

## Samenvatting

De leden van het BurgerPanelRotterdam onderzoeken feiten en regelingen die voor de gewone stadsburgers van belang zijn.

Op basis daarvan formuleren zij aanbevelingen vanuit de beleving van die burgers.

In november 2013 verscheen het onderzoek 'Valt mijn contactlens tussen wal en schip?!'.

Onderwerp hiervan is de vraag of het systeem van vergoedingen van bijzondere ziektekosten voor mensen met een uitkering of laag inkomen nog wel sluitend is, na de voortdurende stelselwijzigingen.

De gemeente biedt vanaf 2012 een zorgpakket dat de basis- en de aanvullende ziektekostenverzekering omvat: het IZA Cura zorgpakket. Dit komt in de plaats van de vroeger aanbevolen verzekering via het Zilveren Kruis met eventuele aanvulling via het zgn Brugboekje, uit de Bijzondere Bijstand.

Volgens de toelichting van de gemeente is het nu niet meer nodig om bijzondere ziektekosten via de Bijzondere Bijstand vergoed te krijgen, omdat alle noodzakelijke medische kosten goed gedekt zouden zijn. Bijzondere Bijstand voor ziektekosten wordt dan ook nog maar bij zeer hoge uitzondering verstrekt, in overmachtssituaties.

De vraag voor het BurgerPanelRotterdam was of er inderdaad geen gat valt tussen de oude en de nieuwe situatie voor bepaalde medische kosten. Bij wijze van steekproef is gekeken naar contactlenzen en steunzolen.

Bij beide voorbeelden bleek dat de nieuwe situatie (via IZA Cura) niet altijd volledige dekking geeft, en dat een beroep op de Bijzondere Bijstand voor het financiële verschil niet meer gehonoreerd wordt; dit in tegenstelling tot enkele jaren geleden.

De conclusie is dus dat het zorgpakket voor de minima niet voor alle Rotterdammers met een uitkering of laag inkomen een vergoeding garandeert zoals in de oude situatie.

Verder bleek dat de procedure om Bijzondere Bijstand aan te vragen zeer uitvoerig en gecompliceerd is geworden. Mensen moeten de extra kosten nu eerst voorschieten, en de criteria waaronder de gemeente tot teruggave overgaat zijn ondoorzichtig en erg streng.

Ook uit ander onderzoek is gebleken dat het nieuwe systeem zeker niet voor alle betrokken burgers een verbetering (of althans geen achteruitgang) is. De hoogte van de maandelijkse premie en de opbouw daarvan (eigen risico) is voor velen een reden om niet over te stappen op het nieuwe zorgpakket.

Op basis van dit alles heeft het BurgerPanelRotterdam dus aanbevelingen gedaan tot verruiming/flexibilisering van de regeling, meer transparantie, en meer informatie c.q. ondersteuning voor de Rotterdammers in kwestie.

Het hele gebied van zorgverzekering voor de minima is nog steeds in beweging, en de gemeente is ook niet ongevoelig gebleken voor de al eerder geuite kritiek en suggesties.

Na afronding van het burgerpanelonderzoek werd bekend dat de maandelijkse premie omlaag gaat (met 12 euro) en dat de eigen-risico-berekening wijzigt.

Het geconstateerde gat met betrekking tot extra ziektekosten (vroeger vergoed via de Bijzondere Bijstand) lijkt echter nog niet gedicht te zijn.

Het volledige advies is in te zien op de website en de Facebookpagina van het BurgerPanelRotterdam.

## **VALT MIJN CONTACTLENS TUSSEN WAL EN SCHIP ?!**

Het BurgerPanel Rotterdam adviseert gevraagd en ongevraagd aan het College van B&W. Als onderwerp kiest het BurgerPanel een actuele kwestie die voor de burgers van belang is. Voor het onderhavige is de onderzoeksvraag de volgende:

*In hoeverre is er sinds enkele jaren een 'gat' ontstaan in het niet vergoeden van zorgkosten door de zorgverzekeraars enerzijds en door de gemeente Rotterdam met z'n Bijzondere Bijstand anderzijds t.a.v. mensen met een uitkering.*

*In dit onderzoek werd gebruik gemaakt van voorbeelden t.a.v. vergoeding voor contactlenzen en steunzolen. Uitgangspunt zijn hierbij de door de gemeente Rotterdam gecontracteerde zorgverzekeraars Zilveren Kruis Achmea (ZKA) tot 2013, en Iza Cura (IC) sinds 2013.*

### **Inleiding**

De gemeente Rotterdam biedt mensen met een minimuminkomen een collectieve zorgverzekering van IZA Cura Rotterdampakket. Deze is niet verplicht, maar wordt aanbevolen als gunstiger dan de alternatieven. Wie ervan gebruik wil maken moet aan diverse eisen voldoen (o.a. geen of weinig eigen vermogen, niet meer inkomsten dan 130 % van het wettelijk minimumloon).

Sinds 1 juli 2011 wordt geen Bijzondere Bijstand meer verstrekt voor medische kosten die in dat pakket zitten. Mensen die niet deelnemen aan dat pakket kunnen ook geen beroep op Bijzondere Bijstand doen voor kosten die wel in dat pakket zitten maar niet door hun eigen zorgverzekeraar vergoed worden. De gemeente verstrekt alleen nog maar Bijzondere Bijstand in zeer bijzondere situaties.

