uitgebreide dekking sluit de gemeentepolis, AV Frieso Compleet, over het algemeen goed aan de doelgroep: inwoners met hoge zorgkosten
- Inwoners vinden de AV Frieso Compleet duur. Zij leggen vaak niet de koppeling tussen de premie en de zorgtoeslag die ze ontvangen
- Het eigen risico is voor de doelgroep een flink bedrag. De mogelijkheid om dit gespreid te betalen voorkomt dat het ineens een grote kostenpost is
- Bij betaalproblemen is de gemeentepolis niet meer toegankelijk en wordt de inwoner overgezet naar een basisverzekering met een premie op het niveau van de AV Frieso Compleet



## Het aanbod sluit minder goed aan bij minima met lage zorgkosten

- Voor minima zonder hoge zorgkosten is de AV Frieso Compleet geen passend product. De dekking is te uitgebreid voor de zorgvraag
- De premie van de AV Frieso Compleet ligt boven de premie van zorgverzekeringen die aansluiten bij de zorgvraag van de doelgroep
- Deze groep wordt niet begeleid om tot een goed passende keuze te komen
- Deze groep kiest vaak voor een andere verzekering met beperkte dekking. Er is dan niet altijd de mogelijkheid het eigen risico gespreid te betalen. Deze twee elementen kunnen leiden tot zorgmijding



## Er is vaak onduidelijkheid over de dekking

- Voor inwoners is vaak onduidelijk welke zorg wel en niet gedekt is, ongeacht de gekozen verzekering. Het is soms ook onduidelijk wanneer er wel of wanneer er geen eigen risico in rekening wordt gebracht
- Dit leidt in sommige gevallen tot zorgmijding
- Het preventie aanbod is niet altijd bekend bij de doelgroep of sluit niet aan. Inwoners en professionals missen aanbod op mentale ondersteuning

# Zorg voor een goed aanbod voor alle minima en zet in op communicatie en preventie (I)



Aanbeveling

**Behoud de AV Frieso Compleet voor inwoners met hoge zorgkosten en communiceer helder over dekking en prijs**

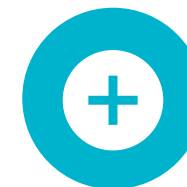
Conclusie

Gemeentepolis sluit goed aan bij minima met hoge zorgkosten, maar wordt duur gevonden



**Zet een gemakkelijk te gebruiken vergelijkingstool in om inwoners te ondersteunen bij het maken van een keuze**

Deze groep wordt niet begeleid om tot een goed passende keuze te komen



**Overweeg het aanbod uit te breiden met een compacte aanvullende verzekering en/of tegemoetkoming in eigen risico**

Het aanbod sluit minder goed aan bij minima met lage zorgkosten

## Zorg voor een goed aanbod voor alle minima en zet in op communicatie en preventie (II)



# 1. Inleiding en aanpak

Samen onderzoeken van optimaal aanbod voor zorgkosten van minima





# Huidige gemeentepolis in Leeuwarden sluit alleen aan bij minima met hoge zorgkosten

## Aanleiding

- Leeuwarden heeft een gemeentepolis die gericht is op minima met hoge zorgkosten
- Door de uitgebreide dekking is de premie relatief hoog
- Er is een risico dat minima die geen gemeentepolis hebben en toch zorg nodig hebben, zorg mijden of te maken krijgen met hoge zorgkosten (met eventuele financiële problemen als gevolg)

## Vraag aan Purpose

- Help ons met een optimaal aanbod voor ondersteuning in de zorgkosten van minima. Daarbij zijn er drie deelvragen:
  1. Op welke manier wil Leeuwarden invulling geven aan de begrippen 'betaalbaar', 'toegankelijk' en 'toekomstbestendig'?
  2. Past de huidige ondersteuning bij deze invulling?
  3. Is herijking van het aanbod nodig en op welke manieren kan dit?
- In de hierna volgende hoofdstukken komen de onderwerpen uit deze vragen terug. De aanbevelingen starten met de beantwoording van de drie vragen



## 1. Inleiding en aanpak

Samen met gemeente Leeuwarden en andere betrokkenen is gekeken naar alternatieven en aanvullingen



### 1. Verkennen

- Kick-off
- Gedeeld beeld
- Huidige feiten & cijfers



### 2. Verdiepen

- Interviews
- Inspiratie



### 3. Vormen

- Co-creatie sessie
- Opties opstellen
- Verdieping opties



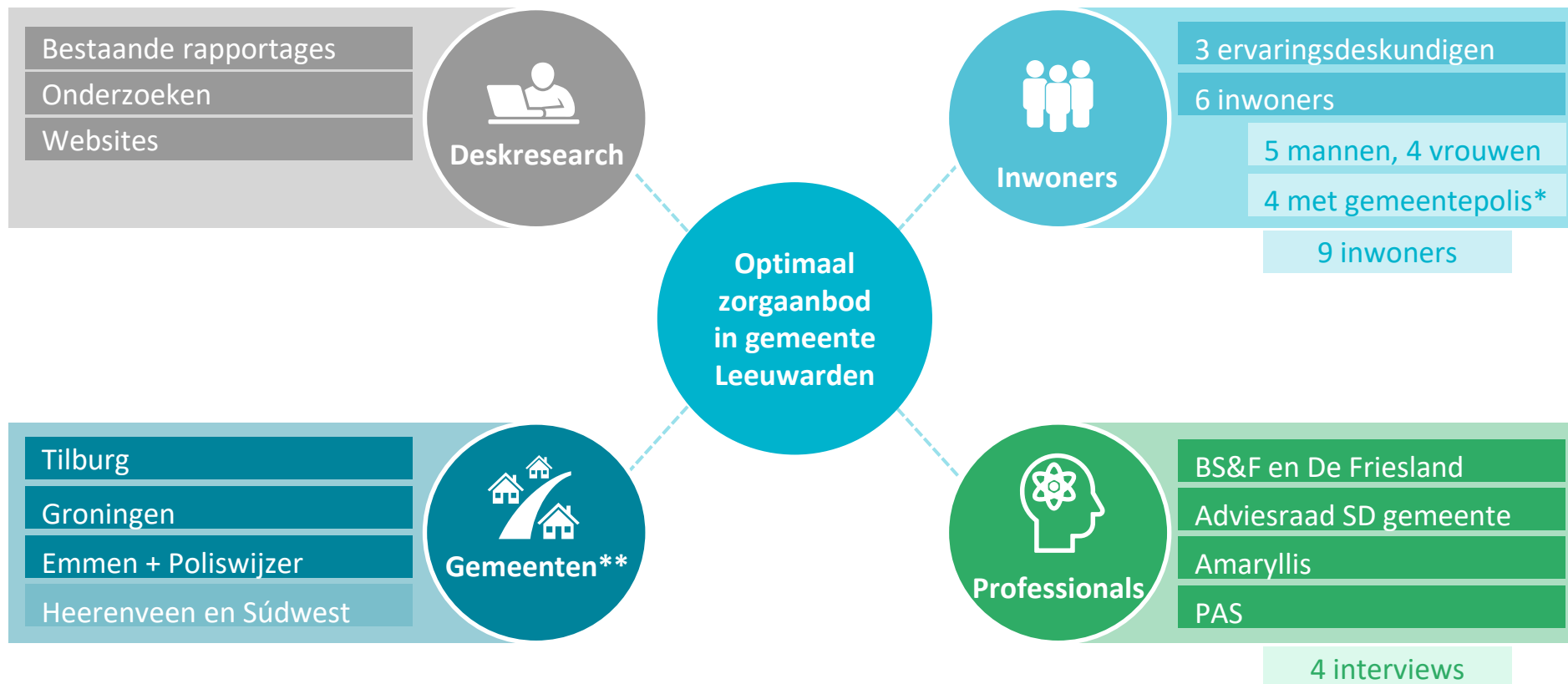
### 4. Verwezenlijken

- Advies passende oplossing
- Inzicht in aanpassingen

**Aanbevelingen voor het huidige aanbod voor zorgkosten voor minima**

## 1. Inleiding en aanpak

Door verschillende perspectieven mee te nemen kan een weloverwogen keuze gemaakt worden



