



Evaluatie

Project

Zorgverzekering op Maat 2019

Inclusief pilot energievergelijker Gaslicht.com

Evaluatie Zorgverzekering op Maat 2019

Inclusief pilot energievergelijker Gaslicht.com

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Zorgverzekering op Maat	3
3. Extra aanbod: energievergelijker	3
4. Doelstelling	4
5. Aanpak op hoofdlijnen	4
5.1 Gefaseerde proces van uitvoering	4
5.2 Bereik doelgroep	5
5.3 Ondersteuning en begeleiding	5
5.4 Ondersteuning aan inwoners Emmen op locatie	6
5.5 Ervaringen vrijwilligers	6
5.6 Evaluatieformulier	7
6. Resultaten	7
6.1 Aantal bezoekers en overstappers	7
6.2 Gemiddelde besparing inwoners Emmen	8
6.3 Overstapcijfers in beeld	8
6.4 Filtergebruik	9
7. Communicatiecampagne	9
8. Kosten zorgverzekering op maat	10
9. Vrijwilligers	10
10. Samenvatting	11

1.. Inleiding

In 2017 heeft de gemeente Emmen besloten om de collectieve zorgverzekering (verder aangeduid als CZV) voor minima per 1 januari 2018 af te schaffen. Het gebruik van de CZV was sterk afgenomen. De hoogte van de korting werd minder, in 2018 werd er geen korting meer geboden en de kosten voor de gemeente waren gestegen.

In plaats van het aanbieden van een CZV werd er in 2017 hulp geboden bij het invullen van de digitale vergelijker van Poliswijzer.nl/emmen. Een slimme vergelijkingstool speciaal voor inwoners van de gemeente ontwikkeld. Met deze vergelijkingstool worden zorgverzekeringen met elkaar vergeleken. Aan de hand van een aantal vragen volgt een advies van de zorgverzekering die het best aansluit bij de persoonlijke zorgbehoefte. Dit noemen we een Zorgverzekering op Maat (verder aangeduid als ZOM).

In 2017 werd iedere gebruiker van de CVZ door de gemeente persoonlijk benaderd voor een gesprek.

Omdat de CVZ voor minima per 1 januari 2018 werd afgeschaft en hierover in 2017 uitgebreid zijn geïnformeerd is er in 2018 voor een andere aanpak gekozen. Alle minima hebben persoonlijk een brief ontvangen. In deze brief werd gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van de telefonische servicedesk van Poliswijzer.nl en een inloopspreekuur. In 2019 is dezelfde aanpak gehanteerd. In 2019 is er een pilot met een energievergelijker aan het project toegevoegd. In deze evaluatie wordt ingegaan op de aanpak op hoofdlijnen en de goede resultaten van het project in 2019. De gemiddelde besparing op kosten premie zorgverzekering is € 294,00 per persoon per jaar en kosten overeenkomst met energieleverancier € 343,00 per persoon per jaar.

2. Zorgverzekering op Maat (ZOM)

De gemeente Emmen vindt het belangrijk dat men zich goed oriënteert en een zorgverzekering kiest die past bij de eigen situatie. Welke zorg is nodig? En welke zorgverzekering past daarbij? Poliswijzer.nl vergelijkt alle verzekeringen met elkaar. Zij hebben een vergelijker ontwikkeld speciaal gericht op de regio Emmen en bieden deze dienstverlening met gesloten beurs aan. Gezien de positieve ervaringen en resultaten van de vorige actie heeft de gemeente gekozen om opnieuw met Poliswijzer.nl een aanbod te doen aan de minima in de gemeente Emmen. Met ZOM wordt er door onze maatschappelijke partners tijdens de inloopsprekuren één-op-één begeleiding en ondersteuning geboden bij de keuze van een passende zorgverzekering aan mensen met een laag inkomen. Maatschappelijke partners zijn laagdrempelig en toegankelijk en staan dichtbij de inwoners. De gemeente heeft hierin een faciliterende rol.

