Betreft: position paper zorgverzekeraar CZ t.b.v. rondetafelgesprek over schulden, d.d. maandag 12 februari 2018

Datum: 24 januari 2018

Van: Zorgverzekeraar CZ, Marie-José van Gardingen, woordvoering en reputatiemanagement

Aan: de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer

Radicaal andere benadering van mensen met schulden werkt

De schuldenproblematiek in Nederland baart ons als zorgverzekeraar zorgen. En niet alleen omdat we van dichtbij zien dat wie schulden heeft vaak door boetes van de regen in de drup komt en wie op meer plekken schulden heeft vaak wel heel veel ‘hulp’ om zich heen heeft maar tóch niet echt van zijn schuld af komt. Als je vervolgens bedenkt dat het hebben van schulden vaak grote invloed heeft op het welbevinden en functioneren van mensen dan is de cirkel rond. Wie gek wordt van de schulden is niet echt geholpen met een gang naar de huisarts of een gesprek bij de psycholoog, dan pak je het probleem niet aan bij de kern. Zorgverzekeraar CZ heeft vijf jaar geleden haar benadering van verzekerden met een betalingsachterstand radicaal veranderd. In een breder perspectief onderzoeken we of een positieve en andere benadering ook positieve effecten heeft als het gaat om hulp voor probleemgezinnen en het terugbrengen van hun zorgkosten. In meerdere steden zijn we hiermee bezig, onder meer in een pilot samen met de gemeente Den Haag, Society Impact en het Instituut voor Publieke Waarden (IPW).

**Schulden voorkomen**

Als zorgverzekeraar zijn we vaak de kanarie in de kolenmijn als het gaat om schulden. Wie problemen heeft met het betalen van zijn vaste lasten zal vaak eerder kiezen zijn zorgverzekering niet te betalen dan zijn huur of hypotheek. Wie niet betaalt is namelijk toch verzekerd. Wie echter een half jaar geen premie betaalt kom in een boeteregime van de overheid, de wanbetalersregeling van de Zorgverzekeringswet. En daarmee hebben we meteen een voorbeeld te pakken hoe mensen met een structureel of plotseling betaalprobleem in grotere problemen komen. Ze konden al niet betalen en nu krijgen ze ook nog een boete. Een aantal zaken kan helpen bij het voorkomen van schulden. Bedrijven en instanties meer verantwoordelijk maken dat een klant een dienst, een product of krediet ook daadwerkelijk kan betalen. En dat je als schuldeiser verantwoordelijk blijft voor je klant ook als je het innen van de schuld uitbesteedt of overdraagt aan derden. Verder helpt natuurlijk het leren omgaan met geld, voorlichting op scholen, etc. Dan zijn er mensen die überhaupt moeilijk overzicht kunnen houden op hun financiën en betalingen. Denk aan laaggeletterden maar ook zijn er veel minder mensen zelfredzaam dan vaak gedacht, zie ook <https://www.wrr.nl/publicaties/rapporten/2017/04/24/weten-is-nog-geen-doen>. Veel brieven, regelingen etc. zijn erg complex voor deze groepen. Wij zien in de praktijk dat nogal wat mensen door levensgebeurtenissen als overlijden partner, arbeidsongeschiktheid, werkeloosheid, scheiding e.d. ook plótseling in financiële nood kunnen komen. Deze financiële nood kan bovendien veroorzaken dat het helder denkvermogen van mensen (tijdelijk) minder is. Een klantgerichte en actieve benadering door schuldeisers vanuit het vertrouwen is noodzakelijk, naast de nodige professionele ondersteuning. Geen protocollen waar burgers eerst van alles zelf moeten oplossen, maar een benadering vanuit vertrouwen en een helpende hand.