## 1. Inleiding en aanpak

# Interviews met professionals, gemeenten en inwoners



**Professionals**

**BS&F**

Lian Raams  
Jacqueline Tamminga

**De Friesland**

Keimpe Veenstra  
Alexander Visser

**Adviesraad Sociaal Domein**

Martin Schram  
Hanneke Vervoort

**Amaryllis**

Evert-Jan Aarden

**Platform Armoede en Schulden**

Douwe Beimin



**Andere  
gemeenten**

**Gemeente Tilburg**

Judith Maassen

**Gemeente Groningen**

Mathijs Versteeg

**Gemeente Emmen**

Nico Schunselaar

**Poliswijzer**

Juul Dijkhuis



**Inwoners**

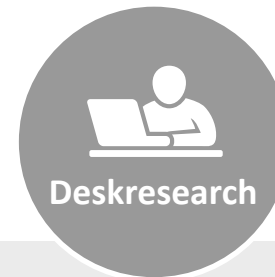
**Ervaringsdeskundigen**

3 inwoners

**Inwoners gemeente**

**Leeuwarden**

5 inwoners



**Deskresearch**

**Evaluatie Zorgverzekering op Maat**

Gemeente Emmen en Poliswijzer.nl

**Notitie Evaluatie Collectieve  
Zorgverzekering op Maat (CZM)**

Gemeente Groningen

**Onderzoek Gemeentepolis**

BS&F

**Klantonderzoek AV Frieso**

De Friesland

**Samen werken aan een armoedevrij  
Leeuwarden**

Gemeente Leeuwarden

**Analyse toekomstbestendigheid  
Gemeentepolis**

Noardwest Fryslan

# 2. Begrippen

Heldere communicatie kan toegankelijkheid vergroten





## 2. Begrippen

# De gemeentepolis is er voor inwoners met hoge zorgkosten



**125% wsm**

Inkomensgrens AV Frieso\*



**6694**

Deelnemers, waarvan  
4982 18+\*\*  
(2023)



**41%**

Bereik bij minima met  
125% van wsm\*\*  
(2023)



**62%**

Deelnemers gebruikt  
eigen risico volledig\*\*\*  
(2020)



**€165,50**

Maandelijkse premie na  
bijdrage gemeente voor  
deelnemers\*\*\*\*  
(2023)



**€ 23,95**

Maandelijkse bijdrage  
door gemeente  
Leeuwarden\*\*\*\*  
(2023)



**max € 154,-**

Zorgtoeslag\*\*\*\*\*  
(2023)



**€ 1.497.476**

Begroting uitgaven  
gemeente aan AV Frieso\*  
(2023)

## 2. Begrippen

# Zorgkosten moeten **betalbaar** zijn voor inwoners en gemeente



Leeuwarden

“Het moet betaalbaar zijn voor **inwoners en de gemeente**. Hierbij moet ook gekeken worden wat het oplevert op de lange termijn qua winst (b.v. van preventie)”

“Een **goed en breed pakket** neerleggen voor mensen met een smalle beurs.”

“**Eigen risico** speelt mee met betaalbaarheid”



Inwoners

“Betaalbaar is dat je de vaste uitgaven zo kunt drukken, dat je **rond kunt komen**.”

“De **premie is wel hoog**. Oh ja, ik krijg ook **zorgtoeslag**, dus ik hoef uiteindelijk eigenlijk helemaal niet zo veel te betalen.”



Professionals

“Ervoor zorgen dat er niet teveel **eigen bijdrages** zijn.”

“In de gemeentepolis zit een stuk **solidariteit**, ook vanuit de gemeente.”

“Mijn angst is dat er **dit jaar hogere zorgtoeslag** is, maar dat dat volgend jaar weer vervalt.”

### Toelichting

Aan de gemeente, inwoners en professionals is gevraagd wat betaalbaarheid voor hen betekent en wat zij vinden van de betaalbaarheid van de gemeentepolis. Voor alle drie de groepen is het belangrijk dat de zorgverzekering betaalbaar is voor inwoners, daarbij gaat het niet alleen om de premie, maar ook om andere kosten, zoals het eigen risico of een eigen bijdrage voor bepaalde onderdelen. Voor de gemeente is het ook belangrijk dat het aanbod voor inwoners betaalbaar is voor de gemeente.

## 2. Begrippen

# Communicatie en informatie zorgen voor **toegankelijkheid**



Leeuwarden

“Het moet voor **alle minima** zijn, dus inclusief zijn.”

“Het moet ook toegankelijk zijn in de zin van: goed **vindbaar, gebruiksvriendelijk, wellicht meertalig**”

“**Ouderen en chronisch zieken** zijn belangrijke doelgroepen; in Leeuwarden maar ook **alleenstaanden en jongeren**”



Inwoners

“Toegankelijk is dat je uitgebreid **gebruik** kan maken van de verzekering als dat nodig is.”

“Voldoende **communicatie en informatie** over de verzekering en de zorgtoeslag.”

“Het moet toegankelijk zijn voor een **grote doelgroep**, ook mensen die op de inkomensgrens zitten of onder de radar blijven.”

“Het zou voor iedereen toegankelijk moeten zijn, door dit zorgstelsel is het **verschil tussen arm en rijk** alleen maar groter geworden.”

“Een pakket dat er voor alle minima is, niet alleen voor minima met **hoge zorgkosten**. [...] Ook wanneer je **schulden** hebt”

“Goede **communicatie** en de mogelijkheid om contact op te nemen met de verzekerden.”



Professionals

### Toelichting

Aan de gemeente, inwoners en professionals is gevraagd wat toegankelijkheid voor hen betekent. Voor alle drie de groepen is het belangrijk dat het aanbod van de gemeente toegankelijk is voor een brede groep minima en niet alleen minima met hoge zorgkosten. Daarnaast betekent toegankelijk ook goede informatievoorziening, vindbaarheid en aandacht voor communicatie.

## 2. Begrippen

# Preventie is een belangrijk element bij toekomstbestendigheid



Leeuwarden

“**Preventie** krijgt een steeds belangrijkere rol, ook voor in de toekomst.”

“Er moet gekeken worden naar de link met het aantal aanvragen met de **bijzondere bijstand**”

“Je moet blijven inspelen op veranderingen in bijvoorbeeld de **basisverzekering**”

“Het moet aansluiten op de **doelen** die we hebben, zo moet het laagdrempelig en passend voor de doelgroep zijn”



Inwoners

“Door **keuzeopties** in te zetten blijft de gemeentepolis bij je passen.”



Professionals

“Het mag **niet te duur worden** voor de mensen, en er moet aandacht zijn voor **preventie**.”

“Het liefste zie ik een **algemene basisverzekering** die via het loon wordt verrekend, waar nog meer in moet zitten dan nu in de AV Frieso.”

### Toelichting

Aan de gemeente, inwoners en professionals is gevraagd wat toekomstbestendig betekent. Voor de gemeente en professionals is aandacht voor preventie hierbij belangrijk. Daarnaast is het belangrijk om in te kunnen spelen op veranderingen in het zorgstelsel. Ook speelt toekomstige betaalbaarheid voor inwoner en gemeente een rol. Voor inwoners is het vooral belangrijk dat de verzekering ook in de toekomst past bij de zorgbehoefte die er dan is.

# 3. Bevindingen

Inwoners en professionals vinden de AV Frieso Compleet een passend instrument voor minima met hoge zorgkosten





### 3. Bevindingen inwoners

## Gemeentepolis geeft inwoners de mogelijkheid om zonder zorgen de zorg te gebruiken die ze nodig hebben

|                                                                                   |                      |                                                  |                                                        |                                                 |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------|
|  | <b>Sterke punten</b> | Goede dekking geeft rust en voorkomt zorgmijding | Prettige service en klant-vriendelijkheid De Friesland | Mogelijkheden eigen risico gespreid betalen     |                                       |
|  | <b>Zwakke punten</b> | Kosten van AV Frieso Compleet                    | Dekking sluit niet altijd goed aan                     | Onbekendheid dekkingen                          | Moeilijkheden bij betaalachterstanden |
|  | <b>Ideeën</b>        | Verschillende pakketten (leeftijdsafhankelijk)   | Persoonlijke keuzemogelijkheden                        | Direct afschrijven premie van uitkering of loon |                                       |
|                                                                                   |                      | Inkomensafhankelijke korting                     | Meer communicatie over (bestaan) gemeentepolis         | Meer aandacht voor preventie                    |                                       |

### Toelichting

Inwoners geven aan veel voordelen te zien in het gebruik van de gemeentepolis, maar zien vooral de kosten en de dekkingen als nadelen. Ze hebben verschillende ideeën over het aanpassen en verbreden van het huidige aanbod, zoals meer keuzevrijheid en het anders inrichten van de kosten. De voor- en nadelen en ideeën genoemd door inwoners worden hierna verder uitgewerkt.