Andere voordelen zijn:

- * Zelf kiezen voor welke zorg men verzekerd wil zijn;
- * Poliswijzer.nl/Emmen is gericht op zorgaanbieders in de regio Emmen (regionale ziekenhuizen zijn gedekt);
- * Directe acceptatie: er is geen sprake van medische selectie;
- * Ondersteuning wordt dichtbij de inwoner georganiseerd;
- * Inhoudelijk zorgadvies door medewerkers van Poliswijzer.nl;
- * Keuzevrijheid en maatwerk;
- * Voor alle inwoners in de gemeente Emmen te gebruiken.

Inmiddels bieden 13 gemeenten Zorgverzekering op Maat aan met gemeente Emmen als voorbeeld.

3. Extra aanbod: energievergelijker

Veel huishoudens kunnen besparen op hun energiekosten. Daarom werd in 2019 tijdens het project als pilot de digitale energievergelijker van Gaslicht.com getest. Via Gaslicht.com is er een vergelijking mogelijk of het goedkoper is om over te stappen naar een andere energieleverancier. Gezien de goede ervaring met Poliswijzer.nl werd gekozen voor Gaslicht.com, eveneens een product

van de BenCom group. Na de projectperiode van deze pilot wordt bekeken of er tijdens ZOM 2020 weer gebruik wordt gemaakt van een en welke energievergelijker.

4. Doelstelling

Zelfredzaamheid is een belangrijk streven in dit project. Inwoners worden in eerste instantie gewezen op de mogelijkheid die de webpagina's Poliswijzer.nl, Gaslicht.com en de bijbehorende servicedesk te bieden heeft.

Indien dit niet door in de persoon gelegen factoren lukt bestaat er de mogelijkheid voor ondersteuning. Inwoners met een laag inkomen kunnen ondersteuning krijgen bij het vinden van een zorgverzekering of energieleverancier die aansluit bij de persoonlijke behoefte, zodat men alleen betaalt voor zorg- en/of energiepakket die nodig is.

Hierbij geldt dat inwoners uiteindelijk zelf verantwoordelijk zijn en blijven in de keuze voor een zorgverzekering of contract met een energieleverancier. De keuze om wel of niet over te stappen of te kiezen voor een aanpassing van het afgesloten zorgpakket met de zorgverzekeraar is een eigen afweging en beslissing. Dat geldt ook in de keuze van energieleverancier.

5. Aanpak op hoofdlijnen

5.1 Gefaseerde proces van uitvoering

Er zijn een aantal fasen doorlopen om ZOM succesvol te implementeren. Elke fase is onderverdeeld in een aantal focuspunten. Deze werden uitgevoerd door een kleine gemeentelijke projectgroep.

Fase 1: Inventariseren

* In deze fase lag de focus op het bereiken van de doelgroep inwoners met een laag inkomen en (hoge) zorgkosten, zodat zij tijdig en goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van de webpagina Poliswijzer.nl/emmen, Gaslicht.com, de bijbehorende servicedesks en inlooppreekuren. Eveneens lag de focus op de inventarisatie van de maatschappelijke partners ten aanzien van het bieden van ondersteuning en begeleiding. Op 12 september heeft een presentatie en een wervingsactie voor het werven van vrijwilligers van de projectleider plaatsgevonden bij het Armoedepact. Het Armoedepact is een overlegplatform van maatschappelijke organisaties die zich bezig houden met schulden, armoede en minimabeleid.

Fase 2: Voorbereiden

* In de voorbereidingsfase lag de focus op het in kaart brengen van verschillende locaties waar de ondersteuning en begeleiding kon plaatsvinden. Het uitgangspunt hierbij is dat we de ondersteuning dichtbij de inwoners willen organiseren.

