



# Zorgverzekeringslijn

## *Effectmeting*

Datum: 10 oktober 2023

*Eindrapportage*

**KWINK**  
GROEP

# Introductie

## Over Zorgverzekeringslijn

Zorgverzekeringslijn (hierna: ZVL) is in 2013 opgericht als onderdeel van de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). ZVL ontvangt financiering van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) voor haar activiteiten om onverzekerde en wanbetaling van de zorgverzekering te voorkomen.

ZVL is het expertisecentrum voor de aanpak van financiële zorgverzekeringsproblemen, zoals betalingsproblemen en onverzekerde. ZVL legt uit hoe de Zorgverzekeringwet in elkaar zit en welke rechten en plichten (on)verzekerden hebben. ZVL doet dit door het geven van trainingen en e-learnings aan hulp- en dienstverleners in het sociaal domein, het geven van gastlessen op scholen en het adviseren van samenwerkingspartners zoals gemeenten. ZVL geeft daarnaast onafhankelijk advies en praktische tips aan hulpverleners en consumenten.

## De effectmeting

ZVL wil met deze effectmeting achterhalen wat de effectiviteit van haar dienstverlening is. ZVL wil graag weten of en in welke mate zij met de trainingen, e-learnings en gastlessen die zij verzorgt en de vraagbaak-functie die zij vervult haar doelstellingen realiseert, bijdraagt aan haar ambitie en wat verbeterpunten zijn. Het onderzoek beoogt deze effecten inzichtelijk te maken door het opstellen van ToC's, een online vragenlijst onder gebruikers van ZVL en door het voeren van gesprekken met afnemers van de dienstverlening van ZVL en externe stakeholders van ZVL.

## Doelstellingen Zorgverzekeringslijn

De ambitie van ZVL is om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de toegang tot zorg door het aanpakken van financiële zorgverzekeringsproblemen. Dit doet ZVL door het toegankelijk maken van kennis op het gebied van de zorgverzekeringen en de daarmee samenhangende wet- en regelgeving.

Deze ambitie vertaalt zich in vijf doelstellingen:

1. Interventiekraft van hulpverleners en dienstverleners in het sociaal domein versterken.
2. Preventiekraft van partners versterken.
3. Zelfregie versterken.
4. Mobiliseren.
5. Signaleren.

Deze effectmeting richt zich op de eerste drie doelstellingen.

# Samenvatting

# Samenvatting

## Aanleiding effectmeting

KWINK groep heeft deze effectmeting uitgevoerd in opdracht van ZVL. ZVL wil met deze effectmeting inzichtelijk maken wat de effectiviteit van haar dienstverlening is. ZVL heeft gevraagd specifiek te onderzoeken wat de effectiviteit is van de vraagbaak-functie die zij uitvoert, de gastlessen voor MBO-leerlingen en de trainingen en e-learnings die zij verzorgt voor professionals en vrijwilligers.

## Aanpak effectmeting

Voor deze effectmeting heeft KWINK groep voor drie door ZVL gestelde doelstellingen een *Theory of Change* (ToC) opgesteld, waarop de rest van de effectmeting is gebouwd. KWINK groep heeft verder bronnenonderzoek uitgevoerd, een vragenlijst uitgezet onder afnemers van de dienstverlening van ZVL en gesprekken gevoerd met medewerkers van ZVL, afnemers van de dienstverlening en externe stakeholders.

## Effecten activiteiten ZVL

- **Vraagbaak.** De vraagbaak van ZVL bestaat uit een gratis telefoonnummer, een chatfunctie op de website en een e-mailadres. Via de vraagbaak van ZVL kunnen alle hulpvragers hun vraag voorleggen aan medewerkers van ZVL. In 2021 hebben 5.630 contactmomenten plaatsgevonden via de vraagbaak en in 2022 8.451. Uit de effectmeting blijkt dat hulpvragers die gebruik maken van de vraagbaak positief zijn over het directe contact met ZVL via telefoon, e-mail en chat. Met name vanwege bereikbaarheid en snelle, persoonlijke dienstverlening. De effectmeting toont verder aan dat hulpvragers na contact met ZVL meer kennis hebben over zorgverzekeringen en beter weten waar ze hulp kunnen krijgen.

ZVL biedt bovendien concrete oplossingen en verwijst de hulpvrager indien nodig door naar hun partners zoals het CAK. Hulpvragers zijn na afloop gemotiveerd om, wanneer nodig, opnieuw contact op te nemen met ZVL.

- **Trainingen en e-learnings.** ZVL biedt verschillende trainingen en e-learnings aan voor vrijwilligers en hulpverleners in het sociale domein. Tussen 2019 en 2023 hebben 1.526 mensen deelgenomen aan een e-learning van ZVL. ZVL heeft tussen 2019 en 2023, 835 trainingen gegeven voor 10.506 deelnemers. De effectmeting toont aan dat de trainingen en e-learnings het kennisniveau van deelnemers aanzienlijk vergroten, met name de kennis over het zorgverzekeringsstelsel en de wet- en regelgeving rondom zorgverzekeringen. De deelnemers waarderen de kwaliteit van de trainingen en e-learnings en beschouwen ZVL als een expertisecentrum. Na afloop van de trainingen en/of e-learnings blijven deelnemers proactief contact houden en blijven ze gebruik maken van de (online) voorlichting van ZVL om hun kennis up-to-date te houden. Uit de effectmeting blijkt dat een groot deel van de afnemers van trainingen en e-learnings vallen onder de categorie 'overig'. Een aanbeveling is nog om de doelgroepen beter te identificeren, zodat deze gerichter benaderd kunnen worden.
- **Gastlessen.** ZVL biedt verschillende gastlessen aan, waaronder de gastlessen '18+? Verzekeren dus!' voor MBO leerlingen. ZVL heeft in 2021 en 2022 in totaal 6.240 leerlingen bereikt met haar gastlessen. Leerlingen waarderen de gastlessen van ZVL en geven de les gemiddeld een score van 8,5. Leerlingen vinden de gastlessen informatief en leerzaam. De gastlessen vergroot bovendien hun kennis over zorgverzekeringen en geeft leerlingen handvatten om zelf een zorgverzekering te kunnen afsluiten.

# Inhoudsopgave

Introductie	<u>p. 2</u>
Samenvatting	<u>p. 3</u>
1. Inleiding	<u>p. 6</u>
2. Activiteiten Zorgverzekeringslijn	<u>p. 11</u>
2.1. Vraagbaak	<u>p. 12</u>
2.2. Trainingen en e-learnings	<u>p. 20</u>
2.3. Gastlessen/financiële educatie	<u>p. 44</u>
3. Conclusies	<u>p. 54</u>
Bijlagen	<u>p. 63</u>
- Bijlage A: ToC's	<u>p. 64</u>
- Bijlage B: Overzicht bestudeerde documenten	<u>p. 67</u>
- Bijlage C: Overzicht respondenten online vragenlijst	<u>p. 68</u>
- Bijlage D: Overzicht gesprekspartners	<u>p. 70</u>
- Bijlage E: Toelichting trainingen en e-learnings	<u>p. 71</u>

# 1. Inleiding

# Inleiding: onderzoeksvragen

## Onderzoeksvragen

In deze effectmeting beogen we antwoord te geven op de volgende door ZVL opgestelde onderzoeksvragen:

### Trainingen en e-learnings:

#### **1. In hoeverre heeft deelname aan een training of e-learning geleid tot een verandering in het kennisniveau van de deelnemers?**

1.1. In hoeverre zijn deelnemers na afloop in staat om de opgedane kennis te reproduceren en toepassen?

1.2. In hoeverre sloot de inhoud van de training of e-learning aan bij de kennisbehoefte van de deelnemers? Zo nee, welke kennis en/of tools hebben deelnemers gemist?

1.3. In hoeverre maken deelnemers na afloop van een training of e-learning gebruik van de overige voorlichting van Zorgverzekeringslijn (vraagbaak en website) om kennis up-to-date te houden?

#### **2. In hoeverre heeft deelname aan een training of e-learning geleid tot een verandering in het gedrag van de deelnemers en wat is hiervan het effect?**

2.1. In hoeverre heeft deelname geleid tot een verandering van de werkwijze van de deelnemers en zo ja, hoe?

2.2. Heeft deze veranderde werkwijze geleid tot andere resultaten bij de ondersteuning van cliënten?

## Gastlessen en financiële educatie

#### **3. In hoeverre dragen de gastlessen bij aan de kennis en vaardigheden, houding en motivatie van de leerlingen om doordachte beslissingen te nemen t.a.v. de zorgverzekering.**

3.1. Hebben leerlingen kennis verworven over het zorgverzekeringsstelsel?

3.2. Hebben de leerlingen handvatten gekregen om de verworven kennis toe te passen?

3.3. Is de houding van de leerlingen t.o.v. het solidair stelsel veranderd?

3.4. Zijn de leerlingen gemotiveerd om met de verworven kennis aan de slag te gaan?

## Vraagbaak

#### **4. In hoeverre draagt de vraagbaak van Zorgverzekeringslijn bij aan het verhogen van de kennis, motivatie en actiegerichtheid van haar gebruikers?**

4.1. Verhoogt het raadplegen van de vraagbaak het kennisniveau van gebruikers?

4.2. Zijn gebruikers van de vraagbaak na afloop gemotiveerd om een volgende stap te zetten?

4.3. Is het voor gebruikers van de vraagbaak na afloop duidelijk welke actie ze kunnen ondernemen?

# Inleiding: leeswijzer

## Leeswijzer

In de volgende slide presenteren we de onderzoeksaanpak. Het rapport is verder opgebouwd aan de hand van de onderzoeksvragen van ZVL. De onderzoeksvragen zijn door ZVL opgesteld aan de hand van de activiteiten die ZVL uitvoert om bij te dragen aan de doelstellingen zoals beschreven in de introductie: de vraagbaak, trainingen/e-learnings en financiële educatie (gastlessen) en welke concrete resultaten ZVL hiermee behaalt. In de conclusie komen we terug op deze onderzoeksvragen en het doelbereik van ZVL. Door antwoord te geven op de onderzoeksvragen maken we namelijk inzichtelijk welke effecten de activiteiten van ZVL hebben op de gestelde doelstellingen.



# Inleiding: aanpak effectmeting

Het effect van ZVL is gemeten door het uitvoeren van verschillende opeenvolgende onderzoeksstappen.

**ToC's opstellen.** We stelden op basis van bronnenonderzoek (zie Bijlage B voor een overzicht van de bestudeerde documenten) en gesprekken met medewerkers van ZVL verschillende *Theory of Changes* (ToC's) op inclusief meetbare indicatoren. De ToC's zijn geordend langs doelstellingen die ZVL beoogt te bereiken met haar activiteiten. De door ZVL opgestelde onderzoeksvragen zijn geordend langs de activiteiten, die binnen de doelstellingen plaatsvinden. De ToC's zijn als het ware de kapstokken binnen de effectmeting. In de ToC's zijn namelijk bepaalde aannames geëxpliciteerd over de samenhang tussen de doelen, activiteiten van ZVL, behaalde resultaten en effecten. De ToC's stellen ons in staat om te definiëren en operationaliseren welke effecten we willen meten, zodat we uitspraken kunnen doen over de mate waarin ZVL haar doelen bereikt door de huidige activiteiten. (Zie Bijlage A voor de ToC's).

**Vragenlijst opstellen.** Op basis van de ToC's en bijbehorende meetbare indicatoren stelden we een online vragenlijst op voor afnemers van de dienstverlening van ZVL. Deze vragenlijst bevatte verschillende meerkeuzevragen en stellingen over de ervaring van afnemers van de dienstverlening met ZVL en de effecten van het gebruik van ZVL.

**Vragenlijst verspreiden.** De vragenlijst is per e-mail verspreid onder afnemers van de dienstverlening van ZVL. Afnemers zijn deelnemers aan trainingen, e-learnings en gastlessen en gebruikers van de vraagbaak. Afnemers konden tussen 5 juli 2023 en 31 juli 2023 de online vragenlijst invullen.

**Respons analyseren.** In totaal hebben 906 afnemers van de dienstverlening van ZVL de online vragenlijst (deels) ingevuld. Van hen heeft 65% deelgenomen aan een training en/of e-learning van ZVL. Per vraag is de respons gevisualiseerd en geluid. Open antwoorden / toelichtingen op antwoorden zijn samengevat. (zie Bijlage C voor nadere toelichting). Naast respons op de door KWINK groep uitgezette online vragenlijst is ook de respons op de door ZVL uitgezette klanttevredenheidsonderzoeken (hierna KTO's) geanalyseerd. ZVL verzoekt deelnemers aan trainingen en gastlessen na afloop van deze activiteiten namelijk een KTO in te vullen (deelnemers van e-learnings vullen géén KTO in. De resultaten uit KTO's zijn dus alleen van toepassing op trainingen). In het onderzoek hebben we telkens (dikgedrukt) aangegeven of de resultaten gebaseerd zijn op de KTO's van ZVL of de online vragenlijst.

# Inleiding: aanpak effectmeting

**Voeren van gesprekken.** Om resultaten uit het bronnenonderzoek en de online vragenlijst verder te duiden hebben we gesprekken gevoerd met afnemers van de dienstverlening van ZVL en externe stakeholders van ZVL (zie Bijlage D voor een overzicht van gesprekspartners).

**Analyse en oordeelsvorming.** Ons uiteindelijke oordeel vormen we op basis van alle feitelijke informatie (feitelijke cijfers uit het bronnenonderzoek) en percepties (opvattingen van respondenten uit de online vragenlijst en de KTO's en gesprekken). We vormen ons uiteindelijke oordeel op basis van een zorgvuldige weging van deze feiten en percepties. In onze rapportage maken we bovendien een duidelijk onderscheid tussen resultaten op basis van de feiten, namelijk cijfers uit het bronnenonderzoek zoals het aantal deelnemers aan een training of e-learning en de effecten van deze activiteiten, zoals de opgebouwde kennis, die volgen uit de respons op de online vragenlijst de KTO's en de gevoerde gesprekken.



## 2. Activiteiten Zorgverzekeringslijn

## 2.1. Vraagbaak

# Vraagbaak: introductie

Naast het verzorgen van e-learnings, trainingen en gastlessen ter kennisdeling, fungeert ZVL als vraagbaak voor iedereen (professional, vrijwilliger en burger) die vragen heeft over het zorgverzekeringsstelsel.

Via de vraagbaak kunnen alle hulpvragers hun vraag voorleggen aan medewerkers van ZVL. Dat kan via een gratis telefoonnummer, een chatfunctie op de website en een e-mailadres. Ook kunnen professionals en vrijwilligers contact opnemen om specifieke casuïstiek uit hun werkpraktijk voor te leggen. Waar mogelijk beantwoordt ZVL deze vragen zelf. Wanneer dit niet mogelijk is, of wanneer burgers meer behoefte hebben aan begeleiding, verwijst ZVL deze groepen door naar een van hun partners zoals gemeenten, SchuldHulpMaatje en het CAK.

Net als de andere activiteiten van ZVL is het doel van deze vraagbaak om kennis te delen over het zorgverzekeringsstelsel en de wet- en regelgeving om zorgverzekeringsproblemen te voorkomen en op te lossen.

In het plan van aanpak van ZVL staat dat de vraagbaak is ingericht op ongeveer 6.000 contactmomenten per jaar.

## 2.1 Vraagbaak: resultaten

# Vraagbaak: resultaten

In het activiteitenverslag van ZVL uit 2021, staat dat ZVL in totaal 5.630 contactmomenten heeft gehad. Deze bestonden uit:

- 2.735 telefonische contactmomenten
- 2.388 contactmomenten via de chat
- 489 contactmomenten via chattickets en/of e-mail

In het activiteitenverslag van ZVL uit 2022, staat dat ZVL in totaal 8.451 vragen heeft beantwoord per mail, chat of telefoon, dit is fors meer dan de beoogde 6000. ZVL geeft zelf in het activiteitenverslag aan dat dit komt door ongeveer 2.480 extra contactmomenten over de toegang tot zorg voor ontheemden (voornamelijk vanwege de oorlog in Oekraïne). In 2022 bestond het contact uit:

- 4.121. telefonische contactmomenten
- 3.634 contactmomenten via de chat
- 696 contactmomenten per mail

## 2.1. Vraagbaak: effecten



# Vraagbaak: effecten

## Ervaring met de vraagbaak in het algemeen

In de **online vragenlijst** hebben 144 respondenten aangegeven gebruik te hebben gemaakt van de vraagbaak van ZVL.