## De AV Frieso Compleet geeft inwoners zekerheid

| Goede dekking geeft rust en voorkomt zorgmijding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Prettige service en klantvriendelijkheid                                                                                                                                           | Mogelijkheden eigen risico gespreid te betalen                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Inwoners geven aan dat in de gemeentepolis veel medische zaken (volledig) gedekt worden. Dit zorgt voor rust. Ook zorgt het ervoor dat mensen de zorg gebruiken wanneer ze dit nodig hebben en het niet vermijden door bijvoorbeeld hoge kosten</li><li>• Inwoners met alleen een basisverzekering kiezen er wel voor om (dure) zorg uit te stellen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Er zijn goede ervaringen met de service van De Friesland. Wanneer mensen bellen worden ze (meestal) goed en vriendelijk geholpen</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Inwoners waarderen de mogelijkheid om het eigen risico in 10 maanden gespreid te betalen</li><li>• Wanneer in één keer het eigen risico betaald moet worden, is dit voor veel minima niet haalbaar</li></ul> |



“Ik moet nog steeds een nieuwe knie. Dat doe ik maar niet, dan moet ik naar de fysio, naar het ziekenhuis en dat kan ik gewoon niet betalen. Ik kan nog lopen, het is niet altijd even makkelijk, maar ik loop wel.”

*Inwoner zonder AV Frieso Compleet*



“Ik ben tevreden over de communicatie met De Friesland. Ze zijn goed telefonisch bereikbaar en ik word goed geholpen. Ook wanneer ze het niet weten, wordt het nagevraagd of nagekeken.”



## Inwoners ervaren onduidelijkheid over kosten en dekking

| Kosten van het pakket worden als hoog ervaren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dekking sluit niet altijd goed aan bij de doelgroep                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Er zijn geen goede regelingen voor betaalachterstanden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Inwoners vinden, als ze alleen naar prijs kijken, de kosten van de AV Frieso erg hoog, vooral in vergelijking met andere aanvullende verzekeringen en zeker in vergelijking met een basisverzekering</li><li>• Het eigen risico van €385,- is voor minima een fors bedrag</li><li>• Veel inwoners leggen de link tussen de zorgverzekering en de zorgtoeslag niet. Hierdoor lijkt het te betalen bedrag hoog, wat na aftrek van de zorgtoeslag juist meevalt</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is veel onduidelijkheid over wat er precies wordt gedekt en wat niet</li><li>• Ook geven inwoners aan dat de dekkingen niet goed aansluiten op de doelgroep, namelijk minima<ul style="list-style-type: none"><li>• Zo is een brilvergoeding eens per 3 jaar volgens inwoners niet voldoende. Vooral wanneer de bril tussentijds kapot gaat</li></ul></li><li>• Tandartskosten en de vergoeding daarvan blijven onduidelijk</li><li>• Een groot probleem voor deze doelgroep is de lange wachttijd voor GGZ, waardoor deze hulp vaak veel te laat komt</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Wanneer er een betaalachterstand op een zorgverzekering is, word een inwoner niet geaccepteerd voor de AV Frieso Compleet en bij wanbetaling wordt de verzekerde overgezet naar een basisverzekering met een premie ter hoogte van de AV Frieso Compleet</li><li>• Betalingsregelingen of afspraken over de betaling maken met De Friesland gaat niet makkelijk</li></ul> |



“Ik betaal volgens mij 157 euro, dat is best flink. Ik weet dat het in mijn geval best een redelijk bedrag is, maar dat vind ik nog steeds best duur.”



“Deze doelgroep heeft het belang van anticonceptie niet altijd vanuit thuis meegekregen. Vergoeding hiervoor is dan ook erg belangrijk.”



## Inwoners hebben behoefte aan keuzevrijheid

| Verschillende pakketten (leeftijdsafhankelijk)                                                                                                                                                                                                       | Persoonlijke keuzemogelijkheden                                                                                                                                                  | Direct afschrijven premie van uitkering of loon                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Een minder uitgebreide optie tussen de AV Frieso Compleet en een basispakket zou zorgen voor meer keuzevrijheid</li><li>Het indelen van de pakketten met bijbehorende dekkingen naar leeftijdsklasse</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Het uitruilen van dekkingen voor wat relevant is voor de persoon, biedt meer keuzevrijheid en maakt de AV Frieso aantrekkelijker</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>De mogelijkheid om premie direct af te schrijven van de uitkering of het loon. Met de voorwaarde dat de inwoner toestemming geeft</li></ul> |
| Inkomensafhankelijke korting                                                                                                                                                                                                                         | Meer communicatie over (bestaan) gemeentepolis                                                                                                                                   | Meer aandacht voor preventie                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Het invoeren van een oplopende korting of gemeentelijke bijdrage naarmate het inkomen daalt</li></ul>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"><li>Meer communicatie over het bestaan van de gemeentepolis en over de dekkingen die erin zitten</li></ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Meer aandacht voor preventie binnen de verzekering, voornamelijk voor tandzorg en mentale zorg</li></ul>                                    |



“Verschillende pakketten lijkt me handig: meer voorbehoedsmiddelen en kraamzorg als je jonger bent. Voor ouderen meer brillen en fysio.”



“Stress is de hoofdfactor van veel medische klachten. Het zou mooi zijn als sporten of mindfulness voor volwassenen vergoed wordt. Een zorgverzekering zou namelijk preventief moeten zijn ”

### 3. Bevindingen professionals

## Professionals geven aan dat de gemeentepolis en de communicatie niet altijd passen bij de doelgroep

|                                                                                   |                      |                                                       |                                            |                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|   | <b>Sterke punten</b> | Compleet en uitgebreid pakket past bij hoge zorgvraag | Onderlinge communicatie en evaluatie       | Al enige preventieve aanpakken                         |
|  | <b>Zwakke punten</b> | Kosten van eigen risico en inkomensgrens              | Niet altijd passend, bv bij lage zorgvraag | Communicatie niet optimaal, kan leiden tot zorgmijding |
|  | <b>Ideeën</b>        | Anders inrichten van kosten                           | Eenvoudiger en meer communiceren           | Variabele inhoud van het pakket                        |
|                                                                                   |                      | Inhouden van loon of uitkering                        | Communicatie over dekking                  | Inwoners en ASD meer betrekken                         |
|                                                                                   |                      | Korting bij geen gemeentepolis                        | Fysieke hulp bij aanvraag of wijziging     | Varianten aanbieden                                    |
|                                                                                   |                      | Bijdrage eigen risico                                 | Keuzehulp inzetten                         | Persoonlijk aanbod                                     |

### Toelichting

Professionals geven, net zoals inwoners, aan tevreden te zijn over de uitgebreide dekking van het pakket. Ze vinden de gemeentepolis echter geen passend en betaalbaar instrument voor alle minima. Verschillende ideeën komen bij professionals naar boven, waaronder de kosten anders inrichten en de inhoud van het pakket variabel maken. De voor- en nadelen, en ideeën zullen in de komen pagina's worden toegelicht.





## Professionals vinden AV Frieso Compleet passend bij hoge zorgvraag

| Compleet en uitgebreid pakket past bij hoge zorgvraag                                                                                                                                                                                                                                             | Onderlinge communicatie en evaluatie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Al enige preventieve aanpakken                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Professionals geven aan tevreden te zijn over de uitgebreide dekking van de gemeentepolis</li><li>• Door het aanbieden van een gemeentepolis zorg je ervoor dat inwoners geen verkeerde keuzes maken over wat wel of niet in de verzekering zit</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Professionals ervaren goede communicatie tussen De Friesland, BS&amp;F en de gemeente.</li><li>• Er is regelmatig evaluatie van de AV Frieso. Zo wordt er gekeken naar signalen uit de bijzondere bijstand, wordt er vergeleken met andere verzekeringen en wordt gekeken naar het gebruik van diensten</li><li>• De Friesland staat open voor veranderingen en gesprek met partijen, bij veel andere verzekeraars is dit er niet, of minder*</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• In de AV Frieso zitten op dit moment al enkele preventie-aanpakken</li></ul> |



Professionals

“Het gevaar in veel keuzevrijheid is dat mensen zelf keuzes maken over ze wel en niet belangrijk vinden. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat mensen zorg mijden. Bij de AV Frieso Compleet is deze kans kleiner”



Professionals

“Bij CZ en VGZ is er veel minder vrijheid en is minder discussie mogelijk ten opzichte van bij De Friesland.”