* Om ervoor te zorgen dat er adequate ondersteuning en begeleiding werd geboden zijn er door Poliswijzer.nl twee trainingen verzorgd. Zowel voor de ervaren vrijwilligers van de voorgaande jaren als nieuwe vrijwilligers. Extra aandacht was er voor de energievergelijkingstool. 2020 was het eerste jaar dat tijdens de projectperiode ZOM een energievergelijkingstool werd aangeboden. Tijdens de trainingen is nadrukkelijk ingegaan op het onderscheid tussen het geven van advies en het ondersteunen/begeleiden bij het doorlopen van de vergelijkingstools. Om mensen te adviseren, heb je een adviseursdiploma nodig. Adviseurs adviseren welk product het beste bij iemand past en helpen mensen met het nemen van een beslissing. De vrijwilligers van dit project zijn begeleiders. Een begeleider mag helpen met het omgaan en doorlopen van de vergelijker en laat de bezoeker zelf een beslissing nemen.

Fase 3: Uitvoering

* Het zorgseizoen is op 11 november 2019 van start gegaan. Op deze datum zijn de premie en voorwaarden van de zorgverzekeringen bekend gemaakt.

* In de periode van 11 november t/m 31 december 2019 is intensief ingezet op het bereiken en ondersteunen/begeleiden van de doelgroep in de zoektocht naar een passende zorgverzekering. Dit is op verschillende manieren gedaan:

* Er is een brief verstuurd met het aanbod om gebruik te maken van ondersteuning/begeleiding bij het vinden van een passende zorgverzekering of energieleverancier die wordt geboden via de helpdesks en tijdens de inlooppreekuren.

* In het kader van dienstverlening was er de mogelijkheid voor een huisbezoek voor mensen die niet op de locatie konden komen.

* Daarnaast is in InEmmen, de rubriek van Gemeente Emmen in Emmen.nu, de digitale nieuwsbrief Sociale Zaken Info, op het scherm van het Atlas theater, de schermen van de publieksruimte van het gemeentehuis én op social media herhaaldelijk aandacht besteedt aan ZOM.

Fase 4. Evalueren

In onze lerende organisatie is kwaliteitsmeting een wezenlijk onderdeel waarin continue kwaliteitsverbetering centraal staat. Met deze evaluatie willen we inzicht geven in de behaalde resultaten en in beeld brengen of de vooraf gestelde doelstellingen zijn behaald.

5.2 Bereik doelgroep

Tijdens de looptijd van het project is intensief ingezet op het bereiken van de doelgroep en het bieden van ondersteuning en begeleiding.

Op basis van de Stimulansz minimascan kan worden vastgesteld dat er binnen de gemeente Emmen 5900 huishoudens (check 2019) zijn met een inkomen tot 110% van het sociaal minimum. De cijfers van de miniscan zijn gebaseerd op cijfers van het Centraal Bureau van Statistiek. De gemeente heeft van alle minima geen persoonlijke gegevens. Voor zover wel bekend zijn ze aangeschreven, dat zijn er ruim 5000. Al deze inwoners zijn aangeschreven over het aanbod om gebruik te kunnen maken van de telefonische servicedesks van Polswijzer.nl en Gaslicht.com en inlooppreekuren om ondersteuning en begeleiding te krijgen bij het doorlopen van de digitale vergelijkingstool.

Zoals ook in de fasering is beschreven, zijn tijdens de looptijd van het project acties uitgezet om de doelgroep te bereiken:

- Brieven met informatie, verzonden begin november
- Via maatschappelijke partners
- Via lokale media en social media
- Via het beeldscherm bij het Atlas theater en beeldschermen publieksruimte gemeentehuis

De doelgroep werd in 2019, net als in 2018, niet uitgenodigd voor een gesprek. De mogelijkheid werd geboden om gebruik te maken van de webpagina en de telefonische servicedesk van Polswijzer.nl. Daarnaast bestond de mogelijkheid om gebruik te maken van het inlooppreekuur. In 2018 was het onduidelijk hoeveel mensen gebruik zouden maken van dit aanbod. Gezien de ervaring van 2018 kon er een redelijke inschatting worden gemaakt. Op basis hiervan werd er een keuze gemaakt in locaties en het aantal spreekuren per locatie. Aan de locaties werd, op verzoek, een locatie in Emmen zuid toegevoegd. .