**Hoe kunnen we voorkomen dat schulden hoog oplopen?**

Zorgverzekeraar CZ heeft vijf jaar geleden haar benadering van verzekerden met een betalingsachterstand radicaal veranderd. In de beginjaren van de financiële crisis liep het aantal verzekerden in de wanbetalersregeling van de Zorgverzekeringswet jaarlijks steeds verder op. Verzekerden die hun premie niet betaalden, werden overgeheveld naar het overheidsregime met boete. Hun schuldpositie blijft echter gelijk en verbeterde dus niet. Dit regime was een doorn in het oog van de Raad van Bestuur van CZ. De traditionele maatregelen om zoveel mogelijk en zo snel mogelijk betaald te krijgen, werkten niet, een andere benadering was noodzakelijk. Maar een andere benadering is niet vanzelfsprekend en gaat gepaard met een cultuuromslag. De afdeling Debiteurenbeheer was inmiddels gewend geraakt aan het uitleggen van de verzekeringsvoorwaarden en de bijbehorende wet- en regelgeving. Een verzekering moet natuurlijk gewoon vooraf betaald worden, die plicht stond voorop. Bij hoge uitzondering werd een strenge betalingsregeling afgesproken met hoge termijnbedragen en een korte looptijd. De mensen op de afdeling werden aangestuurd op heel technocratisch zorgen dat zoveel mogelijk toch betaald werd.

De verbinding met de klanten moest hersteld worden. Als de mensen van de afdeling zelf gevraagd werd hoe ze de klant het liefst zouden willen helpen, klonk het al snel, “Dan moet ik wel heel ver gaan om de klanten te helpen.” Mensen helpen lijkt vanzelfsprekend, maar de oude technocratische benadering zat diep in mensen geworteld. Een leidinggevende moet overtuigd zijn van de nieuwe aanpak en deze blijven herhalen om mensen te overtuigen. Wat al die jaren als goed bestempeld was, vinden we nu niet meer de juiste benadering. Door het blijven herhalen ontstond het nieuwe vertrouwen dat mensen helpen door het aanbieden van maatwerkoplossingen goed is. Een cultuurverandering kwam tot stand. Het voelt ook goed, ook voor onze medewerkers.

In 2015 werden langzaam de positieve resultaten van het klantgerichte incassobeleid zichtbaar. Het aantal verzekerden in de wanbetalersregeling nam af, de maatwerkoplossingen hielden stand en het debiteurensaldo daalde. Een succes voor de klanten met betalingsproblemen, een meevaller voor de premiebetalende klanten en goed voor het bedrijfsresultaat van CZ. Wat begon als het helpen van klanten is en blijkt voor klant en bedrijf een goede en duurzame oplossing te zijn.

Is de maatwerkoplossing voor alle CZ klanten een oplossing? Gelukkig lukt het CZ in meer dan 90% van de gevallen om met de klant in betalingsproblemen tot een maatwerkoplossing te komen die standhoudt. In 5-10% van de gevallen is er sprake van problematische schulden. Deze situaties maken dat het CZ niet alleen lukt om de klant te helpen. Samenwerking met andere schuldeisers en gemeenten is daarvoor noodzakelijk. De overtuiging om mensen te helpen gaat verder dan alleen binnen CZ. Inmiddels werkt CZ samen in tal van initiatieven in onder meer Breda en Den Haag. De eerste resultaten van de pilot met het Sociaal Hospitaal (van de gemeente Den Haag, IPW, Society Impact en CZ) in Den Haag laten zien dat de inzet van een beperkt maatschappelijk budget andere curatieve kosten in zorg en noodopvang e.d. niet hoeven worden gemaakt. Zie ook <http://schuldenlab070.nl/project/sociaal-hospitaal-sohos/> <https://www.volkskrant.nl/economie/zachte-hand-werkt-beter-bij-schulden-dan-harde-aanpak~a4350618/> <https://www.zorgwelzijn.nl/radicaal-andere-benadering-van-mensen-met-schulden-werkt/>