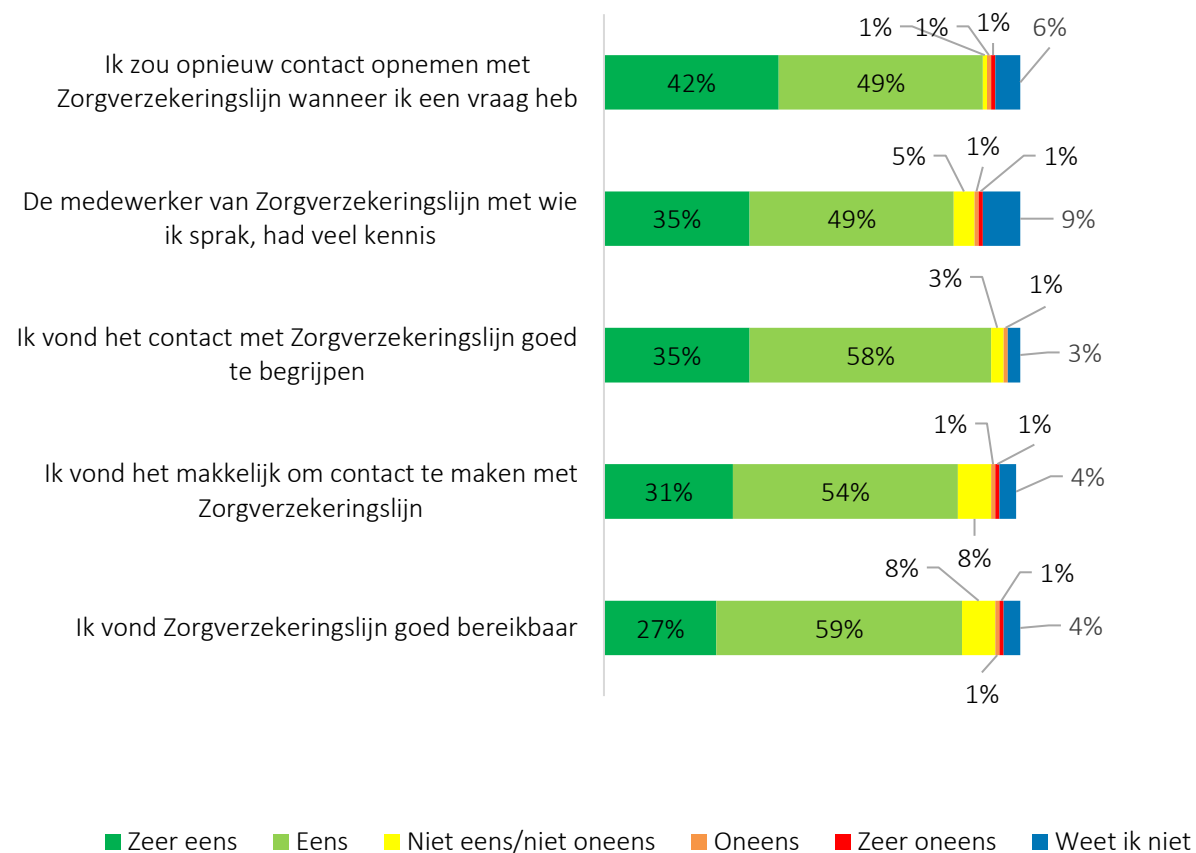
De meeste respondenten hebben telefonisch contact gehad met ZVL, namelijk 63%. 45% heeft contact gehad per mail en 14% via de chat. Respondenten hadden de mogelijkheid om meerdere antwoorden in te vullen, aangezien één respondent op meerdere manier gebruik kan hebben gemaakt van de vraagbaak. 8% geeft aan op een andere manier contact te hebben gehad, namelijk via een live gesprek, een gastles en/of via de nieuwsbrief, deze opties vallen niet onder de vraagbaak van ZVL.

De meeste gebruikers van de vraagbaak die de vragenlijst hebben ingevuld, hebben eenmalig contact gehad met ZVL (47%), 43% tussen de 2 en de 5 keer en 10% heeft meer dan 5 keer contact gehad met ZVL.

Uit de **vragenlijst** blijkt dat gebruikers van de vraagbaak positief zijn over het contact dat ze hebben gehad met ZVL. Volgens gebruikers is ZVL (zeer) goed bereikbaar, is het makkelijk om contact te maken met ZVL, was het contact goed te begrijpen en had de medewerker van ZVL veel kennis (zie figuur 1).

Gebruikers van de vraagbaak die de online vragenlijst hebben ingevuld geven bovendien aan (zeer) zeker opnieuw contact op te nemen met ZVL wanneer ze weer een vraag hebben (zie figuur 1).

We zien in de vragenlijst geen grote verschillen tussen de ervaringen van gebruikers die telefonisch contact hebben gehad, contact hebben gehad per mail of via de chat.



Figuur 1. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N = 144).

# Vraagbaak: effecten

## Ervaring met de vraagbaak in het algemeen

In **gesprekken** benoemen gesprekspartners die direct contact hebben gehad met ZVL via de vraagbaak het specifiek te waarderen dat ze direct telefonisch contact kunnen opnemen met een medewerker van ZVL. Een sociaal verpleegkundige benoemt: *“Je krijgt meteen iemand aan de lijn en geen keuzemenu. Je spreekt echt met personen en je krijgt ook een naam die je kunt terugbellen, dit is prettig”*. Daarnaast zijn gesprekspartners zeer positief over de snelle reactie van ZVL op e-mails. Het verkrijgen van contact verloopt volgens gesprekspartners moeiteloos en enkele gesprekspartners geven zelfs aan een direct contactpersoon te hebben die hen op de hoogte houdt van relevante ontwikkelingen binnen hun werkveld. Een medewerker van DJI geeft aan: *“Het is heel fijn dat ik een vast contactpersoon heb. Deze [persoon] houdt ook een lijntje met mij en dat vind ik ook heel fijn. Als er iets relevant is voor mijn werkgebied, dan wordt er meteen geschakeld”*.

Hoewel dit geen onderdeel is van de vraagbaak, geven gesprekspartners ook aan veelvuldig gebruik te maken van informatie op de website van ZVL. De website biedt namelijk veel relevante informatie in begrijpelijke taal. Gesprekspartners geven aan dat ze hierdoor veel kennis opdoen en ZVL te beschouwen als een expertisecentrum voor alles wat te maken heeft met zorgverzekeringen. Een vrijwilliger geeft aan dat hij *“veel van de website af [haalt]. Op de website staat alles in goed leesbare taal, daar haal ik de meeste kennis vandaan. [ZVL] is bijna een soort expertisecentrum van alle zorgverzekeringsdingen”*.

Ook externe stakeholders beschouwen ZVL als expertisecentrum. Externe stakeholders waarderen ZVL als onafhankelijke organisatie die het zorgverzekeringsstelsel begrijpelijk kan maken voor hulpvragers. Externe stakeholders benoemen in **gesprekken** dan ook dat zij hulpvragers die bij hen terechtkomen, wanneer relevant, rechtstreeks doorsturen naar ZVL.

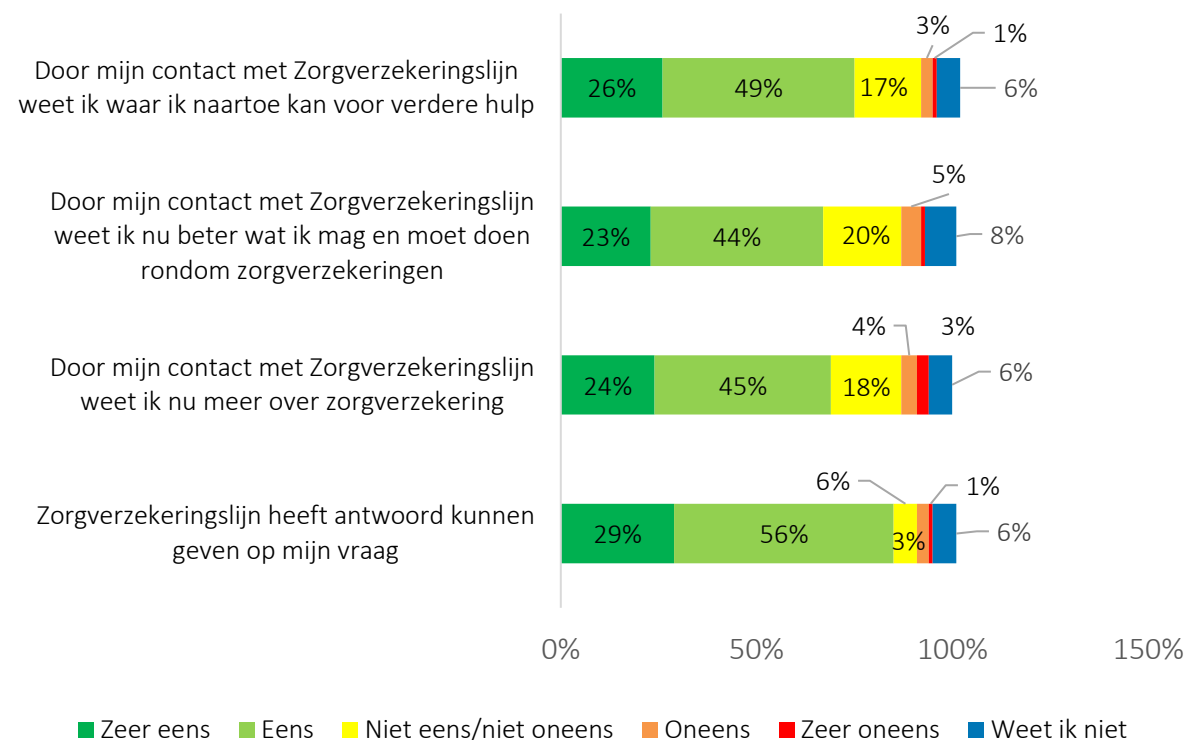
Een vraag die wel speelt bij enkele externe stakeholders is of iedereen op de hoogte is van de diensten van ZVL. In een ideale setting zouden deze externe stakeholders graag zien dat een zo groot mogelijk aantal burgers op de hoogte is van de mogelijkheid om voor vragen en onafhankelijk advies een beroep te doen op ZVL. Om dit bewustzijn te vergroten zijn er volgens hen enkele promotiemogelijkheden te overwegen, zoals samenwerking met zorgverzekeraars die bijvoorbeeld naar ZVL kunnen verwijzen via hun website. Daarnaast kunnen volgens deze gesprekspartners ook lokale wijkteams, buurthuizen, sportverenigingen en andere plekken waar veel mensen samenkomen dienen als kanalen om ZVL te promoten. Ook een groot deel van de respondenten in de **online vragenlijst** benoemen ook als aanbeveling voor ZVL dat zij haar diensten meer zou mogen promoten aan het ‘algemene publiek’.

# Vraagbaak: effecten

## Toepassing van opgedane kennis in de praktijk

In de **online vragenlijst** geven gebruikers van de vraagbaak aan positief te zijn over het contact met ZVL en de toepassing van de bruikbaarheid opgedane kennis in de praktijk. ZVL geeft namelijk in de meeste gevallen antwoord op de gestelde vraag. Bovendien geven gebruikers van de vraagbaak in de vragenlijst aan na dat zij het contact met ZVL meer te weten over zorgverzekeringen, beter te weten wat kan en mag rondom zorgverzekeringen en waar ze terecht kunnen voor verdere hulp (zie figuur 2).

In **gesprekken** benoemen gesprekspartners die direct contact hebben gehad met ZVL via de vraagbaak het fijn te vinden dat ze contact kunnen opnemen met ZVL over specifieke casussen waar ze in de praktijk tegenaan lopen. ZVL denkt in deze situaties mee, biedt oplossingen en verwijst door naar andere partijen wanneer ZVL de kennis zelf niet heeft. Gebruikers van de vraagbaak benoemen bovendien dat ze hierdoor de opgedane kennis meteen kunnen toepassen en daadwerkelijk in staat zijn problemen te voorkomen.



Figuur 2. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N = 144).

## 2.2. Trainingen en e-learnings

# Trainingen en e-learnings: introductie

ZVL geeft trainingen en e-learnings aan verschillende doelgroepen met verschillende doeleinden.

Ten eerste, om de interventiekracht van hulpverleners in het sociaal domein te versterken geeft ZVL trainingen en e-learnings zodat zij beschikken over de kennis en tools om financiële zorgverzekeringsproblemen te voorkomen, signaleren en op te lossen. ZVL bedient de volgende (vrijwillige) doelgroepen met haar scholingsaanbod:

- Financieel dienstverleners (schuldhulpdienstverleners, WSPN- en beschermingsbewindvoerders, inkomensbeheerders, curatoren, budgetcoaches);
- Sociaal werkers;
- Vrijwilligers Thuisadministratie;
- Hulpverleners in de GGZ en de maatschappelijke opvang;
- Juridische dienstverleners.

Ten tweede geeft ZVL trainingen aan (vrijwillige) hulpverleners met de focus op het herkennen en voorkomen van zorgverzekeringsschulden en onverzekerdeheid en op het verduidelijken van de regels rondom de verzekeringsplicht. ZVL bedient de volgende (vrijwillige) beroepsgroepen met haar scholingsaanbod:

- Vrijwilligers die statushouders begeleiden;
- Hulpverleners en vrijwilligers die werken met (ex-)gedetineerden;
- Professionals die internationale studenten en medewerkers informeren over de verzekeringsplicht.

## 2.2. Trainingen en e-learnings: resultaten

# Trainingen en e-learnings: resultaten

Volgens het door ZVL opgestelde activiteitenverslag heeft ZVL in 2021 3.308 professionals bereikt met trainingen en e-learnings, van wie 2.630 via trainingen en 678 via e-learnings. In 2022 heeft ZVL in totaal 4.090 deelnemers bereikt, van wie 3.616 via trainingen en 476 via e-learnings.

In de rest van dit hoofdstuk gaan we eerst specifiek in op de resultaten die ZVL heeft behaald met haar trainingen en e-learnings, waarna we op basis van de online vragenlijst, KTO's en gesprekken inzichtelijk maken wat de effecten zijn van de e-learnings en trainingen van ZVL op de deelnemers.

# Trainingen en e-learnings: resultaten

## E-learnings

E-learnings zijn online cursussen die hulpverleners en vrijwilligers gratis in hun eigen tijd kunnen volgen zonder tussenkomst van een trainer. Zij kunnen zich aanmelden voor het volgen van de e-learning via de website van ZVL.

ZVL heeft tussen 2019 en 2023 verschillende e-learnings aangeboden voor verschillende doelgroepen.

Tussen 2019 en 2023 geeft ZVL e-learnings over verschillende onderwerpen, namelijk:

- E-learning: Signaleren en oplossen zorgverzekeringsschulden voor vrijwilligers.
- E-learning voor wijkteams: Hoe herken je zorgverzekeringsproblemen?
- E-learning: Oplossen zorgverzekeringsschulden voor budgetcoaches.
- E-learning 'verdiepingstraining premieachterstanden zorgverzekering.

Zie Bijlage E voor een toelichting op de inhoud van de e-learnings.

In het activiteitenverslag van ZVL staat dat in 2021 nieuwe e-learnings zijn ontwikkeld, zoals de e-learning voor bewindvoerders. Ook de e-learning voor budgetcoaches is in 2021 vernieuwd.

In de tabel hieronder staat een overzicht van de jaren waarin de verschillende e-learnings hebben plaatsgevonden.

E-learning	2019	2020	2021	2022	2023
Signaleren en oplossen zorgverzekeringsschulden voor vrijwilligers'	X	X	X	X	X
Hoe herken je zorgverzekeringsproblemen?			X	X	X
Oplossen zorgverzekeringsschulden voor budgetcoaches		X	X	X	X
Verdiepingstraining premieachterstanden zorgverzekering	X	X	X	X	X

Tabel 1. Overzicht van e-learnings inclusief jaartallen

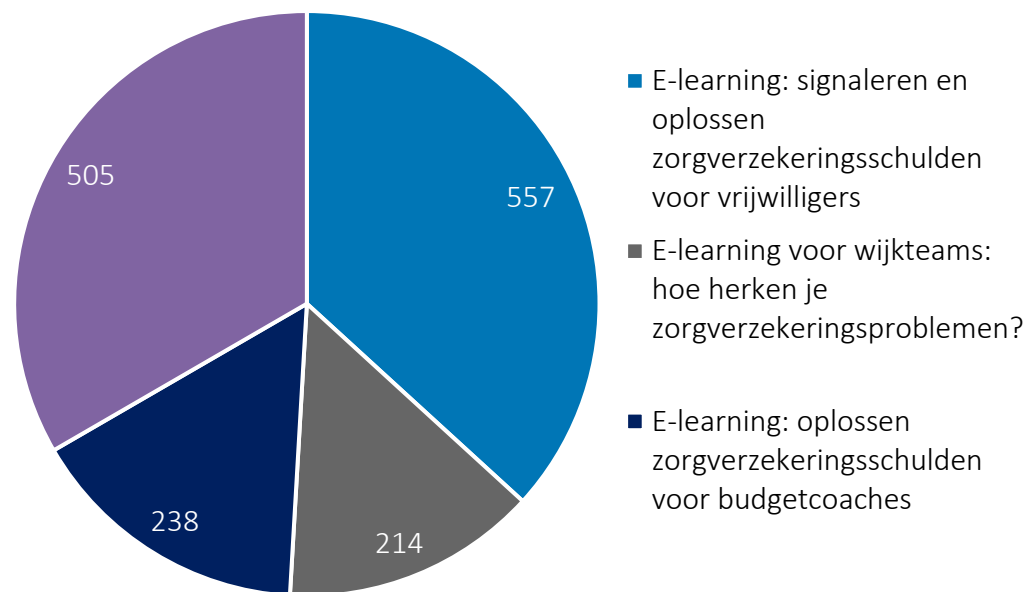


# Trainingen en e-learnings: resultaten

## E-learnings

Volgens data van ZVL hebben tussen 2019 en 2023 in totaal 1.526 mensen deelgenomen aan een van de e-learnings van ZVL. De meeste deelnemers hebben de e-learning 'signaleren en oplossen van zorgverzekeringsschulden voor vrijwilligers' gevolgd.