## De AV Frieso Compleet is relatief duur en past niet bij lage zorgvraag

| Kosten van eigen risico en inkomensgrens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Niet altijd passend, bv bij lage zorgvraag                                                                                                                                                                                                               | Communicatie niet optimaal, kan leiden tot zorgmijding                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Professionals geven aan dat de AV Frieso relatief duur is voor inwoners.</li><li>• De hoogte van het eigen risico en de eigen bijdrage kan leiden tot zorgmijding</li><li>• De inkomensgrens van 125% voelt willekeurig. De AV Frieso is niet af te sluiten als het inkomen hier net boven ligt, terwijl zorgkosten dan ook een issue kunnen zijn</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• De AV Frieso past niet bij inwoners met lage zorgkosten of een kleine zorgvraag</li><li>• Mensen die geen gemeentepolis hebben krijgen geen tegemoetkoming vanuit de gemeente voor hun zorgverzekering</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Er is weinig communicatie over bestaan van de zorgverzekering en dekking. Dat lijkt bewust omdat het voor de verzekeraar niet winstgevend is</li><li>• De communicatie en manier van aanvragen van de AV Frieso sluit niet aan op deel van de doelgroep. Zo zijn er veel mensen laaggeletterd of hebben zij een migratieachtergrond</li><li>• De doelgroep weet niet altijd wat wel of niet gedekt is of wanneer er wel of geen eigen risico in rekening wordt gebracht. Dit kan ervoor zorgen dat mensen zorg gaan mijden</li></ul> |



Professionals

“De AV Frieso is niet passend voor mensen met lage zorgkosten, maar dat is misschien een bewuste keuze van de gemeente.”



Professionals

“Ze gaan er vaak vanuit dat de kosten van de tandarts voor kinderen niet vergoed worden en maken daarom geen afspraak. Of ze denken dat een bezoek aan de huisarts van het eigen risico afgaat.”



## Professionals vinden dat de gemeentepolis beter moet passen bij de doelgroep

| Anders inrichten van de kosten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Eenvoudiger en meer communiceren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Variabele inhoud van het pakket                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• De premie direct inhouden van het loon of de uitkering</li><li>• Korting of een tegemoetkoming voor inwoners wanneer deze niet voor de gemeentepolis hebben gekozen</li><li>• Een bijdrage aan de verzekering / eigen risico bij minima</li><li>• De inkomensgrens aanpassen of juist niet kijken naar inkomen, maar juist kijken of iemand het nodig heeft (administratieve last)</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Meer communiceren over de dekking en het pakket, vooral ook naar doelgroepen die moeilijk bereikbaar zijn</li><li>• Het eenvoudiger maken om de gemeentepolis aan te vragen</li><li>• Mensen persoonlijk helpen met het aanvragen/regelen van de gemeentepolis</li><li>• Gebruik maken van een keuzehulp, bijvoorbeeld GezondVerzekerd.nl</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Samen met de inwoners bepalen wat er wel en niet gedekt wordt</li><li>• Meer richten op preventie en gezonde voeding</li><li>• Meerdere varianten van de gemeentepolis aanbieden, waaronder een compact-versie</li><li>• Een verzekering met een modulair aanbod aanbieden</li></ul> |



“Ik kan redelijk lezen, maar de ziektekostenverzekering vind ik ingewikkeld. Met alle formulieren en keuzes, daar heb ik een fobie voor. [...] Bel mensen eens op in plaats van brieven te sturen.”



“We hoeven niet van de AV Frieso af, maar zijn juist voorstander van meer aanbod en diversificatie. Passend bij de diversiteit van de mensen.”

### 3. Bevindingen andere gemeenten

## Andere gemeenten zien dat de gemeentepolis inwoners zekerheid geeft, maar niet altijd passend is

|                                                                                   |                      |                                                                                   |                                            |                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------|
|   | <b>Sterke punten</b> | Passend pakket voor hoog zorggebruik                                              | Geeft zekerheid voor inwoners              | Lage kosten voor burgers met zorgtoeslag |
|                                                                                   | <b>Zwakke punten</b> | Dekking niet voor iedereen passend                                                | Niet voor lage zorgkosten of hoger inkomen | Hoge kosten voor de gemeente             |
|  | <b>Ideeën</b>        | Geld van gemeentepolis vrijmaken                                                  | Betere communicatie en voorlichting        |                                          |
|                                                                                   |                      | Geld inzetten voor alle inwoners                                                  | Zorgmijding voorkomen                      |                                          |
|                                                                                   |                      | Meer preventieve aanpakken                                                        | Ook fysieke communicatie                   |                                          |
|                                                                                   |                      | Extra geld voor bijzondere bijstand                                               |                                            |                                          |
|                                                                                   |                      | Vergoeding voor premie en/of eigen risico                                         | Prijzvergelijker gebruiken                 |                                          |
|                                                                                   |                      | Bijdrage bij keuze voor andere verzekeraar (basisverzekering + aanvullend pakket) | Scheelt inwoners geld                      |                                          |
|                                                                                   |                      | Tegemoetkoming of vergoeding voor eigen risico                                    | Combinatie met gemeentepolis               |                                          |
|                                                                                   |                      |                                                                                   | Keuzevrijheid                              |                                          |

### Toelichting

De meeste gemeenten in Nederland bieden een gemeentepolis voor minima aan. Zij zien dat de gemeentepolis inwoners zekerheid geeft en goed past bij een deel van de inwoners, maar merken ook dat het aanbod niet voor iedereen passend is. Een aantal gemeenten in Nederland heeft om verschillende redenen gekozen om geen gemeentepolis (meer) aan te bieden en minima inkomens op een andere manier te ondersteunen in de zorgkosten. Er zijn ook gemeenten waar de verzekeraar gekozen heeft om te stoppen met de gemeentepolis.

### 3. Bevindingen andere gemeenten

## Gemeenten die geen gemeentepolis aanbieden richten zich vooral op goede ondersteuning bij keuze voor zorgverzekering



#### Aanbod

- Inzet vergelijkingstool poliswijzer.nl (sinds 2018), om best passende zorgverzekering te kunnen afsluiten
- Hulp van vrijwilligers bij invullen vergelijkingstool
- Uitbreiding bijzondere bijstand zorgkosten

#### Afweging

- Door afschaffing collectiviteitskorting door aanbieder gemeentepolis, extra hoge kosten voor gemeente
- Afname aantal deelnemers gemeentepolis
- Gemeentepolis was voor deel doelgroep niet de beste oplossing (in prijs en/of dekking)

#### Resultaat

- 45% koos andere zorgaanbieder
- 5% koos ander type pakket
- Gemiddelde premiebesparing in 2018 van € 34,- p.m. (Inschatting in 2023 besparing de € 10,- p.m.)
- Geen bijdrage voor gemeentepolis
- Geen stijging bijzondere bijstand



- Actief inzetten Voorzieningen Wijzer voor zorgverzekering
- Hulp bij invullen
- Extra budget voor vangnet: MKR, regeling chronisch zieken, bijzondere bijstand en maatwerkbudget Wijkteams

- Sterke premieverhoging door de aanbieder van de gemeentepolis
- Weinig invloed op de dekking in de gemeentepolis
- De gemeentepolis is voor doelgroep in 80% van de gevallen niet de beste oplossing
- Andere inrichting gelden voor preventie

- 11% van de inwoners is overgestapt naar een andere verzekeraar
- In eerste kwartaal weinig extra aanvragen bijzondere bijstand
- Toename bewustzijn van andere voorzieningen en gemeentelijke regelingen



- 2 aanbieders VGZ en CZ met elk drie pakketten:
  - A. kleine AV (bijdr gem. € 17)
  - B. royale AV (bijdr gem. € 22)
  - C. royale AV zonder eigen risico (bijdr gem. € 45)

- In Tilburg zijn inwoners van oudsher bij CZ of VGZ verzekerd
- Drie pakketten, zodat inwoners kunnen kiezen, wat het beste bij ze past
- Ervaring is dat het terugkrijgen of betalen van het eigen risico vaak ingewikkeld is voor inwoners

- Gebruik 60-70% van inwoners met inkomen tot 120% WSM
- Gelijke verdeling tussen CZ en VGZ
- Ongeveer 10% kiest kleine AV
- >50% kiest voor royale AV zonder eigen risico. Dit percentage is de afgelopen jaren toegenomen



## Een gemeentepolis ondersteunt minima in hun zorgkosten

| Passend pakket voor hoog zorggebruik                                                                                                                                                                                                                                                | Zekerheid voor burgers                                                                                                                            | Lage kosten voor burger met zorgtoeslag                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• De gemeentepolis biedt een uitgebreide dekking voor mensen met hoog zorggebruik, en is voor die doelgroep een passend instrument</li><li>• Veel zaken worden 100% vergoed, waardoor er minder verborgen kosten zijn voor inwoners</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Een gemeentepolis geeft zekerheid en vermijdt onverwachte kosten, dit geeft rust en stabiliteit</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Hoge dekking en relatief lage kosten wanneer de zorgtoeslag wordt bekeken</li></ul> |



“In de praktijk zie je dat de meeste inwoners toch kiezen voor een uitgebreid pakket”



“Het komt weleens ter sprake of we door moeten gaan met de gemeentepolis, maar elke keer komen we er op uit dat dit gewoon werkt.”