5.3 Ondersteuning en begeleiding

Onze maatschappelijke partners staan dichtbij de samenleving en de inwoners van de gemeente Emmen. De inzet van deze maatschappelijke partners is van groot belang geweest voor een succesvol verloop van dit project. Een zevental betrokken en bevlogen vrijwilligers vanuit Humanitas en Sedna hebben zich met toewijding ingezet op het bieden van begeleiding bij de zoektocht naar een passende zorgverzekering. Dit hebben zij in een hoge mate van zelfstandigheid uitgevoerd. Er is afstemming gezocht waar nodig met de projectleider en de medewerkers van Polswijzer.nl en/of Gaslicht.com. Voor inhoudelijk advies waren er medewerkers van de servicedesks tijdens de inlooppreekuren middels een speciaal telefoonnummer bereikbaar. Hiermee voorkwam men dat de vrijwilligers in de wacht werden gezet. Op deze manier konden ze snel worden geholpen.

Vanuit de gemeente werd er regelmatig een digitale nieuwsbrief samengesteld met wetenwaardigheden en informatie voor de vrijwilligers. Hierin werd de voortgang en ontwikkeling van het project beschreven en vragen beantwoord die door de vrijwilligers waren ingebracht.

5.4 Ondersteuning aan inwoners van Emmen op locatie

De ondersteuning en begeleiding is op verschillende locaties binnen de gemeente Emmen aangeboden. Er is daarbij rekening gehouden met de inzetbaarheid van de vrijwilligers, de ervaring met inloopsprekuren in 2018 en beschikbare locaties in dorpen en wijken. Gezien de ervaring van 2018 zijn de inloopsprekuren over vier weken ingepland. De termijn werd met twee weken ingekort. De inloopsprekuren waren toegankelijk van 26 november t/m 19 december 2019. Elke week was er op één of meerdere locatie(s) de mogelijkheid een inloopsprekuren te bezoeken.

Op onderstaande locaties werd door vrijwilligers tijdens het inloopsprekuren ondersteuning en begeleiding aangeboden:

Angelslo: Wijkcentrum De Marke
Bargeres: Wijkcentrum Brinkenhoe
Emmerhout: Bewonersbedrijf Op eigen Houtje/Pand 88
Emmer-Compascuum: Multifunctioneel Centrum De Dee
Emmermeer: Wijkcentrum De Meerstede
Klazienaveen: Welzijns- en gezondheidscentrum De Blokken
Nieuw Amsterdam/Veenoord: Dorpshuis De Schalm
Nieuw-Dordrecht: Dorpshuis De Klink
Nieuw-Weerdinge: Multifunctioneel Centrum De Badde
Schoonebeek: voormalige RK school

Op verzoek kon er gebruik gemaakt worden van de mogelijkheid van een huisbezoek. Omdat mensen geholpen konden worden via de telefonische servicedesk is hiervan is geen gebruik gemaakt.

5.5 Ervaringen vrijwilligers

De inloopsprekuren werden door ruim zeventig personen bezocht. De locaties in Angelslo en Emmerhout werden het drukst bezocht. De vrijwilligers hebben in een evaluatiebijeenkomst in februari 2020 aangegeven hoe hun ervaring was met deze vorm van dienstverlening. Tijdens deze bijeenkomst werden de vrijwilligers door wethouder Wanders bedankt voor hun inzet.