Aantal deelnemers e-learnings (2019 – 2023)

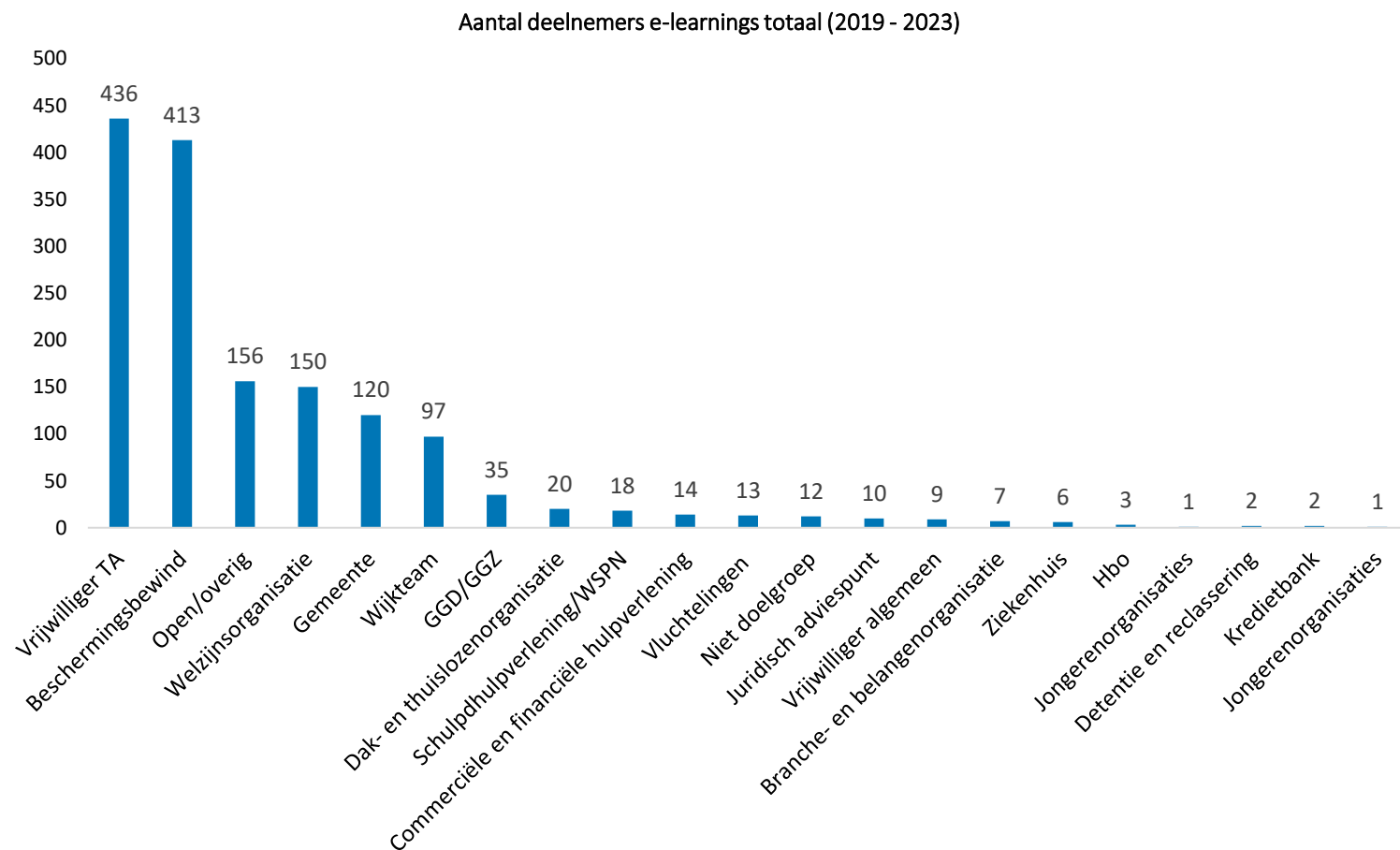


Figuur 3. Aantal deelnemers e-learnings totaal tussen 2019 en 2023 (Data uit PerfectView e-learnings van Zorgverzekeringlijn)

# Trainingen en e-learnings: resultaten

## E-learnings

Volgens data van ZVL hebben tussen 2019 en 2023 in totaal 1.526 mensen deelgenomen aan een e-learning van ZVL. Hiervan bestond de grootste groep uit 'Vrijwilligers Thuisadministratie', gevolgd door 'beschermingsbewindvoerders'. De doelgroepen zijn ingevuld in het dataoverzicht van ZVL, om deze reden zijn niet alle doelgroepen even nauwkeurig omschreven. E-learnings (en trainingen) focussen zich op zeer specifieke doelgroepen, waardoor de kans bestaat dat een hulpverlener in het sociaal domein zich niet kan identificeren met een van de voorgesorteerde doelgroepen. De functiebeschrijving van hulpverleners in het sociale domein kan ook per gemeente verschillen. Dit kan de reden zijn dat 156 deelnemers binnen de categorie 'open/overig' vallen.



Figuur 4. Aantal deelnemers e-learnings totaal tussen 2019 en 2023 (Data uit PerfectView e-learnings van Zorgverzekeringslijn)

# Trainingen en e-learnings: resultaten

## Trainingen

Naast e-learnings geeft ZVL ook live trainingen (fysiek of online). De trainingen van ZVL gaan over verschillende onderwerpen en zijn ontwikkeld voor verschillende doelgroepen, namelijk:

- Training juridische adviespunten;
- Training basis;
- Training bewindvoering;
- Training detentie;
- Training GGZ;
- Training schuldhulpverlening;
- Training internationale studenten;
- Training sociaal werkers;
- Training statushouders;
- Training subsidieregelingen;
- Training Thuisadministratie.

Zie Bijlage E voor een toelichting over de inhoud van deze trainingen.

In de tabel hiernaast is een overzicht opgenomen van de jaren waarin deze trainingen hebben plaatsgevonden.

Training	2019	2020	2021	2022	2023
Juridische adviespunten		x	x	x	x
Basis	x	x	x	x	x
Bewindvoering			x	x	x
Detentie			x	x	x
GGZ			x	x	x
Schuldhulpverlening			x	x	x
Internationale studenten	x	x	x	x	x
Sociaal werkers			x	x	x
Statushouders			x	x	x
Subsidieregelingen	x				
Thuisadministratie			x	x	x

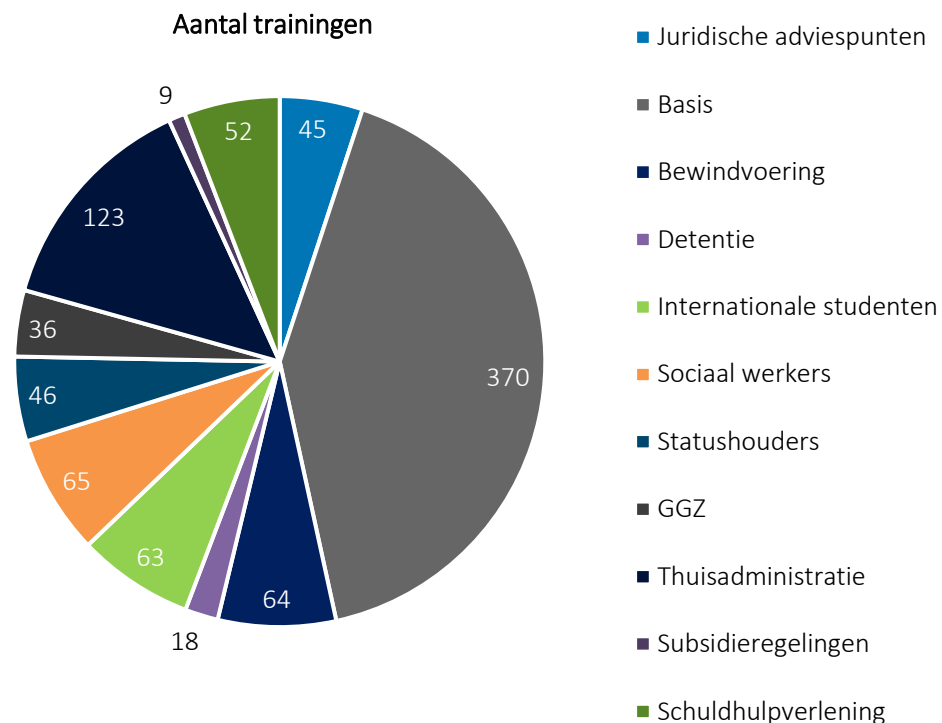
Tabel 2. Overzicht trainingen inclusief jaartallen.

# Trainingen en e-learnings: resultaten

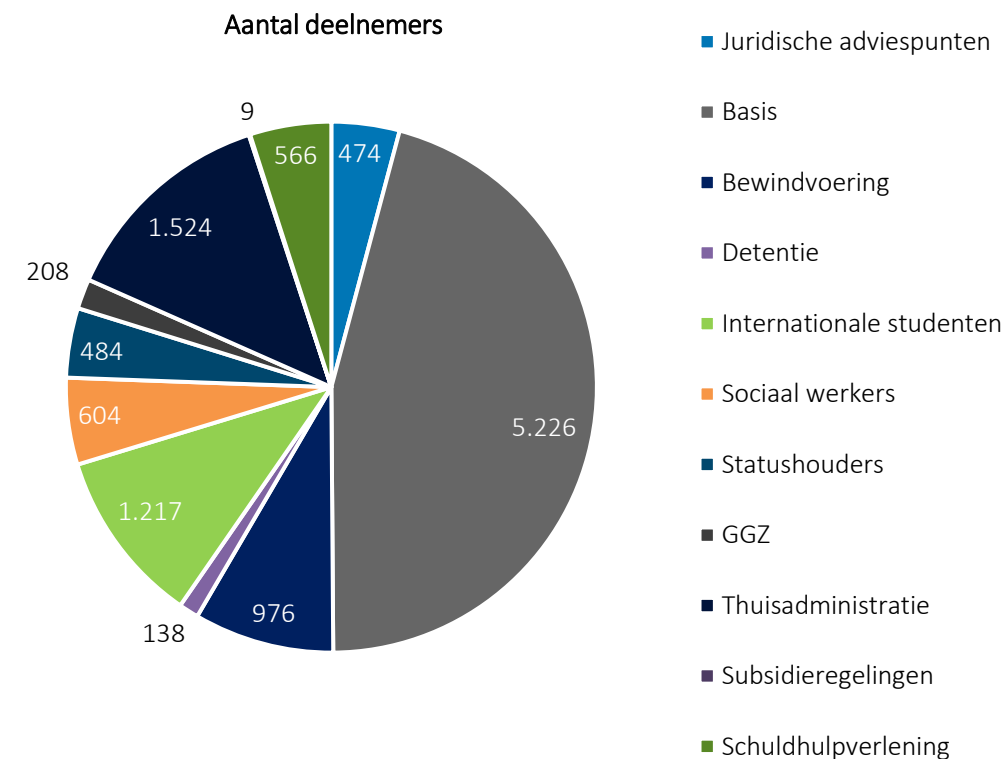
## Trainingen

In totaal heeft ZVL tussen 2019 en 2023, 835 trainingen gegeven voor deelnemers van uiteenlopende doelgroepen.

Van 2019 tot en met 2023 hebben in totaal 10.506 deelnemers deelgenomen aan trainingen van ZVL. De meeste deelnemers hebben de training 'Basis' gevolgd. ZVL heeft ook de meeste trainingen 'Basis' gegeven.



Figuur 5. Aantal trainingen tussen 2019 en 2023 (Data uit ExportView trainingen van Zorgverzekeringslijn).



Figuur 6 Aantal deelnemers trainingen tussen 2019 en 2023 (Data uit ExportView trainingen van Zorgverzekeringslijn).

# Trainingen en e-learnings: resultaten

## Doelgroepen trainingen

Aan de trainingen doen deelnemers uit verschillende doelgroepen mee. Uit data van ZVL blijkt dat ZVL tussen 2019 en 2023 de meeste trainingen heeft gegeven aan de categorie 'overig'. Dit betekent dat in het dataoverzicht het vakje 'overig' is ingevuld of dat dit vakje leeg is gelaten. Net als voor e-learnings, geldt dat trainingen zijn ontwikkeld voor specifieke doelgroepen, waardoor de kans bestaat dat een hulpverlener in het sociaal domein zich niet kan identificeren met een van de voorgesorteerde doelgroepen. De functiebeschrijving van hulpverleners in het sociale domein kan ook per gemeente verschillen. Hierna is de grootste groep deelnemers en de groep waar ZVL de meeste trainingen aan geeft, de groep 'vrijwilligers Thuisadministratie'.

Doelgroep	Aantal deelnemers	Aantal trainingen
Overig	3691	341
Vrijwilligers TA	2354	167
Wijkteam	438	37
Dak- en thuislozenorganisatie	346	22
Detentie- en reclassering	337	32
Gemeente	326	24
Beschermingsbewind	296	31

Doelgroep	Aantal deelnemers	Aantal trainingen
Vluchtelingenorganisaties	233	24
Welzijnsorganisaties	212	24
GGD/GGZ	194	16
HBO-instelling	183	14
Juridische adviespunten	181	19
Schuldhelpverlening	167	9
WO-instellingen	162	12
Jongerenorganisaties	154	7
Onderwijsinstelling	92	5
MBO-instellingen	65	2
Vrijwilliger algemeen	58	6
Schuldhelpverlening voor werknemers	52	3
Branche- en belangenorganisaties	29	11
Ziekenhuizen	21	5
Commerciële- en financiële hulpverleners	18	2
Schuldhelpverlening/WSPN (niet commercieel)	15	1
Kredietbank	1	1

Tabel 3. Aantal trainingen en deelnemers per doelgroep tussen 2019 en 2023 (Data uit PerfectView) trainingen van Zorgverzekeringslijn).

## 2.2. Trainingen en e-learnings: effecten

# Trainingen en e-learnings: effecten

Zoals de resultaten weergeven, geeft ZVL trainingen over uiteenlopende onderwerpen aan verschillende doelgroepen.

Na afloop van een training vullen de deelnemers een KTO in over hun ervaring met de training van ZVL (deelnemers vullen géén KTO in na afloop van een e-learning, de resultaten uit de KTO's gaan dus alleen over de trainingen van ZVL). Hierna hebben we de resultaten op de vragen en stellingen uit het KTO van deze trainingen gebundeld, om een overkoepelend beeld te krijgen van ervaringen van deelnemers met trainingen van ZVL tussen 2021 en 2023.

In het KTO worden deelnemers gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden over hun ervaring met de training, maar ook om een aantal stellingen in te vullen over de kennis die ze hebben opgedaan door het volgen van de trainingen. Het KTO is tussen 2021 en 2023 ingevuld voor 10 trainingen waaronder:

- Overstaptraining;
- (Ex-) gedetineerd en een premieachterstand of onverzekerd voor hulpverleners die met (ex)gedetineerde werken;
- Hoe herken je Zorgverzekeringsproblemen? Voor Sociaal werkers;
- Statushouders en de Zorgverzekering voor vrijwilligers die statushouders begeleiden;
- Training voor professionals over verzekeringsplicht internationale studenten en internationale medewerkers;
- Werken aan herstel door het signaleren en oplossen van zorgverzekeringsproblemen voor hulpverleners in de GGZ en in de

maatschappelijke opvang;

- Zo los je zorgverzekeringssschulden op! Voor vrijwilligers;
- Zorgverzekeringssschulden en de verzekeringsplicht voor juridisch dienstverleners;
- Zorgverzekeringssschulden en de verzekeringsplicht voor schuldhulpverleners en WSPN bewindvoerders;
- Zorgverzekeringssschulden voor inkomensbeheerders, bewindvoerders en curatoren.

# Trainingen en e-learnings: effecten

Volgens het KTO hebben in 2022 en 2023, 153 deelnemers een training live op locatie gevolgd en 330 deelnemers een online training.

ZVL biedt bovendien open trainingen aan, waarvoor individuele deelnemers zich kunnen inschrijven. Deze trainingen zijn online en gratis.

Naast open trainingen geeft ZVL ook exclusieve trainingen voor organisaties. Deze trainingen zijn op maat gemaakt en in overleg worden tijdens deze trainingen ook extra onderwerpen behandeld die aansluiten bij de behoefte van de specifieke werknemers. Deze trainingen kunnen ook online of op locatie gegeven worden. In de jaren 2022 en 2023 hebben volgens het KTO, 254 deelnemers deelgenomen aan een open training en 78 aan een exclusieve training.

In dit rapport hebben we de reacties op vragen en stellingen van alle trainingen gebundeld, aangezien we niet het effect van individuele trainingen willen meten, maar een overkoepelend beeld willen krijgen van de ervaring van deelnemers met trainingen van ZVL in het algemeen. De resultaten uit het KTO hebben we aangevuld met de resultaten die we hebben opgehaald in de online vragenlijsten. Deze resultaten zijn vervolgens verder aangevuld en geduid met de input uit de gesprekken met deelnemers/afnemers van ZVL en externe stakeholders van ZVL. In de tekst is telkens dikgedrukt aangegeven of de resultaten volgen uit het KTO, de online vragenlijst of de gesprekken.



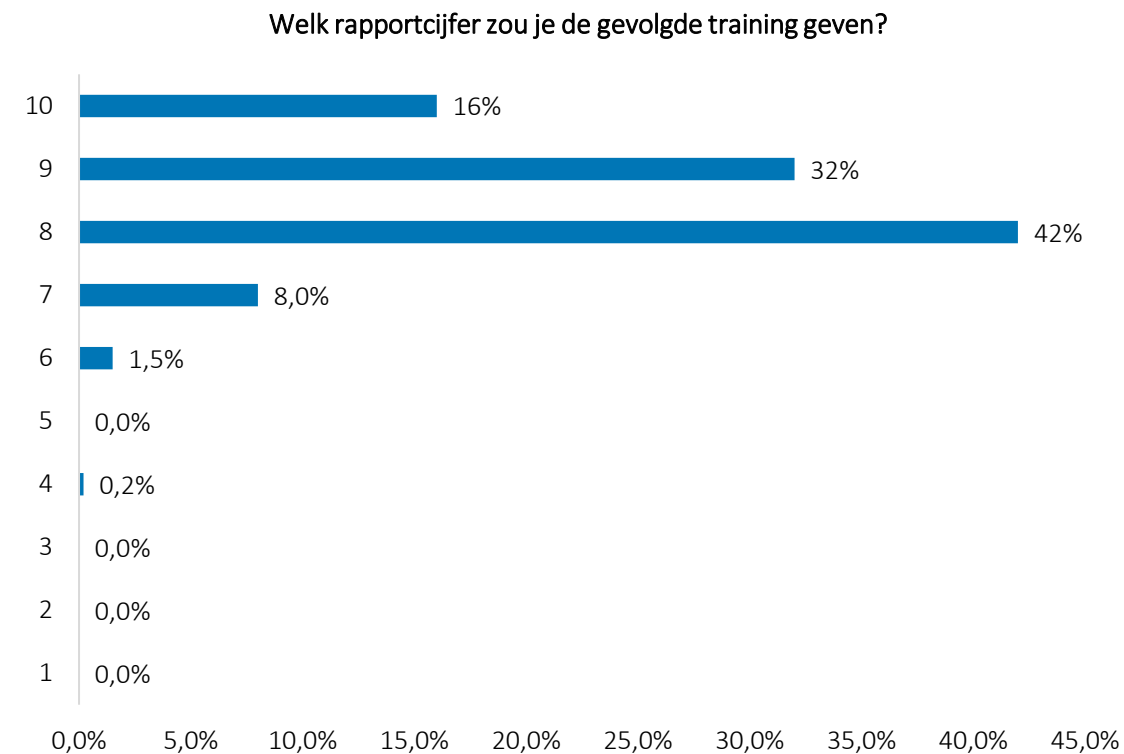
# Trainingen en e-learnings: effecten

## Ervaringen in het algemeen

In de KTO's afgenomen door ZVL, geven deelnemers de trainingen gemiddeld een 8,5 met als hoogste cijfer een 10 en als laagste cijfer een 4.

In het KTO zijn de meeste deelnemers (479) positief over de duidelijke en heldere presentatie en de kennis van de trainer. Deelnemers geven in het KTO aan dat de trainer van ZVL goed antwoord kon geven op vragen van deelnemers en gedurende de training gebruik maakte van goede en bruikbare praktijkvoorbeelden.