## De gemeentepolis is niet voor iedereen passend en toegankelijk

| Dekking niet voor iedereen passend                                                                                                                                                                                                                                                                   | Niet toegankelijk voor iedereen                                                                                                                                                                                                                                                                        | Hoge kosten voor de gemeente                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Aanbod is niet passend voor alle inwoners</li><li>• Gemeentepolis lost zorgmijding niet op, dit ligt meer aan beperkte kennis</li><li>• Onderhandeling over gepersonaliseerde / varianten van de gemeentepolis bij veel verzekeraars niet mogelijk</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bijdrage binnen de gemeentepolis is alleen toegankelijk voor mensen onder een bepaald inkomen of met hoge zorgkosten</li><li>• Er zijn verschillen tussen gemeenten in voorwaarden gemeentepolis, de toegankelijkheid verschilt daarmee per gemeente</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Kosten zijn hoog voor de gemeente</li><li>• In sommige gemeenten is al veel ander aanbod, dat ook geld kost:<ul style="list-style-type: none"><li>• Meerkostenregeling</li><li>• Regeling Chronisch zieken</li><li>• Bijzondere bijstand</li><li>• Maatwerkbudgetten</li></ul></li></ul> |



“Een collectief is niet meer van deze tijd. Korting op de basisverzekering mag niet meer en data over inwoners heb je ook niet nodig. Daarvoor is de gemeentezorgspiegel”



“Voor veel inwoners is de gemeentepolis niet de beste keuze. We hebben ‘maatmannen’ gebruikt om vergelijkingen te maken met het gewone aanbod van verzekeraars”



## Zowel de kosten als de inhoud van de gemeentepolis kunnen anders ingericht worden

| Extra geld investeren in ondersteuning en preventie                                                                                                                           | Goede communicatie en voorlichting                                                                                                                                                                                                                                              | Prijsvergelijker kan mogelijkheden combineren                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>In de gemeentepolis zit veel geld, dit kun je beter vrijmaken en inzetten voor alle verzekerden en voor preventieve aanpakken</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Om zorgmijding te verminderen of te voorkomen helpt betere communicatie en voorlichting, bijvoorbeeld over tandartskosten en huisarts</li><li>Via meerdere wegen communiceren, zoals een fysiek inloopspreekuur of social media</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Een prijsvergelijker kan mensen helpen met keuze wel of geen gemeentepolis</li><li>Scheelt inwoner geld om prijsvergelijker te gebruiken</li><li>Eventueel kan prijsvergelijker gecombineerd worden met varianten van de polis</li></ul> |



“We zien dat een product aanbieden niet zorgt voor minder zorgmijding. Minder zorgmijding krijg je alleen als je het stelsel begrijpt en wat wel en niet vergoed wordt.”



“Het voordeel van een prijsvergelijker en mensen daarin wegwijs maken is dat de zelfredzaamheid van de inwoners wordt vergroot. Een volgende keer kunnen ze het zelf aanvragen.”

### 3. Bevindingen vergelijkingstools

## Vergelijkingstools bieden de mogelijkheid om zorgverzekeringen te vergelijken op best passende prijs en dekking



#### Wat is het

- Vergelijkingstool om zorgverzekeringen te vergelijken op prijs en dekking
- Mogelijkheden om opties 'vast te zetten', zoals het niet verhogen van het eigen risico
- Gemeentepolis is op te nemen

#### Voordelen

- Verschillende verzekeringen vergelijken op prijs en dekking
- Mogelijkheid om de best passende verzekering direct af te sluiten
- Mogelijkheden om opties 'vast te zetten', zoals het niet verhogen van het eigen risico of aanbod in de regio

#### Nadelen

- Geen directe vergelijking in prijs en dekking mogelijk tussen verschillende verzekeringen en de gemeentepolis



DEVOORZIENINGENWIJZER

- Gepersonaliseerd inzicht (o.b.v. huishouden en inkomen) in de voorzieningen in een gemeente
- Onderdeel van de voorzieningenwijzer is inzicht in de zorgverzekering

- Persoonlijk advies
- Eén tool voor alle voorzieningen binnen gemeente Leeuwarden

- De hele voorzieningenwijzer moet worden doorlopen om bij de zorgverzekering aan te komen
- Kost veel tijd en aandacht



- Vergelijkingstool van BS&F om verschillende zorgverzekeringen onderling én met de gemeentepolis te vergelijken
- Verschillende modules mogelijk

- Er is een module waarin vergelijking met gemeentepolis mogelijk is
- Gemeente Leeuwarden heeft al Gezondverzekerd.nl, uitbreiding is kleine stap
- Budgetpolissen en polissen waar eigen risico kan worden aangepast worden niet getoond

- Zonder de aanvullende module kan alleen een vergelijking worden gemaakt met de huidige verzekering

## 5. Bevindingen: antwoord op de onderzoeksvragen

# Antwoord op vraag van Leeuwarden: ‘Help ons met een optimaal aanbod voor ondersteuning in zorgkosten van minima’

1

**Welke invulling wil Leeuwarden geven aan de drie begrippen?**

2

**Past de huidige ondersteuning bij deze invulling?**

|                   |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toegankelijk      | Met een aanbod voor alle minima en heldere communicatie en informatievoorziening                                                                 | De gemeentepolis sluit door de uitgebreide dekking goed aan bij minima met hoge zorgkosten, maar past minder goed bij minima met lagere zorgkosten. Er is regelmatig onduidelijkheid over de dekking |
| Betaalbaar        | Zorgkosten zijn betaalbaar voor alle inwoners met een inkomen tot 125% van het wsm en voor de gemeente                                           | Voor inwoners met lage zorgkosten is de gemeentepolis te duur, inwoners met de hoge zorgkosten vinden dit ook, maar die lijken het over te hebben vanwege de uitgebreide dekking                     |
| Toekomstbestendig | Door inzet van preventie en in te spelen op veranderingen in de basisverzekering blijft het aanbod ook in de toekomst betaalbaar en toegankelijk | Het preventie aanbod is niet altijd bekend bij de doelgroep of sluit niet aan. Inwoners en professionals missen aanbod op mentale ondersteuning                                                      |

3

**Is herijking van het aanbod nodig en op welke manier kan dit?**

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Optimaal aanbod | De AV Frieso Compleet sluit goed aan bij inwoners met hoge zorgkosten. Het is belangrijk om dit product te behouden, maar het aanbod voor minima op een aantal vlakken uit te breiden om zorg betaalbaar, toegankelijk en toekomstbestendig te houden. In het volgende hoofdstuk zijn mogelijke alternatieven en aanvullingen voor gemeente Leeuwarden opgenomen. |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

# 4. Alternatieven

Naast de AV Frieso Compleet is een aantal alternatieven uitgewerkt





## 4. Alternatieven

# De bevindingen leiden tot een aantal alternatieven voor of aanvullingen op de gemeentepolis

| Behoud huidig aanbod            | Verandering binnen gemeentepolis                                                              | Alternatief voor gemeentepolis                        |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Doorgaan met AV Frieso Compleet | Inkomensafhankelijke vergoeding voor inwoners met inkomen van x tot x% van sociaal minimum    | Inzetten van een vergelijkingstool                    |
|                                 | Toevoegen van de AV Frieso Compact                                                            | Gezond-verzekerd    Poliswaar    Voorzienin genwijzer |
|                                 | (Gedeeltelijke) afkoop van eigen risico                                                       | Tegemoetkoming in kosten, zonder product              |
|                                 | Premie direct afschrijven van de uitkering                                                    | Inzet Bijzondere Bijstand voor zorgkosten             |
|                                 | Persoonlijke opties: personaliseren van de gemeentepolis afhankelijk van behoeften en gebruik | (Gemeentelijk) fonds voor zorgkosten                  |
|                                 | Toevoegen van een aanbod van een tweede verzekeraar                                           |                                                       |

### Toelichting

Op basis van de interviews en bevindingen van desk research zijn verschillende mogelijkheden opgesteld. Deze zijn op te delen in 3 categorieën: 1) het behouden van de AV Frieso is de huidige vorm; 2) het doorvoeren van veranderingen binnen de gemeentepolis; 3) een alternatieve aanpak voor zorgkosten van minima in Leeuwarden. Deze opties zijn besproken met de betrokkenen van gemeente Leeuwarden. Op basis daarvan zijn vijf opties gekozen en verder uitgewerkt.