De facilitering op de locaties werden door de vrijwilligers beoordeeld van voldoende tot zeer goed. Dat het op de ene locatie zeer rustig was en de andere druk, is het risico van een inloopsprekuren. Het leverde geen echte problemen op. Een enkele keer was er een taalprobleem. Hiervoor werd een oplossing gevonden in verwijzing of een keer terugkomen met iemand die de Nederlandse taal wel machtig is. De ondersteuning via de servicedesks verliep uitstekend. Op enkele vragen van bezoekers werd aangegeven dat er in sommige gevallen bijzondere bijstand aangevraagd kon worden of er werd gewezen op de minimaregelingen. Het periodiek ontvangen van de digitale nieuwsbrief met wetenwaardigheden over het verloop en beantwoording van vragen van het project werd zeer op prijs gesteld.

De vrijwilligers wilden op de hoogte te worden gehouden van de inhoud van het evaluatierapport en een eventueel volgend project in 2020.

Samenvattend: "Het is een prima project, veel meer mensen zouden er gebruik van moeten maken".

Tijdens dit project liep ook de pilot met de energievergelijker. Tijdens de spreekuren werd er nauwelijks naar gevraagd. Op het aanbod van vrijwilligers kwam ook weinig respons. Er is door een enkele inwoner gebruik van gemaakt. De vrijwilligers geven aan dat de meeste mensen aan het eind van het jaar denken aan een eventuele aanpassing of overstap van hun zorgpakket. Overstappen

naar een andere energieleverancier kan het hele jaar, van zorgverzekeraar alleen in de laatste twee maanden van het jaar.

5.6 Evaluatieformulier

Bezoekers van de inloopspreekuren werden in de gelegenheid gesteld na het gesprek een evaluatieformulier in te vullen. Hiervan hebben 35 personen gebruik gemaakt. Van deze 35 personen geven alle aan dat ze (zeer) tevreden waren over de ondersteuning en begeleiding. Op de vraag of ze een volgende keer wederom gebruik gingen maken van het spreekuur gaven 30 personen een bevestigend antwoord.

Op het formulier kon men ook aangeven waarom men gekozen heeft voor een andere polis.

Reden andere polis of zorgverzekeraar	Aantal
Lagere premie	8
Aangepaste zorgpolis past beter	4
Aangepaste zorgpolis met hoger tarief past beter	3
Diverse redenen (o.a. voorkeur voor bepaalde zorgverzekeraar, dezelfde premie maar bij de andere zorgverzekeraar een betere aanvullende verzekering)	10
Niet ingevuld (o.a. om privacy redenen niet ingevuld)	10

Op het formulier konden de bezoekers ook hun tips en opmerkingen vermelden

Genoemde tips en opmerkingen:

- * Voor ouderen graag minder premie
- * Niet tevreden over huidige verzekering
- * Kosten beugel – 18 jaar
- * Bedankt voor jullie hulp!
- * Was allemaal goed, geen tips
- * Betere weg wijzen in het pand (Nieuw-Amsterdam)
- * Gebleven bij Univé wel veranderd
- * Ga zelf met zk overleggen

6. Resultaten

6.1 Aantal bezoekers en overstappers

In de periode 13 november t/m 31 december 2019 hebben 3318 unieke bezoekers gebruik gemaakt van Poliswijzer.nl .

Daarvan hebben 334 bezoekers in 2019 de overstap gemaakt naar een andere zorgverzekeraar. Het aantal is gebaseerd op de aantal keren dat er nieuwe polis is afgesloten via de zogenaamde ‘afsluitknop’. Het aantal van 334 is geen definitief cijfer. Een ieder die een overstap heeft gemaakt, heeft nog een maand bedenktijd. Dat was de maand januari van 2020. Het aantal personen die terugkomen op de keuze is niet te achterhalen. De ervaring van is dat dit meestal een gering aantal is. Daarnaast is er een niet nader te bepalen aantal personen die een aanpassing hebben gedaan in de zorgverzekeringpolis van de zorgverzekeraar waar men bij verzekerd is. Deze aantallen worden door de zorgverzekeraars niet vrij gegeven.