In het KTO zijn ook enkele kritische punten (48) genoemd. De deelnemers die kritisch zijn geven de training alsnog een rapportcijfer 7. De kritiekpunten hebben met name betrekking op het tempo van de trainer, namelijk dat de trainer langzamer mag spreken en meer pauze mag inbouwen. Deelnemers benoemen ook dat de trainer meer interactie kan toepassen en dat de voorbeeldcasussen niet diepgaand en ingewikkeld genoeg zijn.



Figuur 8. Respons op vragen uit KTO trainingen en overstaptraining Zorgverzekeringslijn (N = 533).

# Trainingen en e-learnings: effecten

## Ervaringen in het algemeen

Deelnemers volgen de training vanuit verschillende doeleinden, maar het grootste deel geeft in de **online vragenlijst** aan de training te volgen 'om cliënten en/of zorgvragers beter te kunnen ondersteunen'. In de minste gevallen volgen deelnemers de training 'om de gevolgen van onverzekerde te herkennen' (zie figuur 9).

In de open antwoorden van de **online vragenlijst** benadrukken deelnemers aan trainingen en/of e-learnings die de vragenlijst hebben ingevuld dat ze de training volgen om hun kennis te verbeteren, informatie te actualiseren, bijscholingspunten te halen, kennis op te frissen/weer up-to-date te krijgen, kennis binnen de organisatie te vergroten en om vrijwilligers beter te kunnen ondersteunen in hun vrijwilligerswerk.



Figuur 9. Respons op vragen uit KTO trainingen Zorgverzekeringslijn (N = 546).

# Trainingen en e-learnings: effecten

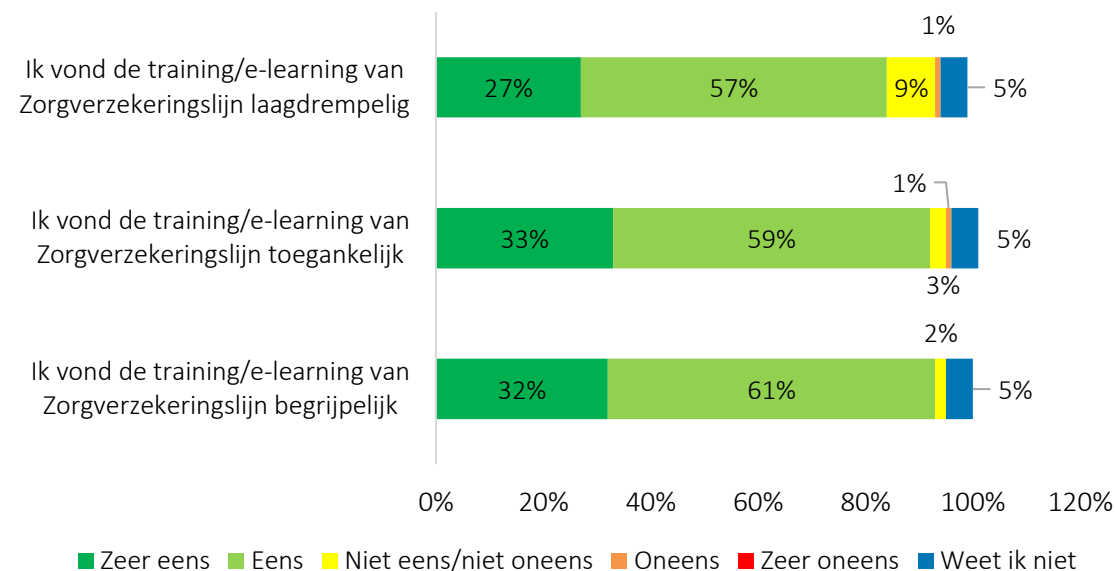
## Ervaringen in het algemeen

Net als uit het KTO blijkt uit de **online vragenlijst** dat deelnemers aan trainingen/e-learnings (zeer) positief zijn over de e-learnings/trainingen gegeven door ZVL. Deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld vonden de training/e-learning (zeer) begrijpelijk, toegankelijk en laagdrempelig (zie figuur 10).

In **gesprekken** uiten deelnemers ook hun waardering voor de begrijpelijkheid van de trainingen. Hierbij wijzen zij er specifiek op dat ZVL in staat is om het zorgverzekeringsstelsel en de veelvoud aan regelgeving op een toegankelijke en begrijpelijke manier uit te leggen. Het kenmerkt ZVL volgens gesprekspartners dat zij het stelsel en alle aspecten ervan op een heldere en gestructureerde wijze uiteen kunnen zetten, zodat het voor een grote en diverse groep deelnemers te begrijpen is. Een vrijwilliger bij SchuldHulpMaatje geeft aan dat de informatie over het zorgverzekeringsstelsel na de training *“allemaal op zijn plaats viel”*. Een vrijwilliger Thuisadministratie benoemt in een gesprek dat door *“al die regeltjes en verschillende zorgverzekeringen, je soms door het bomen de bos niet meer ziet.”* ZVL brengt hierin volgens deze gesprekspartner *“heel goed structuur”*.

Gesprekspartners die hebben deelgenomen aan een training en/of e-learning zijn bovendien positief over de expertise van medewerkers van ZVL op het gebied van het zorgverzekeringsstelsel, die zij tijdens trainingen en e-learnings in begrijpelijke taal overbrengen. Verder benoemen deelnemers in gesprekken dat het delen van de

PowerPointpresentatie na afloop van de training/e-learning heel waardevol is. Het stelt deelnemers namelijk in staat om de presentatie als naslagwerk te gebruiken in hun dagelijkse werkpraktijk. Een vrijwilliger van Humanitas benoemt: *“Los van de begeleider waren er 64 sheets, met heel veel informatie, daar kon ik heel veel mee”*. Een andere vrijwilliger bij Humanitas benoemt in een gesprek: *“Je kan de sheets goed doorlezen, het is begrijpelijk en dat ze de sheets doorsturen na de training is ook echt van toegevoegde waarde”*.



Figuur 10. Respons op vragen uit online vragenlijst KWINK groep (N = 588)

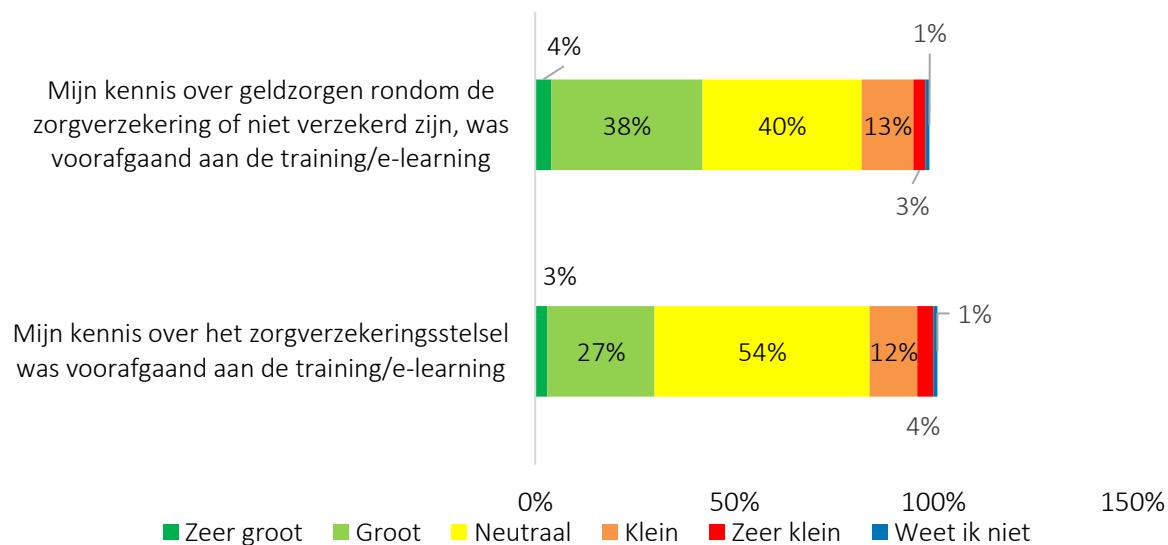
# Trainingen en e-learnings: effecten

## Kennis van deelnemers voorafgaand aan de training/e-learning

Uit de **online vragenlijst** blijkt dat de respondenten die hebben deelgenomen aan een training/e-learning voorafgaand aan de training/e-learning al (veel) kennis hadden over het zorgverzekeringsstelsel en geldzorgen in verband met problemen met de zorgverzekering en/of onverzekerdheid (zie figuur 11).

Uit de open antwoorden in de **online vragenlijst** blijkt dat deelnemers aan trainingen en/of e-learnings van ZVL die al (veel) kennis hebben van het zorgverzekeringsstelsel en geldzorgen die kunnen ontstaan rondom de zorgverzekering, de training en/of e-learning volgen om hun kennis te verversen en om op de hoogte te blijven van (veranderingen in) het zorgverzekeringsstelsel. Een vrijwilliger bij Thuisadministratie schrijft in de open antwoorden: *“Fijn dat het meeste dat ik al wist nu overzichtelijk en compleet en up-to-date online beschikbaar is”*. Een professioneel schuldhulpverlener schrijft: *“Als schuldhulpverlener beschik je over voldoende kennis en weet je de ‘juiste’ loketten te vinden, maar het is altijd zinvol om meer kennis paraat te hebben of te ontvangen”*. Deelnemers die naar eigen zeggen al (veel) kennis hebben, geven ook aan dat ze tijdens het volgen van de training en/of e-learning meer weten over de dienstverlening van ZVL. Een vrijwillige schuldhulpverlener beschrijft: *“Ik wist van het bestaan, maar ik weet nu beter waar Zorgverzekeringslijn in kan faciliteren.”*

In **gesprekken** geven deelnemers aan dat het vooral gaat om meer algemene kennis van het zorgverzekeringsstelsel en de wet- en regelgeving. Gesprekspartners geven aan over algemene kennis te beschikken, maar ZVL te gebruiken om (meer) specifieke kennis op te doen. Een vrijwilliger bij Schuldhulpmaatje benoemt in een gesprek: *“Ik vond de cursus absoluut van meerwaarde. Je komt er niet veel mee in aanraking, maar het is fijn om kennis op te doen.”*



Figuur 11. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N = 608).

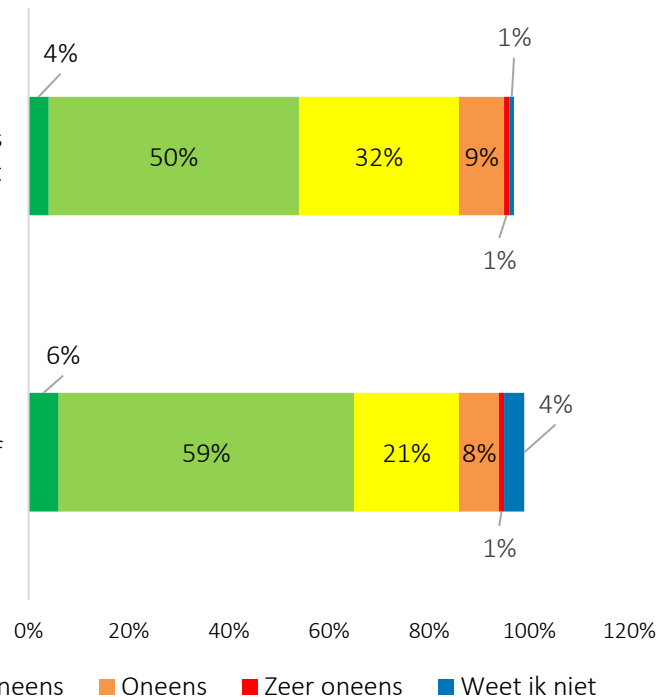
# Trainingen en e-learnings: effecten

## Kennis van deelnemers voorafgaand aan de training/e-learning

Een groot deel van de deelnemers geeft in de **online vragenlijst** bovendien aan voorafgaand aan de training/e-learning al in staat te zijn om problemen rondom zorgverzekeringen en onverzekerde te herkennen en op te lossen (zie figuur 12). Er is ook een deel van de respondenten dat deze stellingen neutraal heeft beantwoord (niet eens/niet oneens).

Deelnemers aan trainingen en/of e-learnings die in de **online vragenlijst** aangeven het (zeer) eens te zijn met de stellingen in figuur 12, geven in de open antwoorden aan dat de training ze geholpen heeft met meer kennis en ze heeft geattendeerd op een aantal specifieke zaken in het zorgverzekeringsstelsel. *“Grotendeels wist ik al wel welke routes er zijn, maar attendering op SKGZ en Kifid was zeker helpend.”* beschrijft een hulpverlener ex-gedetineerden in de online vragenlijst. Ook heeft deelname aan een training en e-learning ook meer duidelijk gemaakt over de dienstverlening van ZVL. Een hulpverlener uit de GGZ geeft aan: *“Voor ons liggen er altijd veel vragenstellingen over het onverzekerde zijn. Daarin volgen wij ook een training en zoeken we regelmatig contact met [ZVL]”*. Een vrijwilliger bij Humanitas beschrijft: *“Ik kende het bestaan van ZVL ook niet”. Of “ik kende ZVL wel, maar deed er niks mee”* aldus een professioneel budgetcoach.

Voorafgaand aan de training/e-learning was ik in staat om zelf een oplossing te vinden voor burgers met geldzorgen rondom zorgverzekeringen of niet verzekerd zijn



Figuur 12. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N = 608).

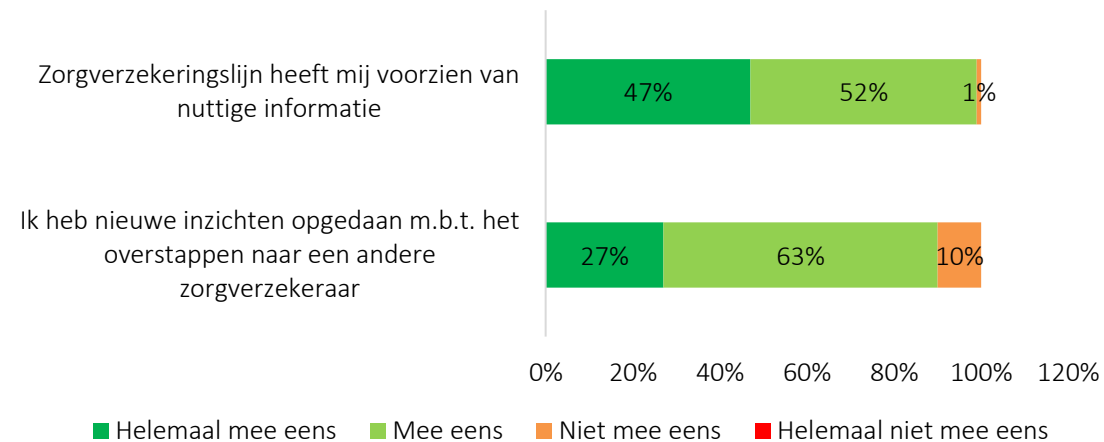
# Trainingen en e-learnings: effecten

## Informatievoorziening trainingen/e-learnings en aansluiting bij de werkpraktijk

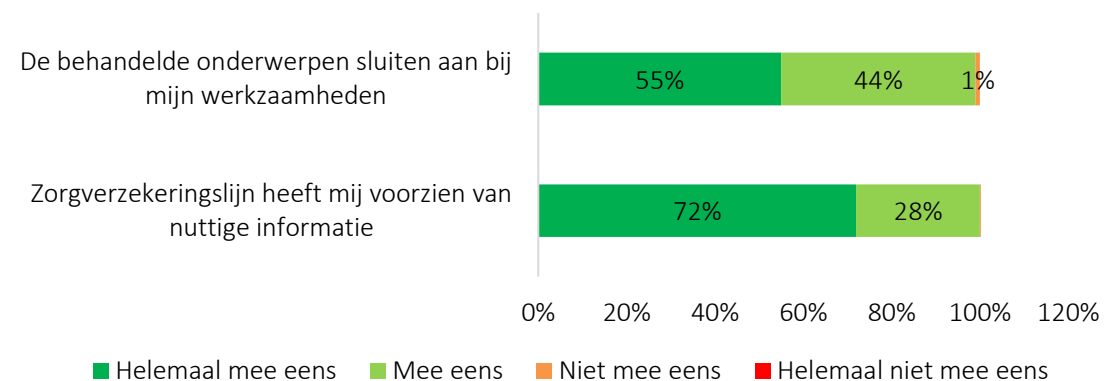
Volgens de KTO's zijn deelnemers (erg) tevreden over de informatie die ZVL deelt tijdens de trainingen.

Uit het KTO over de overstaptraining blijkt dat deelnemers nieuwe inzichten hebben opgedaan met betrekking tot het overstappen naar een andere zorgverzekeraar. Ook heeft de overstaptraining de deelnemers in het overgrote deel van de gevallen voorzien van nuttige informatie (zie figuur 13).

Ook voor de andere trainingen van ZVL geldt dat deelnemers volgens het KTO vinden dat ZVL hen heeft voorzien van nuttige informatie, en dat de onderwerpen in de training ook (zeer) aansluiten bij hun werkzaamheden (zie figuur 14).



Figuur 13. Respons op stellingen uit KTO 'overstaptraining' (N=88) Zorgverzekeringslijn.



Figuur 14. Respons op stellingen uit KTO 'trainingen' (N=523) Zorgverzekeringslijn.