## 4. Alternatieven

# De wens is om naast de AV Frieso Compleet mogelijkheden te onderzoeken voor een toegankelijk en betaalbaar aanbod

### Geselecteerde mogelijkheden\* Motivatie van gemeente Leeuwarden om deze verder uit te werken

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                    |
|---|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | Doorgaan met AV Frieso Compleet            | Inwoners en professionals geven aan dat de AV Frieso Compleet een goed instrument is voor minima met hoge zorgkosten. Het geeft stabiliteit en duidelijkheid. De wens is dan ook deze te behouden  |
| A | Toevoegen van de AV Frieso Compact         | De AV Frieso Compleet is vooral geschikt voor minima met hoge zorgkosten en is een dure oplossing voor minima met lage zorgkosten. Een tweede (uitgeklede) variant maakt het aanbod toegankelijker |
| B | (Gedeeltelijke) afkoop van eigen risico    | Inwoners en professionals vinden het eigen risico van €385,- hoog. Dit kan mogelijk leiden tot zorgmijding. Een optie is het (gedeeltelijke) afkopen van of tegemoetkomen in het eigen risico      |
| C | Premie direct afschrijven van de uitkering | Inwoners staan positief tegenover het automatisch afschrijven van de premie van de uitkering, mits zij hier toestemming voor geven. Dit biedt de zorgverzekeraar zekerheid bij betaalachterstanden |
| D | Inzetten van een vergelijkingstool         | Een vergelijkingstool helpt inwoners kiezen voor de best passende verzekering. Vergelijking met de gemeentepolis is een wens. Op basis daarvan is gekozen Gezondverzekerd.nl verder uit te werken  |
| E | Tegemoetkoming in kosten, zonder product   | Een mogelijkheid om alle minima te bedienen, ook degene die geen gebruik maken van de gemeentepolis, is een tegemoetkoming in kosten zonder product                                                |



## 4. Alternatieven, uitwerking

# A. Uitbreiding met AV Frieso Compact vergroot toegankelijkheid



### Betaalbaar

#### Wat betekent dit voor inwoners:

- Er komt een betaalbare gemeentepolis voor minima met een lage zorgvraag
- Doordat de gemeente een bijdrage geeft kan deze financieel aantrekkelijker zijn dan een vergelijkbare reguliere zorgverzekering

#### Wat betekent dit voor de gemeente:

- Jaarlijks extra budget\* tussen de:
  - € 55.000 en (bereik 5% van de doelgroep en gemeentelijke bijdrage € 7,50)
  - € 510.000,- (bereik 20% van de doelgroep en gemeentelijke bijdrage € 17,50)
- Aanvullend budget voor communicatie



### Toegankelijk

- Gemeentepolis wordt toegankelijker voor minima met lagere zorgkosten
- Het bereik neemt toe, maar is afhankelijk van de communicatie over de optie en de hulp die geboden wordt aan inwoners bij het maken van een keuze



### Risico's

- Draagvlak bij andere Friese gemeenten is te klein waardoor er te weinig potentiële deelnemers zijn voor De Friesland om een nieuw product te introduceren
- Inwoners stappen over naar de AV Frieso Compact vanwege de premie, terwijl ze wel een hoge zorgvraag hebben. In praktijk blijkt dat weinig inwoners overstappen\*\*



### Toekomstbestendig

- Bij verandering in zorgbehoefte in de toekomst is er een betere aansluiting tussen het aanbod van de gemeente en de behoefte van de inwoner.



### Vervolgstappen

- Afstemming met De Friesland en BS&F over opzet en inhoud van de AV Frieso Compact en hun inzet in de communicatie
- Afstemming met andere Friese gemeenten over AV Frieso Compact
- Keuze voor hoogte bijdrage gemeente
- Opstellen communicatieplan (inclusief voorlichtingsbijeenkomsten)

37. \* Zie bijlage voor toelichting  
\*\* Ervaring BS&F bij andere gemeenten

# B. Tegemoetkoming in eigen risico verbetert betaalbaarheid



### Betaalbaar

#### Wat betekent dit voor inwoners:

- Het eigen risico van €385,- wordt (gedeeltelijk) vergoed of afgekocht
- Wanneer de gemeente de afkoop niet (geheel) zelf betaalt, stijgt de premie van de inwoners
- Een andere optie is een tegemoetkoming van € 100,- voor alle inwoners met een inkomen tot 125% die eigen risico volledig gebruiken

#### Wat betekent dit voor de gemeente:

- Jaarlijks budget tussen de\*:
  - € 375.000,- (Volledige afdekking eigen risico waarbij gemeente € 150,- bijdraagt in de kosten, gebruik 50% van inwoners met AV Frieso)
  - € 1.535.000,- (volledige afdekking eigen risico door gemeente, schatting gebruik 80% van inwoners met AV Frieso)
- Kosten voor uitvoering en communicatie



### Toegankelijk

- Zorg wordt hierdoor toegankelijker voor inwoners. Zij hoeven zich geen of minder zorgen te maken over de kosten van het eigen risico
- Mogelijk zullen meer inwoners gebruik gaan maken van de gemeentepolis door de mogelijkheid van het (gedeeltelijk) afkopen van het eigen risico



### Toekomstbestendig

- Inwoners hoeven zich bij zorgkosten nu of in de toekomst geen of minder zorgen te maken over het eigen risico



### Risico's

- Wanneer de gemeente een deel van de kosten bij de inwoners in rekening brengt, gaat de maandelijkse premie omhoog
- Bij volledige vergoeding van het eigen risico kan het zorggebruik omhoog gaan
- De Friesland verzekeringen biedt (op dit moment) geen verzekerde oplossing. De uitvoering ligt bij de gemeente



### Vervolgstappen

- Bepaal hoeveel van het eigen risico afgekocht of vergoed wordt
- Bepaal wie de kosten op zich neemt: gemeente of inwoner?
- Communiceer de voordelen en mogelijke prijsstijging naar inwoners en hulpverleners
- Zorg voor administratieve inregeling van het vergoeden van het eigen risico

## C. Premie direct afschrijven houdt verzekering toegankelijk



### Betaalbaar

**Wat betekent dit voor inwoners:**

- Dit voorkomt het risico op een betalingsachterstand

**Wat betekent dit voor de gemeente:**

- Aanvullend budget voor administratieve taken en communicatie



### Toegankelijk

- De gemeente heeft zekerheid dat de premie van de zorgverzekering betaald wordt
- De gemeente voorkomt dat inwoners met een betaalachterstand bij het CAK terecht komen en houdt zo de gemeentepolis toegankelijk



### Risico's

- Inwoners kunnen het gevoel hebben minder of geen eigen verantwoordelijkheid te hebben over hun financiën
- Premie moet op het juiste moment worden afgeschreven voor inwoners, anders kunnen financiële problemen ontstaan



### Toekomstbestendig

- In de toekomst verkleint dit het risico op betaalachterstanden op de zorgverzekering



### Vervolgstappen

- Vraag inwoners toestemming om premie direct af te schrijven van de uitkering
- Onderzoek mogelijke alternatieven voor administratieve uitvoering door de gemeente (b.v. het Vaste Lasten Pakket)
- Zorg voor voldoende FTE die administratief werk kunnen uitvoeren om dit te regelen
- Communiceer met de zorgverzekeraar over deze mogelijkheid

# D. Inzet vergelijkingstool biedt inwoners inzicht en keuzevrijheid



### Betaalbaar

#### Wat betekent dit voor inwoners:

- Door het toevoegen van de module, kunnen op Gezondverzekerd.nl alle verzekeringen vergeleken worden en kunnen inwoners de beste prijs-kwaliteit verhouding kiezen voor de zorg die zij nodig hebben

#### Wat betekent dit voor de gemeente:

- € 10.175,- voor de module 'Persoonlijke keuzehulp inclusief reguliere zorgverzekeringen' van Gezondverzekerd.nl, aanvullend op de kosten die Leeuwarden nu al heeft aan Gezondverzekerd.nl
- Eventuele kosten voor communicatie over en training in gebruik van de tool



