

# Handreiking van zorgverzekeraars aan hun verzekerdenvertegenwoordiging voor het informeren en consulteren van verzekerden

Zorgverzekeraars Nederland  
Juli 2020

# Inhoud

## Inleiding

1. Informeren verzekerden
2. Consulteren verzekerden
3. Ondersteuning vanuit de zorgverzekeraar

## Inleiding

Met ingang van 1 januari 2021 wordt artikel 28 van de Zorgverzekeringswet aangepast (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2020-95.html>). Aan dit artikel zijn de artikelen 28 a, b en c toegevoegd, waarin de wetgever de versterking van de invloed van verzekerden op hun zorgverzekeraar heeft geregeld, waaronder in ieder geval het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid. Onderdeel van deze wetswijziging is, dat de verzekerdenvertegenwoordiging zorgt voor het regelmatig inventariseren van de wensen en meningen van de betrokken verzekerden en hen informeert over haar werkzaamheden en de resultaten daarvan. Bovendien is bepaald dat de zorgverzekeraar de vertegenwoordiging hier desgevraagd bij helpt.

In het kader van het wetgevingstraject heeft de Tweede Kamer een door mevrouw Dik-Faber ingediende motie aangenomen, die de regering verzoekt om samen met de zorgverzekeraars een handreiking te maken voor de verzekerdenvertegenwoordiging over het consulteren en informeren van verzekerden, en daarbij ook aan te geven welke ondersteuning de vertegenwoordiging mag verwachten van de zorgverzekeraar.

Zorgverzekeraars hechten veel belang aan draagvlak van hun beleid bij hun verzekerden. Hierbij speelt de verzekerdenvertegenwoordiging – in de vorm van een ledenraad, een klantraad of een verzekerdenraad – een belangrijke en gewaardeerde rol. Zorgverzekeraars zijn in dat licht graag bereid om hun verzekerdenvertegenwoordiging te ondersteunen, zodat zij haar rol zo goed mogelijk kan spelen. Een handreiking kan hieraan wat ons betreft een goede bijdrage leveren.

In deze handreiking wordt uitvoering gegeven aan de motie van mevrouw Dik-Faber. Achtereenvolgens wordt voor informeren, consulteren en ondersteuning aangegeven hoe zorgverzekeraars hierin hun verzekerdenvertegenwoordiging kunnen helpen. De zorgverzekeraars zien deze handreiking als een belangrijke stap naar een verdere verbetering van de verbinding tussen de verzekerdenvertegenwoordiging en haar achterban. Dat laat echter onverlet dat zorgverzekeraars zeker niet de intentie hebben om hun ondersteunende rol met deze handreiking strikt af te bakenen. In goed overleg kunnen, zo nodig, ook andere manieren van het bieden van ondersteuning op maat aan de orde zijn. Aan de andere kant zal het niet voor alle zorgverzekeraars mogelijk zijn om op alle in de handreiking genoemde punten ondersteuning te bieden. De redelijkheid speelt hierbij een belangrijke rol. Goed overleg is hiervoor de sleutel. De precieze mogelijkheden zijn afhankelijk van de zorgverzekeraar en ook van de (juridische) positie van de verzekerdenvertegenwoordiging.

## 1. Informeren verzekerden

Veel verzekerden weten niet dat hun zorgverzekeraar een verzekerdenvertegenwoordiging heeft die invloed heeft op het beleid van hun zorgverzekeraar. Dat kan beter en daar kunnen de zorgverzekeraar en de vertegenwoordiging samen voor zorgen. Maar alleen 'weten dat er een vertegenwoordiging is', is niet genoeg. De vertegenwoordiging moet ook laten zien wat zij doet. Zorgverzekeraars begrijpen dat dit voor de vertegenwoordiging moeilijk te realiseren kan zijn zonder dat de zorgverzekeraar dit faciliteert en de vertegenwoordiging helpt om de achterban te informeren en te consulteren. Zorgverzekeraars willen hun verzekerden nog beter informeren over het bestaan en functioneren van hun verzekerdenvertegenwoordigingen. Daarnaast zijn zorgverzekeraars graag bereid om hun vertegenwoordigingen te faciliteren om de verzekerden hierover ook zelf te informeren. Zij stellen hun verzekerdenvertegenwoordiging in goed overleg in de gelegenheid om dit te doen via de kanalen die de zorgverzekeraar daarvoor zelf ook gebruikt, zoals: website, nieuwsbrief, community e.d. Waar nodig ondersteunt de zorgverzekeraar zijn vertegenwoordiging bij het informeren van de verzekerden.