# Trainingen en e-learnings: effecten

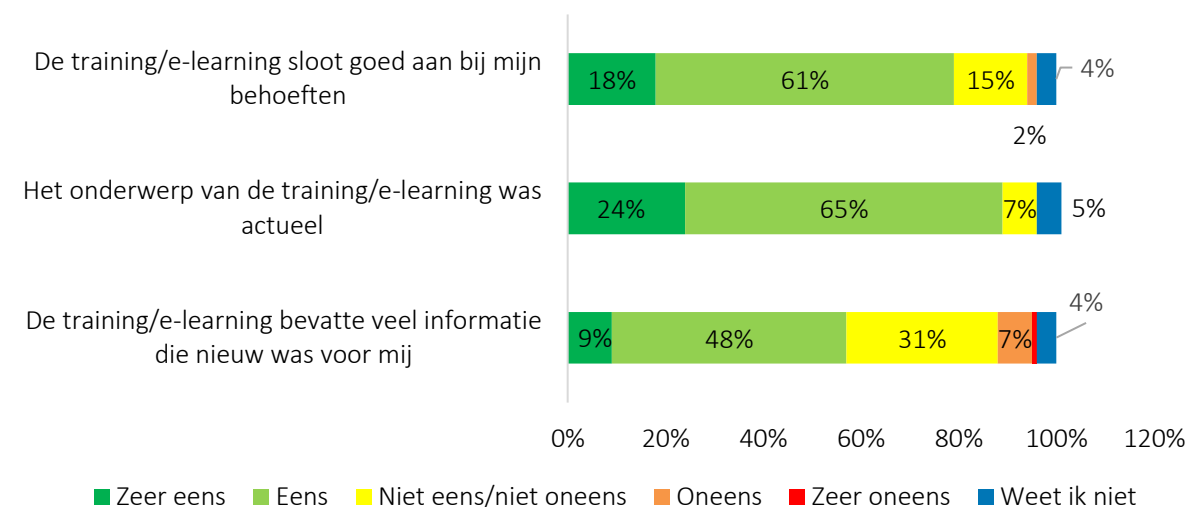
## Informatievoorziening trainingen/e-learnings en aansluiting bij de werkprijktijk

De resultaten uit de **online vragenlijst** bevestigen het positieve beeld uit de KTO's. In de **vragenlijst** geven respondenten aan dat de training/e-learning goed aansloot bij hun behoeften, actueel was en nieuwe informatie bevatte. *"Ik heb veel geleerd over alles rondom verzekeringen en alle zorg eromheen en welke hulp er kan zijn."*

Uit de vragenlijst blijkt ook dat respondenten waarvan de kennis over het zorgverzekeringsstelsel, geldzorgen rondom zorgverzekeringen (zeer) groot is voorafgaand aan de training en dat respondenten die aangeven zelf al (zeer) in staat te zijn problemen tijdig te herkennen, ook vaker 'niet eens/niet oneens' reageren op de stelling 'de training/e-learning bevatte veel informatie die nieuw was'.

Ook tijdens **gesprekken** uiten deelnemers hun waardering voor de trainingen van ZVL, die zij als (zeer) waardevol beschouwen voor hun werkprijktijk. Zoals eerder vermeld, geven deelnemers in gesprekken aan dat hun kennis voorafgaand aan de training voornamelijk algemeen van aard was. Uit gesprekken blijkt dat ZVL zich onderscheidt en een toevoeging is voor de werkprijktijk omdat ZVL beschikt over meer specialistische kennis met betrekking tot specifieke situaties en casussen. Een sociaal verpleegkundige benoemt in een gesprek: *"Het is fijn voor mij dat ze gespecialiseerde kennis hebben en dus mee kunnen denken, bijvoorbeeld op casusniveau. Ze zijn ook altijd goed op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen"*.

Deelnemers merken bovendien in **gesprekken** op dat ZVL erin slaagt om de trainingen/e-learnings af te stemmen op de aanwezige doelgroep en de trainingen ook aanpast op het kennisniveau van de individuele deelnemers. *"Ze wisten de training goed aan te sluiten op het kennisniveau van de aanwezigen. Ze konden ook snel beslissingen nemen over wat ze gingen vertellen op basis van wat de deelnemers wel en niet wisten"*. Tot slot wijzen gesprekspartners erop dat de wereld van zorgverzekeringen dynamisch is, en voortdurend verandert en dat ZVL zich eveneens onderscheidt door regelmatig proactief updates te delen met (oud) deelnemers bijvoorbeeld via de nieuwsbrief en/of via direct e-mailcontact.



Figuur 15. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N=588).

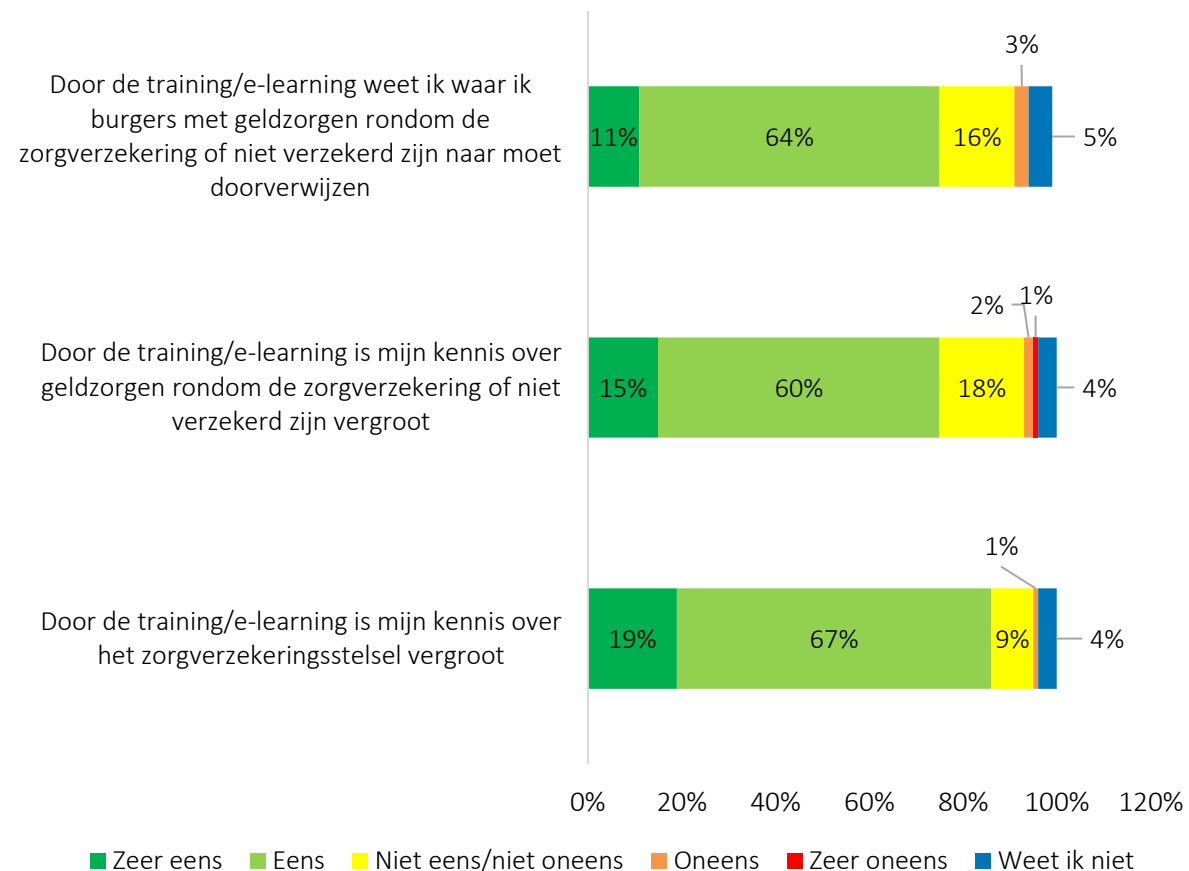
# Trainingen en e-learnings: effecten

## Kennis van deelnemers na afloop van de training/e-learning

Uit de **online vragenlijst** blijkt verder dat de kennis over het zorgverzekeringsstelsel, en geldzorgen rondom zorgverzekeringen of onverzekerheid bij deelnemers is vergroot na afloop van de training/e-learning. In de vragenlijst geven respondenten ook aan dat ze na het volgen van de training beter weten waar ze cliënten met problemen naar moeten/kunnen doorverwijzen (zie figuur 16).

We zien in de online vragenlijst dat respondenten die aangeven dat de kennis over het zorgverzekeringsstelsel en over problemen rondom zorgverzekeringen (zeer) groot is voorafgaand aan de training, vaker 'niet eens/niet oneens' reageren op de stellingen die betrekking hebben op de kennis na afloop van de trainingen. Bij de andere stelling zien we geen groot verschil tussen respondenten.

In **gesprekken** geven deelnemers aan dat de kennis die ZVL deelt over het herkennen en voorkomen van zorgverzekeringsproblemen heel waardevol is in de praktijk. Hierbij is het volgens gesprekspartners voornamelijk waardevol dat ZVL in staat is om kennis op casusniveau te delen, waarbij ze ook actief meedenken met de deelnemers voorafgaand, tijdens en na het volgen van de training/e-learning. Een vrijwilliger Thuisadministratie benoemt: *"de zorgverzekeringswereld is continu in beweging. Je krijgt door de training echt nieuwe kennis (...) zorgverzekeringen zijn zo complex dat je echt een ZVL nodig hebt die informatie vertaalt naar je werkgebied"*.



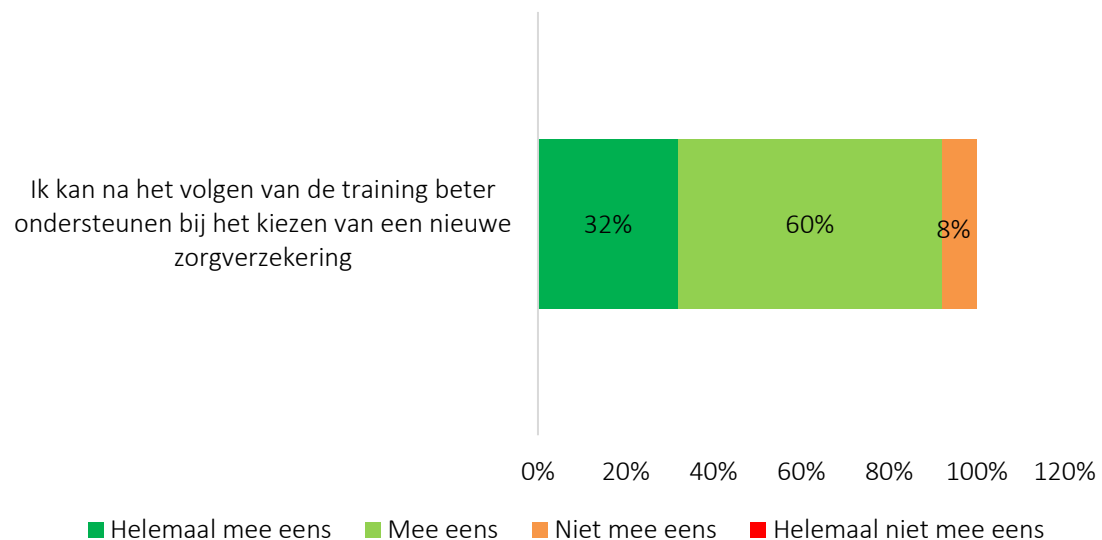
Figuur 16. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N=565).



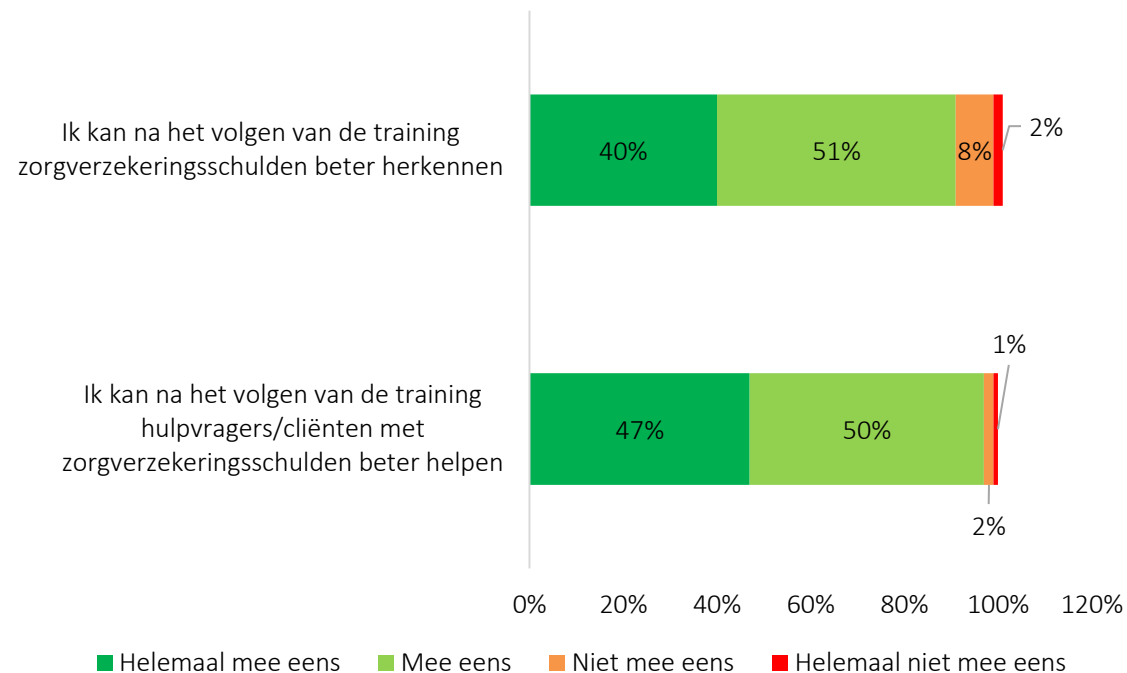
# Trainingen en e-learnings: effecten

## Toepassing van de opgedane kennis uit de training/e-learning in de (werk)praktijk

Uit de KTO's blijkt bovendien deelnemers niet alleen tevreden zijn over de verkregen informatie vanuit ZVL tijdens de training, maar dat deelnemers de opgedane kennis ook daadwerkelijk in de praktijk kunnen toepassen. Deelnemers geven in het KTO aan na het volgen van de training, beter te kunnen ondersteunen bij het kiezen van een zorgverzekering, zorgverzekeringsschulden beter te kunnen herkennen en hulpvragers en/of cliënten ook beter te kunnen helpen met hun zorgverzekeringsschulden.



Figuur 17. Respons op stellingen uit KTO 'overstaptraining' Zorgverzekeringslijn (N = 88).



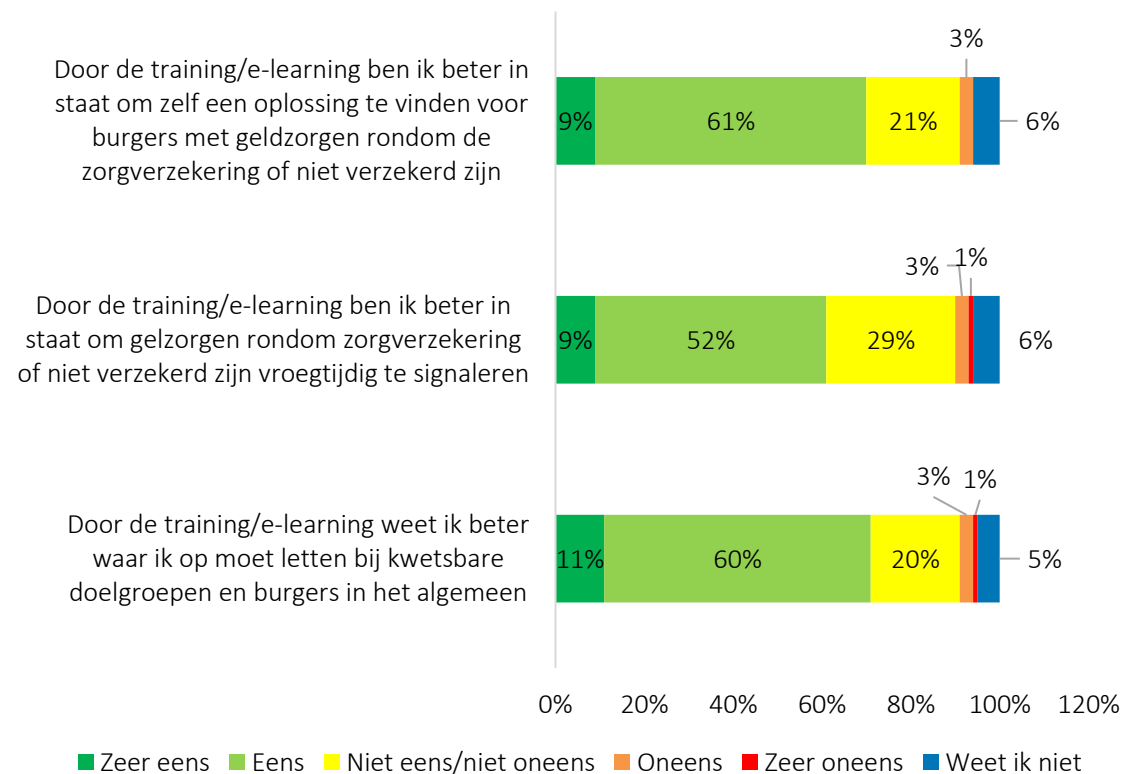
Figuur 18. Respons op stellingen uit KTO 'trainingen' Zorgverzekeringslijn (N = 523).

# Trainingen en e-learnings: effecten

## Toepassing van de opgedane kennis uit de training/e-learning in de (werk)praktijk

Net als in het KTO geven deelnemers die **online vragenlijst** hebben ingevuld aan dat hun kennis over het zorgverzekeringsstelsel, geldproblemen rondom de zorgverzekering en onverzekerdheid is vergroot, maar dat ze na het volgen van de training ook beter weten waar ze op moeten letten bij hun cliënten en kwetsbare doelgroepen in het algemeen, beter in staat zijn om geldzorgen rondom zorgverzekeringen en onverzekerheid te herkennen en zelf op te lossen.

Van de respondenten die 'niet eens/niet oneens' heeft ingevuld bij de stellingen in figuur 19 geeft (ruim) meer dan de helft ook aan dat hun kennis over geldzorgen rondom zorgverzekeringen, het zelf vinden van een oplossing en over het doorverwijzen van mensen met problemen, voorafgaand aan de training al '(zeer) groot' was. Voor respondenten die '(zeer)' eens invullen geldt ook dat ruim meer dan de helft vindt dat zij problemen tijdig kunnen herkennen, deze groep is het alleen vaak niet eens met de stelling dat ze zelf in staat waren om tijdig een oplossing te kunnen vinden. Bovendien blijkt uit de **vragenlijst** dat respondenten die '(zeer) eens' invullen bij stellingen in figuur 19 hun eigen kennis voorafgaand aan de training/e-learning vaker 'neutraal' of '(zeer) klein' inschatten, dan respondenten die 'niet eens/niet oneens' invullen op de stellingen in figuur 19.