In 2018 was het percentage die overstapten naar een andere verzekering lager. Dat het in 2019 een hoger percentage is kan eventueel verklaard worden uit het feit dat het project een steeds grotere bekendheid krijgt. De ervaringen en reacties van inwoners over het project in 2018 waren positief. ‘Mond tot mondreclame’ heeft ook zijn werk gedaan. We zien een flinke groei van het aantal unieke bezoekers en een overstap heeft gemaakt is hoger dan het landelijk gemiddelde. Het overstap percentage. Dat is in 2019 11,5% voor Emmen t.o.v. het landelijk percentage van 6,5%.

Dat de gemiddelde tijd per vergelijking is gestegen kan te maken hebben dat de bezoeker de pagina niet meer snel wegklikt. Dit kan betekenen dat de bezoeker de mogelijkheden uitgebreider en grondiger doorneemt. Daarnaast gebruiken bezoekers de vergelijker zonder hulp van ondersteuner of servicedesk. Dit betekent dat ze er wat langer over doen.

Poliswijzer.nl/emmen	2018	2019	Vershil	Percentage
Aantal unieke bezoekers	2298	3318	+ 1020	+ 44 %
Aantal gemaakte vergelijkingen	4358	4668	+ 310	+ 7 %
Keuzehulp gebruikt	385	243	- 142	- 37%
Naar andere verzekeraar	285	334	+ 49	+ 17 %
Gemiddelde tijd per vergelijking	2:32	07:15	+ 04:43	+ 186 %

6.2 Gemiddelde besparing inwoners Emmen

De gemiddelde besparing per persoon per jaar bij overstap naar andere zorgverzekeraar: € 294,00

De gemiddelde besparing per persoon per jaar bij overstap naar andere energieleverancier: € 343,00

Het gemiddelde bespaarbedrag is tot stand gekomen door het bedrag wat een persoon in 2020 zou betalen voor de polis bij de vorige zorgverzekeraar af te zetten tegen het bedrag wat die persoon betaald voor de verzekering van de nieuwe zorgverzekeraar. Alle bedragen zijn opgeteld en gedeeld door het aantal overstappers. Dit alles zonder dat een situatie naar één specifieke persoon te herleiden is. Bedragen zijn te achterhalen, zoals de hoogste besparing. Bij zorg komen we het bespaarde bedrag van € 622,20 per jaar en bij energie € 732,39 per jaar tegen.

Alleen van de personen die direct na de ondersteuning van de servicedesk of inloopspreekuur zijn overgestapt, zijn gegevens bekend.

Uit deze gegevens blijkt dat er nog steeds bespaard kan worden en dat het zeker loont om goed te kijken of een zorgverzekering passend is en of men bij de juiste energieleverancier zit.

Dit jaar werd naar de zorgverzekeringvergelijker ook de energievergelijker aangeboden. Tijdens de inloopspreekuren was hiervoor weinig belangstelling. Echter is er door een groot aantal inwoners in de periode november en december gebruik gemaakt van de energievergelijker. Omdat het een pilot betrof, kunnen we geen vergelijking maken met cijfers van vorig jaar.

2019	Poliswijzer.nl/emmen	Gaslicht.com
Aantal unieke bezoekers	3318	2451
Aantal gemaakte vergelijkingen	4668	4079
Aantal keuzehulp gebruikt	243	n.v.t.
Aantal overstappers	334	391
Gemiddelde tijd per vergelijking	07:15	04:56
Gemiddelde besparing per persoon per jaar	€ 294,00	€ 343,00

6.3 Overstapcijfers in beeld

Overstappers per woonplaats	Poliswijzer.nl/emmen	Gaslicht.com
Barger Compascuum	6	3
Emmen	251	232
Emmer Compascuum	10	24
Erica	6	33
Klazienaveen	14	32
Nieuw Amsterdam	10	20
Nieuw Dordrecht	3	4
Nieuw Schoonebeek	1	4
Nieuw Weerdinge	11	6
Roswinkel	2	2
Schoonebeek	1	16
Veenoord	10	5
Weiteveen	4	6
Zwartemeer	5	4
Totaal	334	391