Hieronder is ter inspiratie een aantal opties op een rijtje gezet. In de praktijk moet in goed overleg worden gekeken welke opties het beste bij de situatie passen. Uiteraard is dit lijstje ook niet limitatief.

- Klantbijeenkomsten waar ook ruimte is voor de verzekerdenvertegenwoordiging om de aanwezigen te informeren en met hen in gesprek te gaan. Daarbij is het overigens belangrijk om de verantwoordelijkheden goed af te bakenen. De vertegenwoordiging kan niet namens de zorgverzekeraar spreken.
- Column of blog verzekerdenvertegenwoordiging in het verzekerdenmagazine, de nieuwsbrief of op de website, wellicht via een eigen pagina. Daar kan de vertegenwoordiging de verzekerden ook informeren over de eigen activiteiten en over wat de zorgverzekeraar met haar suggesties heeft gedaan.
- Mogelijkheid bieden via een community om verzekerden te informeren en met hen in gesprek te gaan.
- Themazezing voor verzekerden organiseren over de verzekerdenvertegenwoordiging zelf of over onderwerpen die zich hier volgens de vertegenwoordiging voor lenen.

## 2. Consulteren verzekerden

Om hun rol als vertegenwoordiger van hun achterban goed te kunnen vervullen, is het informeren van verzekerden niet genoeg. Het is belangrijk dat een verzekerdenvertegenwoordiging zelf weet wat er onder verzekerden leeft. Dan kan de vertegenwoordiging dit meenemen in haar gesprekken met de zorgverzekeraar en bijvoorbeeld in lijn hiermee suggesties doen voor het aanpassen van het beleid. Daarom is het belangrijk dat iedere verzekerdenvertegenwoordiging haar achterban consulteert. Dat kan op twee manieren: gericht, met een vraagstelling die aansluit op wat de vertegenwoordiging zelf met verzekeraar wil bespreken of doorlopend, door verzekerden de mogelijkheid te geven om hun suggesties aan de vertegenwoordiging kenbaar te maken. Zorgverzekeraars zijn bereid om hun verzekerdenvertegenwoordiging hierbij te helpen.

Zorgverzekeraars zijn in dat licht bereid om hun verzekerdenvertegenwoordiging in de gelegenheid te stellen om – in overleg met de zorgverzekeraar – verzekerden te raadplegen via de kanalen die de zorgverzekeraar daarvoor beschikbaar heeft. Dat zijn dezelfde kanalen die de vertegenwoordiging ook kan gebruiken om verzekerden te informeren, zoals: website, nieuwsbrief, community e.d.

Aanvullend aan de opties die al genoemd zijn onder het kopje 'Informeren verzekerden' kan meer specifiek voor het consulteren ter inspiratie worden gedacht aan de volgende opties. In goed overleg moet in de praktijk worden gekeken welke opties het beste passen:

- Een contactmogelijkheid, bijvoorbeeld een functionele mailbox, een eigen pagina/loket op de website waar verzekerden hun suggesties aan de verzekerdenvertegenwoordiging kunnen inbrengen, al dan niet naar aanleiding van een artikel van de verzekerdenvertegenwoordiging op de website of in een nieuwsbrief.
- Ruimte voor de verzekerdenvertegenwoordiging op een digitale community om vragen aan de leden van deze community voor te leggen en input op te halen voor het gesprek met de zorgverzekeraar.
- Specifieke vragen vanuit de verzekerdenvertegenwoordiging voorleggen aan een door de zorgverzekeraar georganiseerd klantpanel.
- Ruimte voor de verzekerdenvertegenwoordiging om verzekerden te consulteren via door de zorgverzekeraar gebruikte social media.
- Hulp bij het organiseren en formuleren van de consultatie, bij het verzamelen en duiden van de door verzekerden aan de vertegenwoordiging gegeven feedback, bij het interpreteren en verwerken van de input van de achterban.

Logisch sluitstuk is, dat de verzekerdenvertegenwoordiging naar haar achterban kan terugkoppelen wat zij met de suggesties van verzekerden heeft gedaan en wat de zorgverzekeraar daar vervolgens mee heeft gedaan. Dat kan langs dezelfde wegen, die hierboven aangegeven zijn voor het informeren en consulteren van verzekerden.

### 3. Ondersteuning vanuit de zorgverzekeraar

Zorgverzekeraars faciliteren hun verzekerdenvertegenwoordiging bij het informeren en consulteren van verzekerden door in redelijkheid ruimte en expertise aan de vertegenwoordiging te bieden om de hierboven genoemde opties in goed overleg te benutten. Iedere zorgverzekeraar zal hiervoor in overleg met de vertegenwoordiging één of meer vaste contactpersonen voor de verzekerdenvertegenwoordiging benoemen. De zorgverzekeraars stellen daarnaast inspanning in capaciteit, tijd en geld beschikbaar, uiteraard in redelijkheid. Zij kunnen zich voorstellen dat de vertegenwoordiging jaarlijks in afstemming met de contactpersoon hiertoe een plan opstelt. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de doelen, aansluitend bij de rol van de verzekerdenvertegenwoordiging, de inhoud van de consultaties, de keuze van klantcontactkanalen, de benodigde ondersteuning vanuit de zorgverzekeraar en de planning.

De zorgverzekeraars denken hierbij creatief mee hoe de communicatie tussen de verzekerdenvertegenwoordiging en de verzekerden verder kan worden verbeterd. Zo kan de verzekerdenvertegenwoordiging effectief worden ondersteund bij de uitvoering van gerichte en waardevolle informatieverstrekking en communicatie met haar achterban.

Zorgverzekeraars zijn in dit kader bereid om in redelijkheid en in goed overleg:

- De vertegenwoordiging te ondersteunen bij het organiseren van bijeenkomsten van de verzekerdenvertegenwoordiging onderling en met de zorgverzekeraar op de inhoudelijke invulling, planning, agenda, technische facilitering en locatie.
- Ondersteuning te bieden bij het formuleren en redigeren van communicatie van de vertegenwoordiging met verzekerden, inclusief de vragen die de vertegenwoordiging aan de verzekerden wil stellen en de terugkoppeling van de activiteiten en resultaten van de vertegenwoordiging.
- Ervoor te zorgen dat communicatie vanuit de verzekerdenvertegenwoordiging wordt geplaatst op de in de vorige hoofdstukken genoemde kanalen.
- De verzekerdenvertegenwoordiging te faciliteren bij het desgewenst organiseren van c.q. het vervullen van een rol bij klantbijeenkomsten.
- De kosten te dragen van de informatieverstrekking aan en consultatie van verzekerden door de vertegenwoordiging zoals deze is besproken tussen verzekerdenvertegenwoordiging en de zorgverzekeraar.

Wij zijn van mening dat deze handreiking recht doet aan de bedoeling van de Tweede Kamer en helpt om de verbinding tussen verzekerden, verzekerdenvertegenwoordiging en zorgverzekeraar verder te verbeteren, waardoor de proposities en het beleid van zorgverzekeraars nog beter aan kunnen sluiten bij de wensen van verzekerden.