Figuur 19. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N=565).

# Trainingen en e-learnings: effecten

## Toepassing van de opgedane kennis uit de training/e-learning in de (werk)praktijk

Gesprekspartners geven in **gesprekken** aan de opgedane kennis goed toe te kunnen passen in de praktijk. *“ZVL heeft goede handvatten gegeven”*. Met name de kennis over het signaleren van zorgverzekeringsproblemen. *“Het herkennen van problemen, wanneer herken je nu dat iemand in de problemen zit? Dat je kan signaleren (...) wanneer iemand in de problemen gaat komen”* vertelt een vrijwilliger bij Humanitas. Ook het feit dat ZVL informatie deelt over specifieke situaties met betrekking tot zorgverzekeringen voor diverse specifieke doelgroepen zoals gedetineerden, vluchtelingen, internationale studenten etc. draagt bij aan de directe praktische toepasbaarheid in de praktijk van de door deelnemers opgedane kennis tijdens de training/e-learning. Een sociaal verpleegkundige benoemt in een gesprek: *“Ze geven informatie op casusniveau en ze hebben kennis die specifiek past. Bijvoorbeeld als mensen uit elkaar gaan en op één polis zitten, wat je dan hiermee moet doen. Ik heb hier [voorafgaand aan de training] nooit bij stilgestaan en dit is wel handig om te weten”*.

## 2.3. Gastlessen/financiële educatie

# Gastlessen: introductie

ZVL geeft verschillende gastlessen over zorgverzekeringen aan verschillende doelgroepen. ZVL geeft gastlessen en e-learnings aan MBO-leerlingen en HAVO/VWO leerlingen. Voor MBO-leerlingen biedt ZVL de gastles '18+?Verzekeren dus!' aan. In dit rapport leggen we de focus op deze gratis gastles voor MBO-leerlingen.

Het idee achter deze gastlessen is dat om zorgverzekeringsproblemen te voorkomen leerlingen een basaal begrip nodig hebben van het Nederlandse zorgverzekeringstelsel en de bijbehorende wet- en regelgeving. Met de gastles '18+? Verzekeren dus!' beoogt ZVL op een laagdrempelige en toegankelijke manier aan MBO-leerlingen uit te leggen hoe de Zorgverzekeringwet in elkaar zit, wanneer een zorgverzekering verplicht is en welke rechten en plichten (on)verzekerden hebben.

## 2.3. Gastlessen/financiële educatie: resultaten

# Gastlessen: resultaten

In het activiteitenverslag uit 2021 geeft ZVL aan dat vanwege de coronamaatregelen destijds de gastlessen voornamelijk digitaal aangeboden zijn.

In het activiteitenverslagen maakt ZVL geen onderscheid tussen de verschillende gaslessen. In 2021 heeft ZVL volgens het activiteitenverslag 2.467 leerlingen bereikt via gastlessen. In 2022 hoefde ZVL geen rekening te houden met coronamaatregelen. ZVL heeft in 2022 volgens het activiteitenverslag ruim 3.773 leerlingen bereikt tijdens gastlessen, waarvan 1.251 uit de Nederlandse top-20 gemeenten en 2.522 in de rest van Nederland.

## 2.3. Gastlessen/financiële educatie: effecten



# Gastlessen: effecten

## Ervaring met de gastles in het algemeen

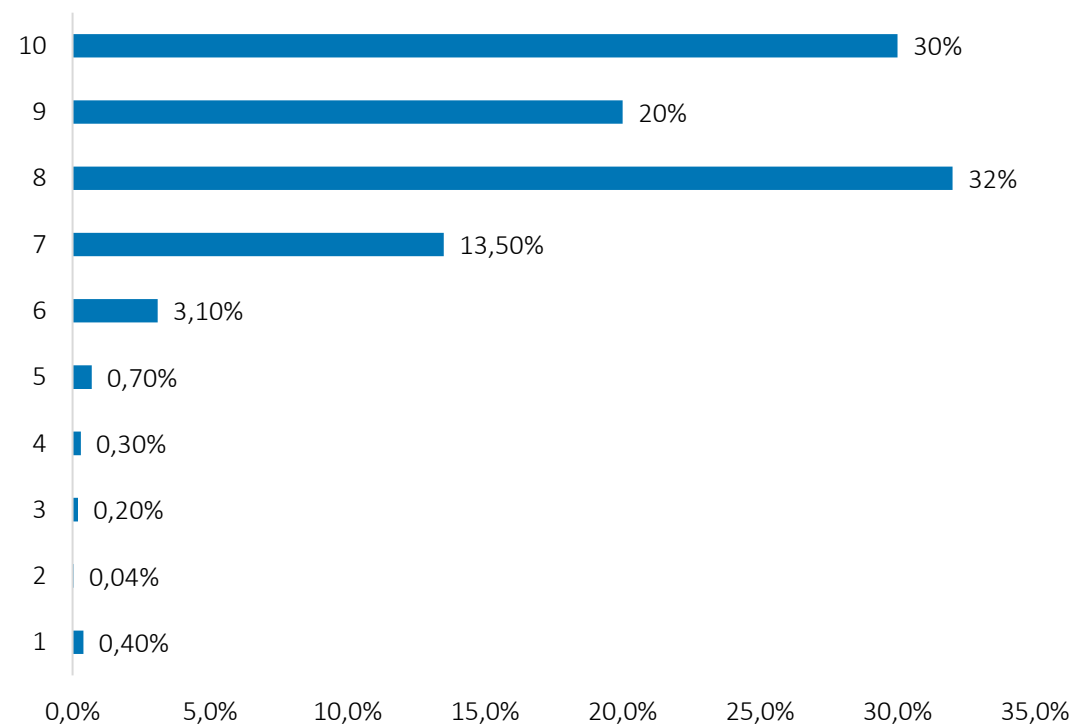
Leerlingen worden na afloop van de gastles gevraagd om een KTO over de gastles in te vullen.

Tussen 2021 en 2023 is het KTO door 2.800 leerlingen ingevuld.

In het **KTO** geven leerlingen de gastles gemiddeld een 8,5, met als hoogste cijfer een 10 en als laagste cijfer een 1.

In de open antwoorden geven leerlingen die een hoog cijfer geven aan dat ze de les interessant, leerzaam, informatief en begrijpelijk vonden. Ook blijkt uit de KTO dat leerlingen de gastles duidelijk vinden en dat de medewerker van ZVL goed uitleg geeft en een goede sfeer creëert in de klas. De 41 leerlingen die de gastles in het KTO een laag cijfer geven (5 of lager), geven aan dat de les saai was, of niet relevant vanwege hun leeftijd (omdat ze nog geen 18 jaar zijn) of omdat ze al over de kennis uit de gastles bezitten.

Wat voor cijfer geef je deze gastles?



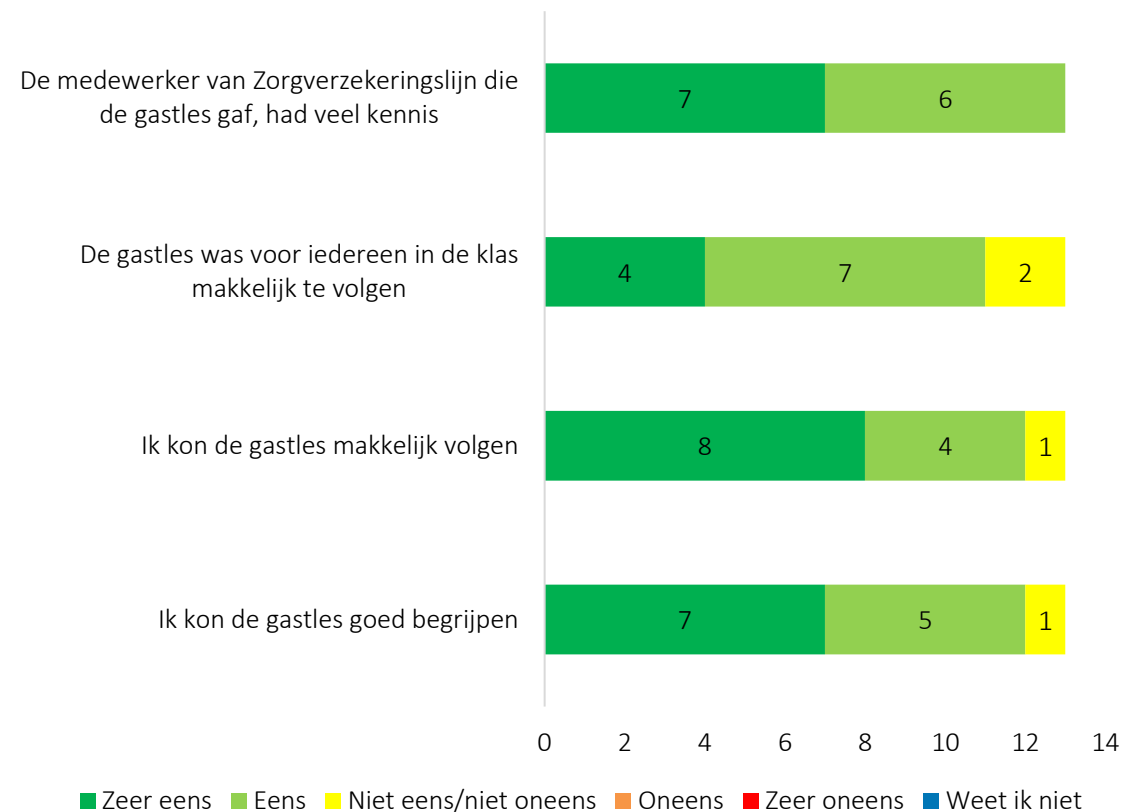
Figuur 20. Cijfers voor gastlessen MBO uit KTO (2021 – 2023).

# Gastlessen: effecten

## Ervaring met de gastlessen in het algemeen

Ook in de vragenlijst hebben we respondenten gevraagd naar hun ervaringen met gastlessen van ZVL. Kanttekening bij deze resultaten is dat 13 respondenten naar eigen zeggen hebben deelgenomen aan gastlessen. Vanwege het lage respons van deelnemers aan gastlessen op de online vragenlijst, rapporteren we de resultaten in absolute aantallen en niet in percentages.

De **online vragenlijst** laat zien dat deelnemers tevreden zijn over de gastlessen. Zoals ook wordt aangegeven in het KTO vonden deelnemers de gastles goed te begrijpen en (voor de hele klas) goed te volgen (zie figuur 21).



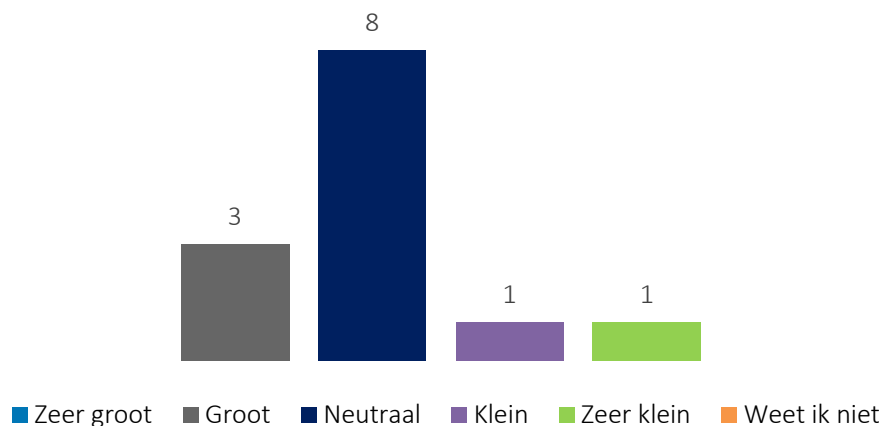
Figuur 21. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N=13).

# Gastlessen: effecten

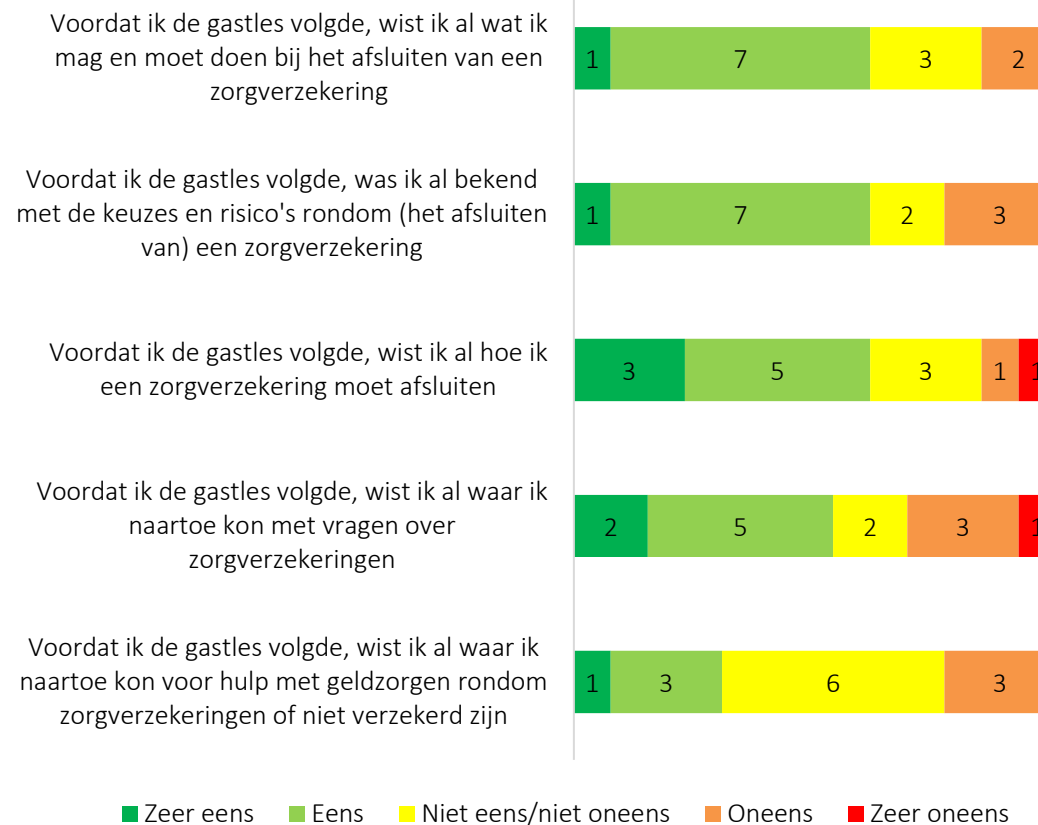
## Kennis voorafgaand aan de gastlessen

Uit de **online vragenlijst** blijkt dat een deel van de deelnemers al bezit over enige kennis rondom (het afsluiten van) zorgverzekeringen en de risico's rondom het (niet) afsluiten van een zorgverzekering voorafgaand aan de gastles. Een kleiner deel van de respondenten aan gastlessen die de vragenlijst hebben ingevuld wist al voorafgaand aan de gastles waar ze naartoe kunnen voor hulp met geldzorgen rondom zorgverzekeringen of niet verzekerd zijn (zie figuur 22 en figuur 23).

Voordat ik de gastles volgde was mijn kennis over zorgverzekeringen:



Figuur 22. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWNK groep (N=13).

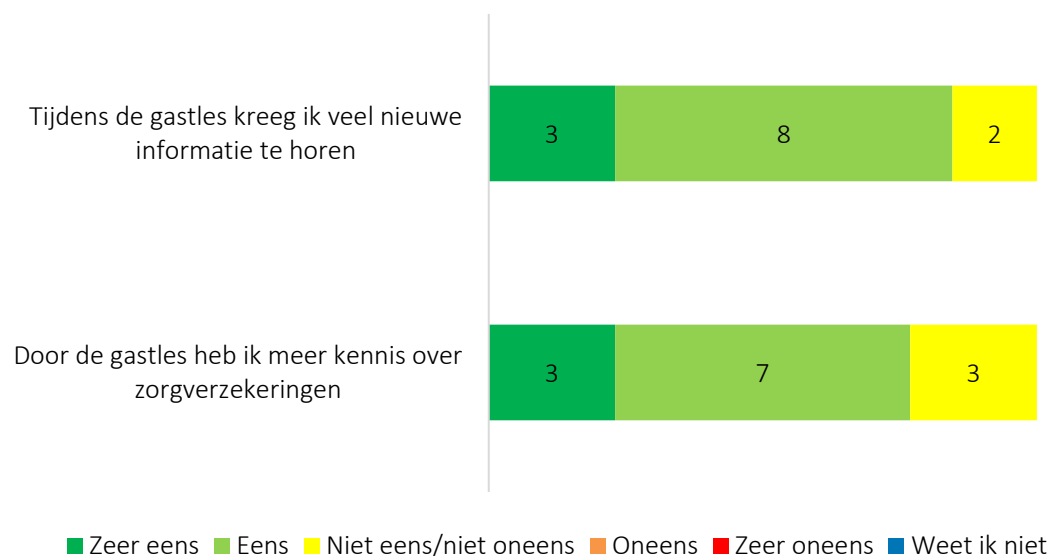


Figuur 23. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWNK groep (N=13).

# Gastlessen: effecten

## Informatievoorziening gastlessen

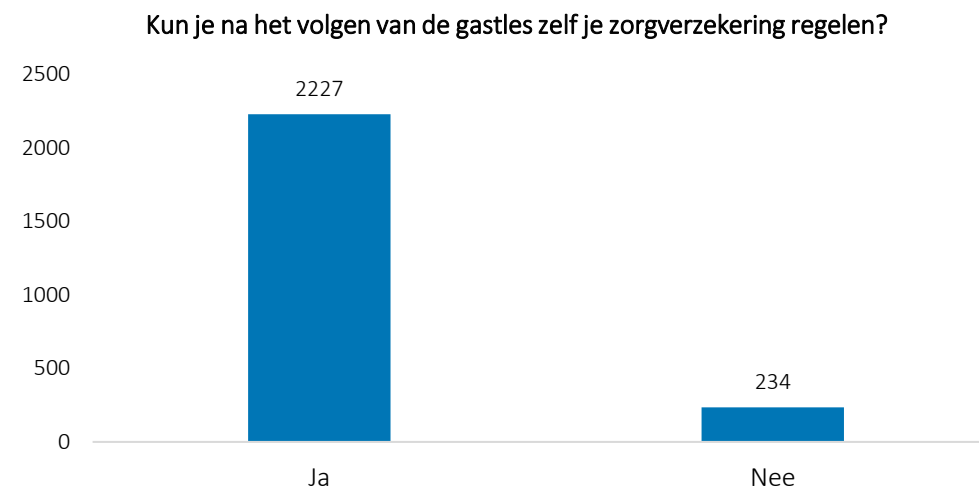
Uit de **online vragenlijst** blijkt dat, ondanks dat deelnemers al aangeven te bezitten over enige kennis rondom (het afsluiten van) zorgverzekeringen en de keuzes en risico's, de gastles (zeer) veel nieuwe informatie bevat. Ook hebben deelnemers volgens de vragenlijst na het volgen van de gastles meer kennis over zorgverzekeringen in het algemeen (zie figuur 24).