**Welke invloed hebben schulden op het leven van mensen?**

Een van de meest dominante problemen in ons land is dat er grote verschillen zijn in gezondheid tussen laagopgeleiden en hoogopgeleiden. In 2016 bevestigde het rapport van RIVM over de Staat van Volksgezondheid en Zorg wederóm dat de cijfers er níet om liegen. Het verschil in levensverwachting in goed ervaren gezondheid tussen hoog- en laagopgeleiden is al járen hetzelfde en nog steeds maar liefst négentien jaar. Dat is écht heel veel. Dat lossen we echt niet op met méer zorg. Laagopgeleiden hebben veel langer een lagere levenskwaliteit en ze gaan ook nog eerder dood. Er blijkt een duidelijke verwevenheid tussen sociaal economische status en gezondheid. Lager opgeleide mensen maken naar verhouding meer zorgkosten en zij hebben vaker te maken met meerdere problemen tegelijk, zoals schulden, armoede en psychische en andere gezondheidsproblemen. We weten al jaren, denk maar aan het model van Lalonde uit 1974, zie ook <http://www.vigez.be/themas/algemene-gezondheidsbevordering/gezondheidsdeterminanten> dat leefstijl en fysieke en sociale omgeving een belangrijke rol spelen bij gezondheidsverschillen, naast zaken als erfelijkheid en organisatie van de gezondheidszorg. Dus goed dat we ons sterk maken voor goede en toegankelijke gezondheidszorg maar andere belangrijke determinanten moeten we qua invloed op gezondheid niet onderschatten. En dat zijn determinanten die beïnvloeden aan de voorkant. Goed werk, een goede woon- en leefomgeving kunnen voorkomen dat mensen überhaupt gebruik moeten maken van gezondheidszorg.  De zorgconsumptie bij laagopgeleiden is enorm en ze worden van meer zorg nauwelijks beter of gelukkiger. CZ zou echt meer willen naar preventie in de letterlijke zin van voorkomen dat mensen überhaupt preventieve zorg nodig hebben. Laten we zorgen dat mensen die gek worden van de stress en zorgen niet naar de ggz hoeven maar dat gekeken wordt hoe hun dominante probleem kan worden aangepakt, namelijk bijvoorbeeld gebrek aan zelfredzaamheid, overzicht, zingeving, geld etc. Daar hebben we de samenwerking met andere domeinen nodig. De interventies vanuit de domeinen zorg en sociale zekerheid, die nu nog vaak onafhankelijk van elkaar worden aangeboden, blijken in praktijk vaak niet tot een kwalitatief beter bestaan te leiden. Door deze mensen in samenhang te helpen de regie te krijgen over hun eigen leven, onder andere met schuldhulp, wordt hun totale bestaan verbeterd, inclusief hun gezondheid. Hierbij is het wel nodig dat een bepaalde speelruimte binnen systemen en domeinen wordt gecreëerd om tot samenwerking te kunnen komen.

De afgelopen jaren zien we dat de roep om te komen tot betere oplossingen voor het meest dominante probleem toeneemt. Daarvoor zouden de financieringsschotten die echte oplossingen in de weg staan moeten kunnen worden omzeild of doorbroken. Daar waar binnen de andere domeinen problemen onvoldoende worden aangepakt heeft dit nogal eens uiteindelijk in negatieve zin invloed op de zorgkosten. De noodzaak te komen tot betere oplossingen over de schotten heen neemt ook voor zorgverzekeraars als CZ toe omdat ze kunnen helpen bij een duurzame beheersing van de zorgkosten. Wat we in bijvoorbeeld in Breda en Den Haag doen met het IPW en gemeenten is een voorbeeld van over de schotten heen kijken en met scharrelruimte lef tonen. Echter, uiteindelijk wordt het wel vanuit die schotten berekend en terug gefinancierd. Op kleine schaal kan dit, maar als dit een boost krijgt, zal je structureler moeten kijken. Daar denken we als CZ graag over mee.

**Meer informatie**

Voor meer informatie over de visie en aanpak van CZ op dit gebied graag contact opnemen met Marie-José van Gardingen, woordvoering en reputatiemanagement CZ, tel. 06-51649004, marie-jose.v.gardingen@cz.nl