Overstappers per leeftijd	Poliswijzer.nl/emmen	Landelijk	Gaslicht.com	Landelijk
18 – 24 jaar	3 %	9 %	2 %	1 %
25 – 34 jaar	11 %	18 %	12 %	19 %
35 – 44 jaar	19 %	19 %	20 %	23 %
45 – 54 jaar	21 %	19 %	21 %	21 %
55 – 64 jaar	20 %	19 %	21 %	17 %
65 +	25 %	16 %	23 %	18 %

Gemiddelde leeftijd	51 jaar		52 jaar	
Jongste overstapper	19 jaar		20 jaar	
Oudste overstapper	99 jaar		89 jaar	

6.4 Filtergebruik

In het programma van Poliswijzer.nl kan men gebruik maken van zogenaamde filters. Men kan hierbij aangeven of men een product wel of niet (gedeeltelijk) in de polis wil opnemen. De filters werden het meest ingezet voor 'tandarts' en 'fysiotherapie'. Dat komt overeen met de landelijke cijfers.

Filtergebruik Emmen in vergelijking met Nederland, in procenten (afgerond)

Filter	Gemeente Emmen	Nederland
Tandarts	17	16
Fysiotherapie	11	12
Alternatieve geneeswijzen	3	4
Betalingstermijn	3	4
Bril / Lenzen	4	3
Acceptatie	1	2
Orthodontie	3	2
Medicijnen	2	1

Gebruik Servicedesk: in totaal is er 293 keer contact geweest met de servicedesk van Poliswijzer.nl

Telefonie	204
Mail	35
WhatsApp	41
Social (privé)	13
Totaal contact	293

De telefooncentrale van de gemeente Emmen werd voorzien van een vraag en antwoord document die werd opgenomen in de interne kennisbank. Vragen van inwoners konden zo worden beantwoord, in een enkel geval werd doorverwezen naar de projectleider of naar de servicedesks.

7. Communicatiecampagne

Er zijn brieven verzonden, er was aandacht in de media zoals Emmer Courant, Sociale Zaken Info, filmpjes op de schermen van het gemeentehuis en Atlas theater. Daarnaast is er op de gemeentelijke webpagina ook aandacht geschonken aan het project ZOM. De pagina is in heel 2019 940 keer bekeken. Zo'n 40% komt via Google, 30% komt via direct verkeer (dat zijn linkjes vanuit nieuwsbrieven of dat de URL letterlijk is ingetypt of de link staat bij de favorieten), 20% komt via interne pagina's en zo'n 10% komt via social media of andere websites (poliswijzer.nl).

Na het bekijken van deze pagina gaat 44,8% naar Poliswijzer.nl en 56% gaat meteen weer weg. Slechts 1,6% gaat naar gaslicht.com (het meer is dan 100%, de percentages zijn afgerond).

Tijdens de actieperiode in november en december 2019 is de gemeentelijke pagina 224 keer bekeken. Van de bezoekers ging 89,4 % meteen weer weg en 16,3 naar Poliswijzer.nl/emmen. Ook is Facebook en Instagram ingezet tijdens deze communicatiecampagne. Dit leverde niet veel respons op. We kunnen concluderen dat gezien het aantal van de unieke bezoekers aan poliswijzer.nl en gaslicht.com veel inwoners, totaal 5769, de kortste weg weten te vinden naar de webpagina's van de zorg- en energievergelijker.

8. Kosten zorgverzekering op maat

De kosten hebben met name betrekking op de facilitering van het project. Hierbij valt te denken aan:

- * Kosten verbonden aan huur van locaties, koffie/thee voor vrijwilligers
- * Kosten aan communicatie (brieven, folders)
- * Reiskosten vrijwilligers

De ondersteuning en begeleiding van inwoners bij de inloopsprekuren heeft op vrijwillige basis plaatsgevonden. Daarnaast heeft Poliswijzer.nl haar dienstverlening met gesloten beurs aangeboden. Hierdoor zijn de totale kosten relatief laag gebleven.