Figuur 24. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N=13)

## Toepassing van de opgedane kennis uit de gastlessen in de praktijk

In het **KTO** wordt de leerlingen gevraagd of ze na het volgen van de gastles zelf een zorgverzekering kunnen regelen. 80% geeft aan na het volgen van de training zelf een zorgverzekering te kunnen regelen, 20% geeft aan dit niet te kunnen (zie figuur 25). Van de leerlingen die 'nee' hebben ingevuld op deze vraag, is de meerderheid wel positief over de gastles. Deze leerlingen geven aan de les informatief, leerzaam en duidelijk te vinden. Leerlingen vullen vaak 'nee' in omdat ze zelf nog (lang) geen 18 zijn en ze dus (nog) niet bezig zijn met het afsluiten van een zorgverzekering.



Figuur 25. Respons op vraag uit KTO gastlessen Zorgverzekeringslijn.

# Gastlessen: effecten

## Toepassing van de opgedane kennis uit de gastlessen in de praktijk

Ook de **online vragenlijst** laat zien dat deelnemers aan gastlessen de opgedane kennis in de praktijk kunnen toepassen. Deelnemers die de vragenlijst hebben ingevuld, weten na het volgen van de gastlessen beter wat ze kunnen en mogen doen rondom (het afsluiten van) een zorgverzekering, en wat de keuzes zijn, de gevolgen en risico's zijn rondom het (niet) afsluiten van een zorgverzekering (zie figuur 26).



Figuur 26. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N=13)

De **online vragenlijst** laat bovendien zien dat deelnemers aan gastlessen na het volgen van de training beter weten waar ze naartoe kunnen met vragen over zorgverzekeringen én waar ze naartoe kunnen voor hulp met geldzorgen rondom de zorgverzekering of onverzekerdeheid (zie figuur 27).



Figuur 27. Respons op stellingen uit online vragenlijst KWINK groep (N = 13).

## 3. Conclusies

## Conclusies: introductie

Met deze effectmeting beoogt ZVL inzicht te krijgen in de effectiviteit van haar dienstverlening. Kortom, ZVL wil weten in welke mate zij met de trainingen, e-learnings en gastlessen die zij verzorgt en de vraagbaak-functie die zij vervult, haar doelstellingen realiseert.

In dit concluderende hoofdstuk zullen we daarom, net zoals in de rest van het rapport de activiteiten van ZVL langslopen. Concreet zullen we de onderzoeksvragen beantwoorden die zijn opgesteld om de effecten van deze activiteiten te meten. Vragen 1 en 2 gaan namelijk over de trainingen en e-learnings die ZVL aanbiedt, vraag 3 over de gastlessen en vraag 4 over de vraagbaak-functie van ZVL.

De onderzoeksvragen zijn gericht op twee belangrijke aspecten om de effectiviteit van de activiteiten te kunnen meten, namelijk: het opgebouwde kennisniveau van deelnemers en afnemers van de dienstverlening van ZVL en de praktische toepasbaarheid van deze verworven kennis. Om deze reden zullen we vraag deelvraag 1.1. die gaat over het reproduceren van de opgedane kennis niet beantwoorden onder vraag 1, maar bij de behandeling van vraag 2, die ook gaat over de toepassing van kennis uit de trainingen en e-learnings in de praktijk. Door de vragen over de activiteiten te beantwoorden, kunnen we uiteindelijk bepalen in welke mate deze activiteiten hebben bijgedragen aan het kennisniveau van de doelgroepen die ZVL probeert te bereiken en de manier waarop ze deze kennis in de praktijk kunnen brengen.



Figuur 28. Samenhang activiteiten en doelstellingen.

Bovendien, zoals figuur 28 weergeeft (en de ToC's ook aantonen), geven deze bevindingen over de resultaten en effecten van de activiteiten, uiteindelijk ook indicaties over in hoeverre ZVL erin slaagt haar gestelde doelen te bereiken met deze activiteiten. Specifiek beogen de trainingen en e-learnings namelijk de interventie- en preventiekracht van hulp- en dienstverleners in het sociale domein te versterken, terwijl de gastlessen en de vraagbaak moeten bijdragen aan het versterken van de zelfregie van enerzijds jongeren en anderzijds hulpvragers in het algemeen. Wanneer ZVL erin slaagt deze beoogde resultaten en effecten te behalen met haar activiteiten, is het aannemelijk dat ZVL haar doelstelling behaalt.

Om herhaling te voorkomen zullen we daarom in dit hoofdstuk na de beantwoording van de onderzoeksvragen over de trainingen en e-learnings alleen kort ingaan op het bereik van doelstelling 1 en 2 in een apart kader. Op dezelfde manier zullen we na het beantwoorden van de onderzoeksvragen over de gastlessen en de vraagbaak kort stilstaan bij doelstelling 3 in een apart kader. Hiermee beogen we de leesbaarheid en duidelijkheid van dit concluderende hoofdstuk te waarborgen.

# Conclusies: trainingen en e-learnings

## 1. In hoeverre heeft deelname aan een training of e-learning geleid tot een verandering in het kennisniveau van de deelnemers?

Op basis van deze effectmeting kan worden geconcludeerd dat het kennisniveau van het zorgverzekeringsstel, wet- en regelgeving, signalering van problemen en de oplossingsgerichtheid van hulpverleners (vrijwilligers en professionals) is vergroot door deelname aan een training/e-learning van ZVL.

Hoewel deelnemers van trainingen/e-learnings die de online vragenlijst hebben ingevuld aangeven in zekere mate bekend te zijn met het zorgverzekeringsstelsel, de wet- en regelgeving rondom (het afsluiten van) zorgverzekeringen en de aanpak van zorgverzekeringsproblematiek, is deze kennis voorafgaand aan de training voornamelijk algemeen van aard. Het grootste deel van de deelnemers volgt de training/e-learning om (meer) kennis op te doen om hun cliënten en hulpvragers beter te kunnen ondersteunen.

De effectmeting toont aan dat de trainingen en e-learnings van ZVL van hoge kwaliteit zijn. Deelnemers beoordelen de trainingen dan ook gemiddeld met een 8,5. De trainingen zijn met name van hoge kwaliteit om dat de medewerkers van ZVL die de trainingen en e-learnings geven, beschikken over (zeer) veel kennis op het gebied van het zorgverzekeringsstelsel en wet- en regelgeving. Hierdoor zijn medewerkers in staat om deze kennis tijdens trainingen en e-learnings om te zetten in begrijpelijke taal. (Zeer) veel deelnemers aan trainingen en e-learnings zijn dan ook van mening dat de trainingen en/of e-learnings toegankelijk, laagdrempelig en begrijpelijk zijn.

De effectmeting laat zien dat de trainingen en e-learnings niet alleen laagdrempelig, toegankelijk en begrijpelijk zijn, maar dat de trainingen en e-learnings ook goed aansluiten bij de kennisbehoefte van de deelnemers. ZVL biedt een divers scala aan trainingen aan, gericht op verschillende (specifieke) doelgroepen binnen verschillende sectoren, waarmee ZVL aanzienlijke deelnemersaantallen bereikt uit deze verschillende doelgroepen. ZVL sluit met de inhoud van haar trainingen aan op de kennis waar deze specifieke doelgroepen behoefte aan hebben in hun werkpraktijk. De inhoud is niet alleen aangepast op de doelgroep die de training volgt, maar ZVL past haar trainingen en e-learnings ook aan op het kennisniveau van de deelnemers die de training volgen. ZVL beschikt namelijk over specialistische kennis over specifieke casussen waar bepaalde doelgroepen behoefte aan hebben.



# Conclusies: trainingen en e-learnings

## 1. In hoeverre heeft deelname aan een training of e-learning geleid tot een verandering in het kennisniveau van de deelnemers?

De trainingen en e-learnings van ZVL sluiten ook aan bij de specifieke casussen waar hulp- en dienstverleners in de praktijk mee te maken kunnen krijgen. Verder laat de effectmeting zien dat de trainingen en e-learnings van ZVL actueel zijn. ZVL zorgt er namelijk voor dat de kennis die zij deelt in de trainingen en e-learnings aansluit bij de actualiteit, wanneer er ontwikkelingen in het stelsel plaatsvinden of wanneer ZVL (veel) vragen en/of casussen binnenkrijgt over dezelfde onderwerpen, zorgt ZVL ervoor dat deze onderwerpen aan bod komen in de trainingen en/of e-learnings. Uit de effectmeting blijkt wel dat een groot deel van de afnemers van trainingen en e-learnings vallen onder de categorie 'overig'. Als aanbeveling zou ZVL nog beter zicht kunnen krijgen op de doelgroepen die ze bereiken, zodat deze doelgroepen (nog) beter en gericht benaderd kunnen worden en ZVL ook beter in beeld krijgt welke doelgroepen gebruik maken van hun dienstverlening en welke doelgroepen ze juist nog missen. **(1.2. In hoeverre sloot de inhoud van de trainingen aan bij de kennisbehoefte van de deelnemers? Zo nee, welke kennis en/of tools hebben deelnemers gemist?)**

Uit de effectmeting blijkt dan ook dat deelnemers aan trainingen en/of e-learnings (zeer) tevreden zijn over de verworven kennis tijdens de trainingen en e-learnings. De effectmeting toont aan dat de trainingen en e-learnings van ZVL veel informatie bevat die nieuw is voor de deelnemers van deze trainingen en e-learnings en dat de trainingen en e-learnings van ZVL deelnemers heeft voorzien van (veel) nuttige informatie. Verder kunnen we op basis van de effectmeting concluderen dat de trainingen en e-learnings ervoor zorgen dat het kennis over het zorgverzekeringsstelsel bij deelnemers is vergroot en dat ze door het volgen van de training en/of e-learning de kennis over geldzorgen die kunnen ontstaan rondom zorgverzekeringen en/of niet verzekerd zijn ook is vergroot bij de deelnemers die de trainingen en e-learnings volgen.

Ook na afloop van de trainingen en e-learnings is ZVL in staat om de kennis van (oud) deelnemers te blijven vergroten. Hulp- en dienstverleners (maar ook externe stakeholders) zien ZVL als expertisecentrum. Deelnemers die hebben deelgenomen aan een training en/of e-learning (maar ook externe stakeholders) bezoeken de website van ZVL om hun kennis actueel te houden. Ook geven deelnemers aan trainingen en/of e-learnings aan na afronding van de training en/of e-learning proactief contact te houden en zoeken met ZVL voor het stellen van gerichte vragen en/of het voorleggen van specifieke casuïstiek uit hun werkpraktijk. De effectmeting wijst tevens uit dat ZVL nieuwe kennis deelt met inschrijvers op de nieuwsbrief en specifieke contactpersonen binnen organisaties die nauw in contact staan met ZVL **(1.3. In hoeverre maken deelnemers na afloop van een training of e-learning gebruik van de overige voorlichting van Zorgverzekeringslijn (vraagbaak en website) om kennis up-to-date te houden?)**.

# Conclusies: trainingen en e-learnings

## 2. In hoeverre heeft deelname aan een training of e-learning geleid tot een verandering in het gedrag van de deelnemers en wat is hiervan het effect?

Het volgen van een training en/of e-learning heeft niet alleen ertoe geleid dat deelnemers meer kennis hebben over het zorgverzekeringsstelsel en (geld)problemen die kunnen ontstaan door zorgverzekeringen en/of onverzekerdeheid, maar de effectmeting wijst ook uit dat deelnemers deze kennis kunnen toepassen in de praktijk.

De effectmeting toont aan dat deelnemers van trainingen en/of e-learnings na afloop van de training en/of e-learning de opgedane kennis in de praktijk toepassen. Zo zijn deelnemers beter in staat om zorgverzekeringsschulden te herkennen, zijn deelnemers beter in staat om geldzorgen rondom de zorgverzekering of niet verzekerd zijn vroegtijdig te signaleren en weten deelnemers beter waar ze op moeten letten bij kwetsbare doelgroepen en burgers in het algemeen. Deelnemers zijn bovendien beter in staat om zelf een oplossing te vinden voor burgers met geldzorgen rondom zorgverzekeringen of niet verzekerd zijn. Verder zijn deelnemers aan trainingen en e-learnings van ZVL beter in staat om hun cliënten te ondersteunen. Bijvoorbeeld doordat ze kunnen ondersteunen bij het kiezen van een (nieuwe) zorgverzekering, doordat ze beter zelf instaat zijn om een oplossing te vinden voor burgers met geldzorgen rondom (het afsluiten van) een zorgverzekering of niet verzekerd zijn. Wanneer zij niet zelf in staat zijn om tot een oplossing te komen, weten deelnemers aan trainingen en e-learnings van ZVL, beter waar ze hun cliënten naar moeten doorverwijzen (**1.1. In hoeverre zijn deelnemers na afloop in staat om de opgedane kennis te reproduceren en toe te passen?**).

De voornaamste verandering in de werkwijze van de deelnemers van trainingen en/of e-learnings is dat ze na afloop van het volgen van de training en/of e-learning gebruik maken van de PowerPointpresentatie die ZVL na afloop van de training en/of e-learning deelt. De deelnemers gebruiken deze PowerPointpresentatie als naslagwerk in hun werkpraktijk. ZVL kan er daarom over nadenken om een uitgebreider handboek te delen met de deelnemers aan trainingen en e-learnings die ze kunnen gebruiken als (uitgebreider) naslagwerk, in plaats van de PowerPointpresentatie. Verder nemen deelnemers na afloop van de training e-learning contact op met ZVL bij vragen en om specifieke casussen uit hun werkpraktijk voor te leggen (**2.1. In hoeverre heeft deelname geleid tot een verandering in de werkwijze van de deelnemers en zo ja, hoe?**). Zoals hierboven genoemd stelt de opgedane kennis in het algemeen deelnemers in staat om hun cliënten beter te ondersteunen, hierbij kunnen ze gebruik maken van de PowerPointpresentatie als naslagwerk. Bovendien kunnen cliënten met specifieke problematiek eerder geholpen worden omdat deelnemers eerder contact zullen opnemen met ZVL om specifieke vragen en casussen aan ZVL voor te leggen (**2.2. Heeft deze veranderende werkwijze geleid tot andere resultaten bij de ondersteuning van cliënten?**).

# Conclusies: trainingen en e-learnings

## **Doelstelling 1: Versterken interventiekracht van hulp- en dienstverleners.**

Door het volgen van een training en/of e-learning van ZVL is het kennisniveau van deelnemers over het zorgverzekeringsstelsel en de wet- en regelgeving rondom (het afsluiten van) een zorgverzekering vergroot. Hierdoor zijn hulp- en dienstverleners in het sociale domein in staat om hun cliënten beter ondersteunen, omdat ze beter in staat zijn om (geld)problemen rondom zorgverzekeringen en onverzekerdeheid te herkennen. Bovendien zijn hulp- en dienstverleners na het volgen van een training en/of e-learning beter in staat om zelf tot een oplossing te komen voor (geld) problemen rond zorgverzekeringen en onverzekerdeheid. Wanneer hulp- en dienstverleners niet zelf tot een oplossing kunnen komen, weten ze beter waar ze hun cliënten naar kunnen doorverwijzen en/of weten ze ZVL opnieuw te vinden voor vragen en/of om de specifieke casus te bespreken.

## **Doelstelling 2: Versterken van de preventiekracht van preventiepartners en hulpverleners**

Door het volgen van een training en/of e-learnings is het kennisniveau van preventiepartners, maar zeker ook hulpverleners in het algemeen over het zorgverzekeringsstelsel en de wet- en regelgeving rondom (het afsluiten van) een zorgverzekering vergroot. Hierdoor zijn preventiepartners en hulpverleners in het algemeen beter in staat om zorgverzekeringsproblemen te signaleren. Hulp- en dienstverleners weten bovendien beter na het volgen van de training waar ze op moeten letten bij kwetsbare groepen om problemen te voorkomen. Door het volgen van de training en/of e-learning kunnen preventiepartners en hulpverleners in het algemeen hun cliënten beter ondersteunen en worden problemen voorkomen. Na het volgen van de training weten preventiepartners en hulpverleners in het algemeen bij vragen en bij specifieke casussen opnieuw de weg naar ZVL te vinden.

# Conclusies: gastlessen/financiële educatie

## 3. In hoeverre dragen de gastlessen bij aan de kennis en vaardigheden, houding en motivatie van de leerlingen om doordachte beslissingen te nemen t.a.v. de zorgverzekering.

Leerlingen die de gastlessen van ZVL hebben gevolgd vinden de gastlessen informatief, begrijpelijk en leerzaam. Leerlingen hebben veel kennis opgedaan van de medewerker van ZVL die de gastlessen gaf. Leerlingen hebben na afloop van de gastlessen dan ook meer kennis over zorgverzekeringen in het algemeen. Dit blijkt uit zowel het KTO als de online vragenlijst **(3.1. Hebben leerlingen kennis verworven over het zorgverzekeringsstelsel?)**.

Na afloop van het volgen van de gastlessen blijkt uit het KTO dat leerlingen dankzij de gastlessen de handvatten hebben gekregen om zelf een zorgverzekering te regelen. Op basis van de vragenlijst kunnen we bovendien stellen dat deelnemers die de gastlessen hebben gevolgd beter weten wat ze moeten doen rondom het afsluiten van een zorgverzekering, ze beter weten welke keuzes ze kunnen maken en welke gevolgen deze keuzes hebben. Ook kunnen we op basis van de online vragenlijst stellen dat deelnemers van de gastlessen beter weten waar ze naartoe kunnen voor vragen en voor hulp met geldzorgen rondom zorgverzekeringen of niet verzekerd zijn. De kanttekening hierbij is wel dat de vragen in de online vragenlijst over de gastlessen door een beperkt aantal respondenten is ingevuld. Aangezien het KTO na afloop van de gastlessen door veel leerlingen wordt ingevuld, kan ZVL overwegen om leerlingen te bevragen over hun kennis voorafgaand en na afloop van de training, zodat ZVL meer inzicht krijgt in de effecten van de gastlessen **(3.2. Hebben de leerlingen de handvatten gekregen om de verworven kennis toe te passen?)**.