### Toegankelijk

- Inwoners kunnen gemeentepolis en alle reguliere zorgverzekeringen vergelijken op inhoud en prijs.
- Budgetpolissen en polissen worden niet getoond. Dit voorkomt beperking toegankelijkheid zorg



### Risico's

- Meer mensen kiezen voor een andere verzekering waardoor minder mensen voor de AV Frieso kiezen
- Niet alle mensen zullen voldoende digitaal vaardig zijn om de vergelijkingstool te gebruiken en zullen alsnog fysieke hulp nodig hebben



### Toekomstbestendig

- De vergelijkingstool wordt jaarlijks geüpdatet
- Op Gezondverzekerd.nl kan ook vergeleken worden welke vormen van preventie gedekt zijn



### Vervolgstappen

- Afstemming met BS&F
- Opstellen en uitvoeren communicatieplan (inclusief voorlichtingsbijeenkomsten, training en persoonlijke hulp)

## E. Tegemoetkoming kosten is niet gebruikelijk

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Betaalbaar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  <b>Toegankelijk</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |  <b>Risico's</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <p><b>Wat betekent dit voor inwoners:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inwoners uit de doelgroep die geen AV Frieso Compleet hebben kunnen ook een tegemoetkoming krijgen in de zorgkosten</li></ul> <p><b>Wat betekent dit voor de gemeente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jaarlijks extra budget* tussen de:<ul style="list-style-type: none"><li>• € 55.000 en (bereik 5% van de doelgroep en gemeentelijke bijdrage € 7,50)</li><li>• € 510.000,- (bereik 20% van de doelgroep en gemeentelijke bijdrage € 17,50)</li></ul></li><li>• Aanvullend budget voor communicatie, en voor administratieve uitvoering</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Door een bijdrage te geven voor andere zorgaanbieders zijn meer verzekeraars toegankelijk voor inwoners</li><li>• Het bereik neemt toe, maar is afhankelijk van de communicatie over de optie en de hulp die geboden wordt aan inwoners</li><li>• Eventuele controle kan drempel opleveren voor inwoners</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Constructie is buitenwettelijk begunstigend beleid, een besluit van gemeente en goede vastlegging is noodzakelijk</li><li>• Inwoners zien de tegemoetkoming wellicht als een extra bron van inkomsten. Dit neemt het gevoel dat ze veel geld uitgeven aan een zorgverzekering niet weg</li></ul>                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  <b>Toekomstbestendig</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |  <b>Vervolgstappen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Bij verandering in zorgbehoefte in de toekomst is de drempel om een andere verzekeraar te kiezen minder groot</li></ul>                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Onderzoek mogelijkheid om dit in te voeren zonder risico op onrechtmatige wetsuitvoering</li><li>• Administratief inrichten (inclusief keuze voor controle) en zorgen voor uitvoeringscapaciteit</li><li>• Keuze voor hoogte bijdrage gemeente</li><li>• Opstellen en uitvoeren communicatieplan (inclusief voorlichtingsbijeenkomsten)</li></ul> |

**Randvoorwaarde:** minima maken gebruik van een basis- én aanvullende verzekering

# 5. Aanbevelingen

Zorg voor een goed aanbod voor alle minima





# Zorg voor een goed aanbod voor alle minima



### **Behoud de AV Frieso Compleet voor inwoners met hoge zorgkosten en communiceer helder over dekking en prijs**

- Blijf de AV Frieso Compleet aanbieden voor inwoners met hoge zorgkosten
- Communiceer naar inwoners en hulpverleners nog duidelijker wat vergoed wordt en in welke gevallen er eventueel een eigen bijdrage voor zorggebruik wordt gerekend
- Maak duidelijk dat door de bijdrage van de gemeente en zorgtoeslag de eigen maandelijkse bijdrage beperkt is
- Onderzoek mogelijkheid om de bijdrage van de gemeente te verhogen, dit maakt de verzekering beter betaalbaar
- Overweeg verplichting om eigen risico gespreid te betalen, dit vermindert zorgmijding



### **Zet een gemakkelijk te gebruiken vergelijkingstool in om inwoners te ondersteunen bij het maken van een keuze**

- Zet (voor alle minima) een vergelijkingstool in. Ondersteun hen daarmee in de keuze voor een verzekering die het best past bij hun persoonlijke situatie
- Maak de keuze voor een tool die eenvoudig is in gebruik en waarbij de gemeentepolis vergeleken kan worden met reguliere zorgverzekeringen zowel op prijs als dekking
- Communiceer over de tool, de ondersteuning in gebruik en de voordelen voor inwoners
- Leid hulpverleners op om inwoners te ondersteunen in het gebruik



### **Overweeg om het aanbod voor minima uit te breiden**

- Denk hierbij (o.b.v. beschikbaar budget) aan een compacte aanvullende verzekering en/of tegemoetkoming in ER
  - Bied een compact variant van de AV Frieso voor minima met een lagere zorgvraag. Probeer de premie aantrekkelijk te maken door de bijdrage vanuit de gemeente
  - Bied als het mogelijk is ook een tegemoetkoming in de kosten van het eigen risico. Dit voorkomt zorgmijding
- Leg gemaakte keuzes uit aan hulpverleners Amaryllis, Adviesraad Sociaal Domein en PAS
- Communiceer gericht naar de doelgroep over de eventuele uitbreidingen

## 5. Aanbevelingen

# Zet ongeacht eventuele wijzigingen in op communicatie en preventie



### **Communiceer actief over huidig aanbod en eventuele veranderingen richting inwoners**

- Kies voor meerdere vormen van communicatie, zowel digitaal als fysiek. Houd bijvoorbeeld voorlichtingsbijeenkomsten in het najaar
- Betrek De Friesland, BS&F en hulpverleners bij de communicatie naar inwoners, gebruik ieders expertise
- Maak communicatiematerialen meertalig en op B1-niveau
- Gebruik voorbeelden (maatmensen) in je communicatie
- Stuur bij de polis van de AV Frieso Compleet altijd een 'toegankelijk' overzicht met de dekkingen mee, besteed extra aandacht aan onderwerpen waar veel vragen over zijn (tandarts, huisarts, anticonceptie, etc)



### **Zet in op preventie om aanbod voor minima ook in de toekomst toegankelijk en betaalbaar te houden**

- Zorg voor een goede verbinding met het gezondheidsbeleid dat nu wordt ontwikkeld. Focus op gezondheid kan veel zorgvraag en zorgkosten in de toekomst voorkomen
- Kies voor interventies die deze doelgroep aanspreken en onderzoek samen met De Friesland of het past bij hun belevingswereld
- Kijk hoe in het aanbod vanuit De Friesland ook aandacht is voor het voorkomen van mentale klachten en alternatieven voor de GGZ waar inwoners te maken hebben met lange wachtlijsten



### **Zorg ook voor toegankelijkheid bij betaalproblemen**

- Bied inwoners actief de mogelijkheid om de premie in te houden van de uitkering en stimuleer deze keuze op het moment dat een inwoner daadwerkelijk een betaling mist
- Onderzoek mogelijkheden om dit ook aan te bieden voor inwoners met een andere bron van inkomsten

# Bijlage



# Emmen heeft in 2018 overstap gemaakt van gemeentepolis naar zorgverzekering op maat

## Aanbod

- Inzet vergelijkingstool poliswijzer.nl/Emmen (sinds 2018), om best passende zorgverzekering te kunnen afsluiten
- Hulp bij invullen vergelijkingstool
- Uitbreiding bijzondere bijstand zorgkosten
- Financiële tegemoetkoming in eigen bijdrage WMO voor chronisch zieken en gehandicapten

## Werkwijze

- Inwoner vult online een aantal vragen in
- Daaruit volgt een advies voor de zorgverzekering die het best aansluit bij de persoonlijke zorgbehoefte
- Inbouw van aantal vereisten waar verzekering aan moet voldoen (hoogte eigen risico, geen medische selectie, zorgaanbieders in de regio etc).