De kosten van het project, exclusief de personele ondersteuning van de gemeente, komen afgerond neer op € 1700,00 . De personele ondersteuning van de gemeente bestond uit een coördinerende en faciliterende rol.

9. Vrijwilligers

Ook dit jaar konden we weer een beroep doen op een groep enthousiaste vrijwilligers van Sedna en Humanitas. Dit jaar was er voor het eerst geen fysieke ondersteuning van Poliswijzer.nl bij de inloopsprekuren aanwezig. De werkzaamheden werden door de vrijwilligers uitstekend uitgevoerd. Inmiddels hebben een aantal vrijwilligers 'jarenlange' ervaring. We zijn de vrijwilligers uitermate dankbaar voor hun inzet en hopen in de toekomst weer gebruik van hun te maken.

Een kanttekening dient geplaatst te worden over het werken met vrijwilligers. De inzet van onze maatschappelijke partners heeft op vrijwillige basis plaatsgevonden. Het werken met vrijwilligers is vanuit sociaal maatschappelijk oogpunt heel waardevol. Aan de andere kant maakt het werken met vrijwilligers het uitvoeringsproces ook kwetsbaar. Wanneer vrijwilligers besluiten te stoppen, heeft dit directe gevolgen voor het project. Vooral als het om een kleine groep vrijwilligers gaat. Vlak voor de start van het project werden we hiermee geconfronteerd. Vrijwilligers moesten om privé redenen stoppen. Door extra inzet van de overige vrijwilligers is het opgevangen. Bij een volgende actie blijft als aandachtspunt de eventuele inzet van andere ondersteuners naast de vrijwilligers van onze maatschappelijke partners.

10. Samenvatting

Uitgaande van de genoemde gegevens in dit rapport is de opbrengst van dit project zeer positief.

* De gemiddelde besparing op kosten premie zorgverzekering is € 294,00 per persoon per jaar en kosten overeenkomst met energieleverancier € 343,00 per persoon per jaar.

* We zien een sterke stijging van het aantal unieke bezoekers van de vergelijkerstool en ook een stijging van het aantal overstappers.

* Het landelijk percentage van overstappers was 6,5 %, voor de gebruikers uit Emmen van Poliswijzer.nl/emmen is dat 11,5%.

* Duizenden Emmenaren worden jaarlijks geholpen bij het vergelijken van de zorgverzekering en het energiecontract.

* Gemeente Emmen is daarmee trendsetter en voorbeeld voor andere gemeenten. Inmiddels bieden 13 gemeenten Zorgverzekering op Maat aan met gemeente Emmen als voorbeeld.

* Bezoekers van de inloopspreekuren zijn uitermate tevreden en de vrijwilligers enthousiast.

* Daarnaast blijkt uit de opbrengst en reacties van de medewerkers van de servicedesks dat de zelfredzaamheid is vergroot.

* Dit jaar werd voor het eerst tijdens dit project de vergelijkingstool van energieleveranciers aangeboden. Tijdens de inloopspreekuren is hier nagenoeg geen gebruik van gemaakt. We stellen voor om een energievergelijker in te zetten bij een andere actielijn van het gemeentelijk Schulden , Armoede en Minimabeleid, de energietransitie. Overstappen naar een andere energieleverancier is niet gebonden aan een bepaalde periode zoals bij de zorgverzekeraars. De actielijn energietransitie is het hele jaar actief, een energievergelijker zou meegenomen kunnen worden in hun aanbod. Inmiddels is een eerste contact gelegd met werkgroep energietransitie.

* Gezien de opbrengst van 2019 is het aan te bevelen ook in 2020 het project weer aan te bieden aan de inwoners van Emmen.