Wie het aanvraagt, dient een lang – digitaal - formulier in te vullen, en de kosten eerst voor te schieten. De gemeente heeft een aantal weken de tijd om op de aanvraag te reageren. Elke aanvraag wordt individueel getoetst.

In voorafgaande jaren kon iedereen vooraf zien voor welke kosten een beroep op de Bijzondere Bijstand kon worden gedaan, bijvoorbeeld via het Brugboekje.

### **Eerste impressie van het IZA Cura Rotterdampakket**

Het pakket is op zich vergelijkbaar qua vergoedingen met dat van andere zorgverzekeraars. De berichtgeving is echter onduidelijk. Het is lastig om uit te rekenen of het Rotterdampakket in een individueel geval inderdaad goedkoper uitvalt. Dit bijvoorbeeld omdat het Rotterdampakket ook een aanvullende verzekering bevat. Dat is niet voor iedereen nodig. Voorts is het bedrag aan Eigen Risico in het maandelijkse bedrag opgenomen. Dat is een voordeel voor sommige mensen, omdat zij niet voor een extra uitgave komen te staan. Maar mensen met een goede gezondheid zouden wellicht dat eigen risico niet hoeven te betalen. Terugkrijgen kan niet.

Mensen met een betalingsachterstand bij hun oude zorgverzekering mochten niet overstappen; voor deze categorie heeft de gemeente een speciale lening gemaakt.

### **Veranderingen in de Bijzondere Bijstand**

De mogelijkheden om (medische) kosten terug te krijgen via de Bijzondere Bijstand zijn sinds 2011 aanzienlijk teruggelopen. Alleen in schrijnende situaties kan men iets vergoed krijgen: een terminale fase, een brand.

Mensen moeten eerst uitgaven doen: kosten voorschieten, zonder te weten of men recht op vergoeding heeft.

Het formulier om het aan te vragen is lang (7 pagina's), ingewikkeld, vraagt veel bijlagen en bewijsstukken, en is alleen digitaal te vinden.

Elke aanvraag moet apart ingediend worden. Iedere aanvraag wordt individueel getoetst; criteria zijn niet goed – vooraf – te vinden.

De afhandelingsperiode is lang: 5 a 8 weken.

### **Ervaringen van Rotterdammers**

In 2012 hadden 65.000 mensen met een minimum- of laag inkomen een verzekering bij Zilveren Kruis; in 2013 zijn 33.000 van hen overgestapt op het IZA Cura Rotterdampakket. De andere helft neemt de moeite niet, vindt de informatie onvoldoende, of heeft uitgerekend dat Zilveren Kruis voordeliger is of soepeler met vergoedingen.

### **Ervaringen van het BurgerPanel Rotterdam**

Steekproefsgewijs heeft het BurgerPanel twee noodzakelijke medische voorzieningen nader bekeken, waar onder het oude regime wel recht op vergoeding (bij voorbeeld via de Bijzondere Bijstand bestond), en nu niet meer (tot dezelfde hoogte).

Het betreft contactlenzen/brillen en steunzolen.

Brillen en contactlenzen worden via het Rotterdampakket tot een bepaald maximum vergoed mits aangeschaft bij geselecteerde landelijke ketens. Bij sommige andere aanvullende verzekeringen is men wel vrij in de keuze van brillenzaak/opticien.

Tot 2012 kon men voor het ontbrekende deel een beroep doen op de Bijzondere Bijstand; dat kan nu niet meer.

Voor steunzolen is de maximale vergoeding uit het Rotterdampakket €100,00 p/j , terwijl het veel voorkomt dat steunzolen meer dan deze €100,00 kosten.

Ook hierbij kon men vroeger een beroep op de Bijzondere Bijstand doen, en nu niet meer.

Verder heeft het BurgerPanel gehoord van verbandmiddelen die nergens meer vergoed worden.

### **Conclusies**

. Het IZA Cura zorgpakket kan voor veel Rotterdammers een goede zorgverzekering zijn, maar niet voor alle. De eisen zijn tamelijk streng, de kosten(opbouw) is niet voor iedereen optimaal, en de vergoeding is niet voor iedereen passend.

. De gemeente heeft aangegeven dat de regeling van het IZA Cura Rotterdampakket geen beroep op de Bijzondere Bijstand meer nodig zou maken. Dit is zeker niet altijd het geval.

. Een beroep op de Bijzondere Bijstand voor niet-vergoede medische kosten is een zeer ongewisse zaak geworden. De criteria voor vergoeding zijn onduidelijk. Kosten moeten eerst voorgeschoten worden. Pas met een lang en ingewikkeld formulier kan er wellicht iets teruggekregen worden. Vooral voor de doelgroep is dat een verslechtering ten opzichte van de situatie tot 2011.

### **Aanbevelingen**

. Als de gemeente Rotterdam (de inhoud/opbouw van) het IZA Cura zorgpakket handhaaft, dient de voorlichting erover te verbeteren.

. De toepasbaarheid van het pakket kan toenemen als er meer flexibiliteit is, bijvoorbeeld ten aanzien van het eigen risico (wel of niet per maand meebetalen).

. Het beroep op de Bijzondere Bijstand voor niet-vergoede medische kosten dient soepeler, inzichtelijker, gebruikersvriendelijker en sneller te worden.

. Rotterdammers dienen meer handreikingen bij procedurele zaken te krijgen, door klantgerichte ambtenaren en zgn formulierenbrigades.