## Communicatie en ondersteuning

- Jaarlijks informatie over poliswijzer via mailings, social media en lokale media op moment dat zorgpremies bekend zijn
- Uitleg over poliswijzer en hulp bij invullen tijdens voorlichtingsbijeenkomsten en inloopmomenten
  - Hulp bij invullen door getrainde vrijwilligers (geen advies)
  - Beschikbaarheid inhoudelijk zorgadvies als dat nodig is

## Afweging overstap

- Afschaffing collectiviteitskorting door aanbieder gemeentepolis en hoge extra kosten voor gemeente
- Afname aantal deelnemers gemeentepolis
- Gemeentepolis was voor deel doelgroep niet de beste oplossing (in prijs en/of dekking)

## Resultaat

- 60% van de doelgroep heeft in 2017 gereageerd op communicatie over overgang van gemeentepolis naar vergelijkingstool
- Grote opkomst bij voorlichtingsbijeenkomsten en inloopmomenten
- 45% heeft andere zorgaanbieder gekozen
- 5% heeft ander type pakket bij voormalig aanbieder gemeentepolis gekozen
- Overstappers hadden in 2018 een gemiddelde premiebesparing van € 34,- per maand. Door wijziging in premies is de inschatting dat dit verschil in 2023 rond de € 10,- per maand is.
- Besparing van gemeente, doordat geen bijdrage meer wordt gegeven voor gemeentepolis en aanvragen bijzondere bijstand niet stijgen

# Groningen zet VoorzieningenWijzer actief in voor vergelijking zorgverzekeringen

## Aanbod

- Inzet VoorzieningenWijzer voor toeslagen, belastingen en gemeentelijke regelingen en voorzieningen. Waarbij ook aandacht is voor een passende zorgverzekering
- Hulp bij invullen VoorzieningenWijzer
- Geen geld voor een product, maar voor een vangnet: meerkostenregeling, regeling chronisch zieken, meer budget voor bijzondere bijstand en maatwerkbudget Wijkteams

## Werkwijze

- Digitaal vaardige inwoners vullen voorzieningenwijzer zelfstandig in. Minder vaardige inwoners met hulp
- Daaruit volgt een breed advies voorzieningen in gemeente Groningen waaronder een advies voor de zorgverzekering die het best aansluit bij de persoonlijke zorgbehoefte
- Voorzieningenwijzer wordt betaald voor dienstverlening

## Communicatie en ondersteuning

- Inwoners zijn afgelopen najaar geïnformeerd via meerdere mailings, social media en lokale media
- Inloopsprekken en huisbezoeken over Voorzieningenwijzer onder regie van medewerkers van VoorzieningenWijzer, zodat er ook de mogelijkheid is om advies te geven over zorgverzekering

## Afweging overstap

- Vanaf 2023 mag geen korting meer gegeven worden op de basisverzekering
- Sterke premieverhoging door de aanbieder van de gemeentepolis
- Weinig invloed op de dekking in de gemeentepolis
- De gemeentepolis is voor doelgroep niet altijd beste oplossing
- Andere inrichting geldt voor preventie

## Resultaat

- 11,4% van de inwoners is overgestapt naar een andere verzekeraar (in de markt is was dit rond de 8%)
- In eerste kwartaal weinig extra aanvragen bijzondere bijstand
- Toename bewustzijn van andere voorzieningen en gemeentelijke regelingen

# Gemeente Tilburg heeft uitgebreid aanbod voor inwoners

## Aanbod

- 2 aanbieders VGZ en CZ met elk drie pakketten:
  - kleine aanvullende verzekering (€17 bijdrage gemeente)
  - royale aanvullende verzekering (€22 bijdrage gemeente)
  - royale aanvullende verzekering zonder eigen risico (€ 45 bijdrage gemeente)

## Werkwijze

- De werkwijze verschilt niet van andere gemeenten met een gemeentepolis
- De keuzewijzer van Gezondverzekerd.nl wordt ingezet om inwoners te helpen bij het maken van een keuze

## Communicatie en ondersteuning

- Er wordt jaarlijks een inloopdag georganiseerd voor inwoners met informatie over zorgverzekering en ondersteuning bij overstappen
- De verzekeraars zijn hierbij aanwezig
- Hier wordt ook eerlijk aangegeven als de gemeentepolis niet de beste oplossing is voor de inwoner
- Inwoners kunnen ook terecht bij hulpverleners. Jaarlijks is er een bijeenkomst om hulpverleners/intermediairs te informeren

## Afweging

- In Tilburg zijn CZ en VGZ beiden grote aanbieders. Inwoners zijn van oudsher bij een van beide aanbieders verzekerd
- Er zijn drie pakketten, omdat Tilburg het belangrijk vindt dat inwoners een keuze kunnen maken voor wat het beste bij ze past
- Ervaring is dat het terugkrijgen of betalen van het eigen risico vaak ingewikkeld is voor inwoners, zo komen ze niet voor onverwachte kosten te staan

## Resultaat

- 60-70% van de inwoners met een inkomen tot 120% WSM maakt gebruik van de gemeentepolis
- Het aantal verzekerden bij CZ en VGZ is ongeveer even groot
- Van de deelnemers kiest ongeveer 10% voor de kleine aanvullende verzekering
- Van de deelnemers kiest >50% voor de royale aanvullende verzekering zonder eigen risico. Dit percentage is de afgelopen jaren toegenomen

## A. Uitbreiding aanbod met AV Frieso Compact

### Uitgangspunten

- Er stappen geen inwoners over van de AV Frieso Compleet naar de AV Frieso Compact (bron ervaringen BS&F)
- Het aantal deelnemers ligt tussen de 1% en 19% van de doelgroep (bron ervaringen BS&F bij invoering compact product in een aantal gemeenten in het zuiden van het land)
- De bijdrage loopt bij andere gemeenten uiteen van € 7,50 - € 18 euro (aantal gemeenten via Gezond Verzekerd onderzocht)
- De omvang van de totale doelgroep is 12.151 volwassenen (bereik AV Frieso Compleet is 41%, dit zijn 4982 volwassenen (o.b.v. cijfers 2023))
- Naast onderstaande kosten zijn er kosten voor communicatie

| Toestroom    | 1%  | 5%  | 10%  | 15%  | 20%  |
|--------------|-----|-----|------|------|------|
| # deelnemers | 122 | 608 | 1215 | 1823 | 2430 |

### Tegemoetkoming

|         |          |           |           |           |           |
|---------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| € 7,50  | € 10.936 | € 54.680  | € 109.359 | € 164.039 | € 218.718 |
| € 10,00 | € 14.581 | € 72.906  | € 145.812 | € 218.718 | € 291.624 |
| € 12,50 | € 18.227 | € 91.133  | € 182.265 | € 273.398 | € 364.530 |
| € 15,00 | € 21.872 | € 109.359 | € 218.718 | € 328.077 | € 437.436 |
| € 17,50 | € 25.517 | € 127.586 | € 255.171 | € 382.757 | € 510.342 |



## B. (Gedeeltelijke) afkoop van eigen risico

### Uitgangspunten

- Alleen voor deelnemers aan de AV Frieso
- Aantal deelnemers 4.982 (cijfer 2023)
- Naast onderstaande kosten zijn er kosten voor uitvoering en communicatie

### Optie 1

Volledige afdekking van het eigen risico, gemeente betaalt alle kosten, dus geen stijging van de premie

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| kosten per inwoner   | € 385       |
| % deelnemers         | 80%         |
| # deelnemers         | 3.986       |
| kosten voor gemeente | € 1.534.456 |

### Optie 3

Gemeente betaalt het eigen risico terug aan inwoners die volledig eigen risico gebruiken

|                      |             |
|----------------------|-------------|
| kosten per inwoner   | € 385       |
| % deelnemers         | 55%*        |
| # deelnemers         | 2.740       |
| kosten voor gemeente | € 1.054.939 |

### Optie 2

Volledige afdekking van het eigen risico, gemeente betaalt €150,- van de kosten

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| kosten per inwoner   | € 150     |
| % deelnemers         | 50%       |
| # deelnemers         | 2.491     |
| kosten voor gemeente | € 373.650 |

### Optie 4

Gemeente betaalt € 150,- het eigen risico terug aan inwoners die 150,- of meer van het eigen risico gebruiken

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| kosten per inwoner   | € 150     |
| % deelnemers         | 70%       |
| # deelnemers         | 3.487     |
| kosten voor gemeente | € 523.110 |

50. \* nu gebruikt 62% het eigen risico volledig, maar niet iedereen zal het bedrag indienen

## B. (Gedeeltelijke) afkoop van eigen risico

### Uitgangspunten

- Alleen voor deelnemers aan de AV Frieso
- Aantal deelnemers 4.982 (cijfer 2023)
- Naast onderstaande kosten zijn er kosten voor uitvoering en communicatie

### Optie 5

Tegemoetkoming in eigen risico van alle inwoners met inkomen tot 125% van WSM bij volledig gebruik eigen risico

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| kosten per inwoner                                 | € 100     |
| % deelnemers met AV Frieso Compleet                | 62%       |
| % deelnemers zonder AV Frieso Compleet (schatting) | 33%       |
| # deelnemers                                       | 5.472     |
| kosten voor gemeente                               | € 547.205 |