Op basis van de effectmeting kunnen we in ieder geval concluderen dat leerlingen enthousiast zijn over de gastlessen, welke ze in het KTO gemiddeld een 8,5 geven. Ook is een groot deel van de leerlingen naar eigen zeggen na afloop van de gastlessen zelf in staat om een zorgverzekering af te sluiten. Leerlingen die niet of in mindere mate enthousiast zijn over de gastlessen zijn vaak nog geen 18 en kunnen de kennis dus ook nog (lang) niet in de praktijk toepassen. Het is op basis van deze effectmeting niet te concluderen of leerlingen ook gemotiveerd zijn om met de andere verworven kennis aan de slag te gaan **(3.3. Zijn de leerlingen gemotiveerd om met de verworven kennis aan de slag te gaan?)**.

Aangezien het niet gelukt is om te spreken met leerlingen die hebben deelgenomen aan een gastles en hier ook geen vragen over zijn opgenomen in het KTO of de online vragenlijst, is het niet mogelijk om op basis van deze effectmeting een conclusie te trekken over de houding van leerlingen ten opzichte van het solidaire stelsel in het algemeen **(3.4. Is de houding van de leerlingen t.o.v. het solidair stelsel veranderd?)**.

# Conclusies: vraagbaak

## 4. In hoeverre draagt de vraagbaak van Zorgverzekeringslijn bij aan het verhogen van de kennis, motivatie en actiegerichtheid van haar gebruikers?

Gebruikers van de vraagbaak zijn (zeer) positief over het directe contact met ZVL, via de telefoon, per mail en/of via de chat. Gebruikers zijn met name tevreden over de bereikbaarheid van ZVL, de snelheid waarmee ZVL vragen beantwoord en het persoonlijke contact met ZVL.

De effectmeting wijst uit dat gebruikers vinden dat de medewerker van ZVL met wie ze contact hadden veel kennis had en deze ook goed kon overbrengen. Na afloop van het contact met ZVL hebben gebruikers van de vraagbaak dan ook meer kennis over het zorgverzekeringsstelsel en de keuzes en risico's rondom het niet afsluiten van een zorgverzekering. Gebruikers van de vraagbaak, maar ook externe stakeholders zoals het Nza, ZN en het CAK zien ZVL als expertisecentrum waar ze hulpvragers, wanneer relevant, naar doorverwijzen (**4.1. Verhoogt het raadplegen van de vraagbaak het kennisniveau van gebruikers?**).

De effectmeting laat verder zien dat gebruikers dan ook na afloop van het contact met ZVL beter weten wat ze mogen en kunnen rondom (het afsluiten van) een zorgverzekering. Gebruikers weten bovendien na afloop van contact met ZVL beter waar ze naartoe kunnen voor (verdere) hulp. Wanneer nodig zijn gebruikers bovendien gemotiveerd om opnieuw contact op te nemen met ZVL (**4.2. Zijn gebruikers van de vraagbaak na afloop gemotiveerd om een volgende stap te zetten?**).

Uit de effectmeting blijkt verder dat ZVL in de meeste gevallen antwoord weet te geven op de vragen die gebruikers van de vraagbaak stellen. ZVL denkt bovendien na met de vraagsteller en biedt concrete en praktische oplossingen. Met name hulp- en dienstverleners die contact opnemen met ZVL met specifieke casussen uit hun werkpraktijk kunnen de opgedane kennis meteen in de praktijk toepassen, dit stelt de hulp- en dienstverlener in staat om (verdere) problemen te voorkomen. Wanneer ZVL geen oplossing voor de vraagsteller heeft, stuurt ZVL deze ook door naar een partner die de vraagsteller wel verder kan helpen (**4.3. Is het voor gebruikers van de vraagbaak na afloop duidelijk welke actie ze kunnen ondernemen?**).

# Conclusies: gastlessen en vraagbaak

## **Doelstelling 3: versterken zelfregie:**

Door het volgen van de gastlessen worden jongeren op een laagdrempelige en begrijpelijke manier geïnformeerd over het zorgverzekeringsstelsel en hun rechten en plichten rondom het afsluiten van een zorgverzekering. Hierdoor weten jongeren beter hoe ze zelf een zorgverzekering af moeten sluiten, wat hierin hun keuzes zijn en ook wat de risico's zijn rondom het (niet) afsluiten van een zorgverzekering.

Hulpvragers die ZVL contacteren via de vraagbaak, krijgen altijd hulp en praktische informatie, waardoor hun kennis over het zorgverzekeringsstelsel toeneemt en weten ze welke vervolgstappen ze kunnen ondernemen. De vraag is alleen of zorgverzekeringslijn voldoende bekend is bij het algemene publiek, ZVL zou met haar dienstverlening bij meer bekendheid namelijk potentieel nog (veel) meer hulpvragers kunnen bereiken.

## 6. Bijlagen

# Bijlage A: Theory of Change per doelstelling

## Doelstelling 1: Versterken interventiekracht hulpverleners en dienstverleners sociaal domein

BESCHRIJVING

### Activiteiten van de Zorgverzekeringslijn

Zorgverzekeringslijn (ZVL) informeert interventiepartners door middel van trainingen, *e-learning*s en kennissessies, zodat zij beschikken over de kennis en tools om financiële zorgverzekeringsproblemen te voorkomen, signaleren en op te lossen. Dit scholingsaanbod is gericht op de praktijk van de partners en wordt voortdurend geactualiseerd, door het toevoegen van nieuwe onderwerpen en actualiteiten.

ZVL bereikt zo veel mogelijk hulpverleners via verschillende activiteiten en kanalen, zoals trainingen, nieuwsbrieven, congressen en advies op casusniveau.

ZVL heeft kennis van de belangrijkste partijen en heeft een overzicht van de grootste (schulden)problematiek en probleemgebieden

Medewerkers van ZVL beantwoorden vragen van hulpverleners, professionals en vrijwilligers via de Vraagbaak (telefonisch, per mail, chat). Ook kunnen professionals en vrijwilligers contact opnemen om casuïstiek voor te leggen.

### Gebruikers/deelnemers

#### Doelgroepen:

- Schuldhulpverleners
- Vrijwilligers Thuisadministratie
- Hulpverleners in de GGZ en maatschappelijke opvang
- Wijkteams
- Sociaal werkers
- Hulpverleners (ex-)gedetineerden
- Hulpverleners statushouders
- Juridische adviespunten
- Bewindvoerders
- Budgetcoaches

### Resultaten

Hulpverleners binnen verschillende doelgroepen (interventiepartners) ontvangen de nieuwsbrieven /flyers/mailings, nemen deel aan trainingen, *e-learning*s en kennissessies. De kennis en kunde van hulpverleners in het sociale domein is hierdoor vergroot zodat zij tijdig zorgverzekeringsproblemen kunnen identificeren bij kwetsbare doelgroepen, kunnen bijdragen aan de oplossing en de verergering van problemen kunnen voorkomen.

ZVL beantwoordt zo veel mogelijk vragen van hulpvragers via de Vraagbaak.

### Effecten

De kennis en kunde van hulpverleners en dienstverleners in het sociale domein is vergroot waardoor zij tijdig zorgverzekeringsproblemen kunnen identificeren bij kwetsbare doelgroepen, kunnen bijdragen aan de oplossing en de verergering van problemen kunnen voorkomen.

Hulpverleners en dienstverleners zijn bekend met de Zorgverzekeringslijn en weten deze te vinden bij vragen.

INDICATOREN

- Kennis ZVL van het veld waarin doelgroepen zich bevinden en betrokken partijen
- Kennis ZVL over behoeften van doelgroepen
- ZVL zoekt nieuwe relaties binnen doelgroepen
- Aantal trainingen
- Aantal *e-learning*s
- Aantal verstuurd nieuwsbrieven/mailings
- Onderwerpen trainingen
- Onderwerpen *e-learning*s
- Onderwerpen kennissessies
- Aantal beantwoorde vragen (telefonisch, per mail, via de chat)
- Onderwerpen vragen

- Bereik doelgroepen door middel van trainingen
- Bereik doelgroepen door middel van *e-learning*s
- Bereik doelgroepen door middel van nieuwsbrief
- Bereik doelgroepen door andere activiteiten.
- Bereik doelgroepen door middel van congressen.

- Aantal websitebezoekers
- Aantal deelnemers per training
- Ervaringen van deelnemers met trainingen en *e-learning*s
- Resultaten KTO (waaronder rapportcijfer per training/*e-learning*)
- (Gepercipieerde) kennis en kunde van deelnemers trainingen en *e-learning*s
- Aantal deelnemers dat kennis uit trainingen en *e-learning*s kan toepassen

- Mate waarin deelnemers dankzij trainingen meer kennis hebben over financiële zorgverzekeringsproblemen
- Mate waarin deelnemers dankzij *e-learning*s meer kennis hebben over financiële zorgverzekeringsproblemen
- Mate waarin deelnemers opgedane kennis in de praktijk toepassen
- Mate waarin deelnemers beter in staat zijn te voorkomen, dan wel signaleren, dan wel op te lossen
- (Gepercipieerde) kennis en kunde van deelnemers trainingen en *e-learning*s
- Aantal deelnemers dat kennis uit trainingen en *e-learning*s kan toepassen
- Weten deelnemers ZVL opnieuw te vinden



# Bijlage A: Theory of Change per doelstelling

## Doelstelling 2: Versterken preventiekracht van preventiepartners en hulpverleners

BESCHRIJVING

INDICATOREN

### Activiteiten van de Zorgverzekeringslijn

ZVL beschikt over kennis om andere organisaties te faciliteren bij het toegankelijk maken van hun informatie over financiële zorgverzekeringsproblemen en om hun doelgroepen hiermee te bereiken. Door met deze organisatie mee te denken.

ZVL ontwikkelt communicatiemateriaal om mensen met financiële zorgverzekeringsproblemen die daar een goede kans op hebben, op weg te helpen. ZVL heeft flyers over: betalingsproblemen, het afsluiten van een zorgverzekering voor een pasgeboren baby en het indienen van een klacht bij SKGZ.

ZVL informeert preventiepartners over financiële zorgverzekeringsproblemen door middel van trainingen, *e-learning*s en kennissessies, zodat zij beschikken over de kennis en tools om deze problemen te voorkomen en signaleren. Het scholingsaanbod is gebaseerd op de praktijk van de partners en wordt voortdurend geactualiseerd door het toevoegen van nieuwe onderwerpen en actualiteiten.

Medewerkers van ZVL beantwoorden vragen van hulpverleners, professionals en vrijwilligers, burgers via de Vraagbaak (telefonisch, per mail, chat). Ook kunnen professionals en vrijwilligers contact opnemen om casuïstiek voor te leggen.

ZVL heeft kennis van de belangrijkste preventiepartners heeft een overzicht van de grootste (schulden)problematiek en probleemgebieden

- Kennis ZVL van het veld waarin doelgroepen zich bevinden en betrokken partijen
- Kennis ZVL over behoeften van preventiepartners doelgroepen
- Zoekt nieuwe preventiepartners en relaties binnen doelgroepen
- Aantal trainingen
- Aantal *e-learning*s
- Aantal flyers bestellingen
- Aantal verstuurd nieuwsbrieven/*mailings* aan preventiepartners
- Onderwerpen trainingen
- Onderwerpen *e-learning*s
- Onderwerpen kennissessies
- Aantal beantwoorde vragen (telefonisch, per mail, via de chat)
- Onderwerpen vragen

### Gebruikers/deelnemers

#### Preventiepartners:

- Partners rondom kennismigranten (DUO, Nuffic, IWCN, IND)
- Partners die nieuwkomers begeleiden (VW).

#### Doelgroepen:

- Professionals en hulpverleners rondom ex-gedetineerden
- Professionals en hulpverleners rondom internationale studenten en medewerkers

- Bereik preventiepartners/doelgroepen door middel van trainingen
- Bereik preventiepartners/doelgroepen door middel van *e-learning*s
- Bereik preventiepartners/doelgroepen door middel van nieuwsbrief
- Bereik preventiepartners/doelgroepen door middel van flyers
- Bereik doelgroepen door andere activiteiten

### Resultaten

Hulpverleners binnen verschillende doelgroepen ontvangen de nieuwsbrief/flyers/mailings, nemen deel aan trainingen, *e-learning*s en kennissessies over financiële zorgverzekeringsproblemen.

ZVL beantwoordt zo veel mogelijk vragen van hulpvragers via de Vraagbaak.

De kennis en kunde van preventiepartners over de zorgverzekering, de premie, de verzekeringsplicht, onverzekerbaarheid en de implicaties hiervan is vergroot. Hierdoor kunnen zij dergelijke problemen bij burgers vroegtijdig signaleren en kunnen deze problemen voorkomen worden.

- Aantal deelnemers per training
- Ervaringen van deelnemers met trainingen en *e-learning*s
- Resultaten KTO (waaronder rapportcijfer per training/*e-learning*)
- (Gepercipieerde) kennis en kunde van deelnemers trainingen en *e-learning*s
- Aantal deelnemers dat kennis uit trainingen en *e-learning*s kan toepassen

### Effecten

De kennis en kunde van preventiepartners en hulpverleners over de zorgverzekering, de premie, de verzekeringsplicht, onverzekerbaarheid en de implicaties hiervan is vergroot. Hierdoor kunnen zij dergelijke problemen bij burgers vroegtijdig signaleren en kunnen deze problemen voorkomen worden.

Preventiepartners en hulpverleners zijn bekend met de Zorgverzekeringslijn en weten deze te vinden bij vragen.

Kwetsbare doelgroepen met een groot risico op financiële zorgverzekeringsproblemen hebben meer kennis van de regelgeving rondom de zorgverzekeringplicht, zijn zich bewust van de kosten en het belang van de juiste keuze van een zorg- of ziektekostenverzekering. Hierdoor worden zorgverzekerings schulden en onverzekerbaarheid voorkomen.

- Mate waarin deelnemers dankzij trainingen meer kennis hebben over financiële zorgverzekeringsproblemen
- Mate waarin deelnemers dankzij *e-learning*s meer kennis hebben over financiële zorgverzekeringsproblemen
- Mate waarin deelnemers opgedane kennis in de praktijk toepassen
- Mate waarin deelnemers beter in staat zijn signalen van burgers op te pikken en te herkennen.
- (Gepercipieerde) kennis en kunde van deelnemers trainingen en *e-learning*s
- Aantal deelnemers dat kennis uit trainingen en *e-learning*s kan toepassen

# Bijlage A: Theory of Change per doelstelling

## Doelstelling 3: Versterken zelfregie van jongeren en burgers bereik van hulpvragers

BESCHRIJVING

INDICATOREN

### Activiteiten van de Zorgverzekeringslijn

ZVL maakt de kennis over de zorgverzekering op een laagdrempelige manier toegankelijk door uit te leggen hoe de zorgverzekeringswet in elkaar zit en welke rechten en plichten (on)verzekerden hebben.

ZVL geeft financiële educatie aan jongeren via gastlessen. ZVL geeft bijvoorbeeld de gastles '18+? Verzekeren dus!' aan MBO studenten tussen de 16 en 19 jaar.

Medewerkers van ZVL beantwoorden vragen van burgers via de Vraagbaak (telefonisch, per mail, chat). Waar mogelijk beantwoordt ZVL deze vragen zelf. Burgers die behoefte hebben aan meer begeleiding worden doorverwezen naar een van de partners van ZVL.

### Gebruikers

#### Doelgroepen:

- MBO studenten
- Hulpvragers in het algemeen

### Resultaten

Zo veel mogelijk jongeren nemen deel aan gastlessen van de ZVL. De kennis van jongeren over het zorgstelsel, en over hun rechten en plichten is vergroot.

ZVL beantwoordt zo veel mogelijk vragen van hulpvragers via de Vraagbaak. ZVL deelt kennis over het zorgverzekeringsstelsel en de wet. Daardoor weten mensen wat hun rechten en plichten zijn of waar ze terecht kunnen voor verdere ondersteuning.

### Effecten

De kennis van MBO-studenten, hulpvragers, professionals en vrijwilligers over het zorgverzekeringsstelsel is vergroot. Deze doelgroepen snappen hoe het stelsel functioneert en zijn vertrouwd met de keuzes die gemaakt kunnen worden en de bijbehorende consequenties.

Door het geven van (gast)lessen en e-learnings op scholen worden jongeren ingelicht over hoe het zorgstelsel in Nederland werkt, wat hun rechten en plichten zijn en wat er kan gebeuren als rekeningen niet voldaan worden. Kennis delen creëert begrip en heeft uiteindelijk invloed op het gedrag van de jongeren in de toekomst.

- Aantal gastlessen
- Onderwerpen gastlessen
- Aantal beantwoorde vragen (telefonisch, per mail, via de chat)
- Onderwerpen vragen

- Bereik MBO studenten
- Bereik jongeren algemeen
- Bereik hulpvragers algemeen
- Aantal deelnemers gastlessen
- Aantal deelnemers e-learnings
- Aantal hulpvragers

- Aantal deelnemers per gastles
- Aantal scholen dat deelneemt
- Spreiding scholen deelnemers
- Ervaringen van deelnemers met gastlessen
- Aantal deelnemers e-learnings
- Ervaringen van deelnemers met e-learnings
- Resultaten KTO (waaronder rapportcijfer per gastles)
- (Gepercipieerde) kennis en kunde van deelnemers gastlessen
- Aantal deelnemers dat kennis uit gastlessen en e-learnings kan toepassen
- Aantal contactmomenten Vraagbaak
- Aantal beantwoorde vragen
- Onderwerpen vragen
- Aantal websitebezoekers

- (Gepercipieerde) kennis en kunde van deelnemers gastlessen en e-learnings
- Aantal deelnemers dat kennis uit gastlessen en e-learnings kan toepassen
- Ervaring gebruikers Vraagbaak

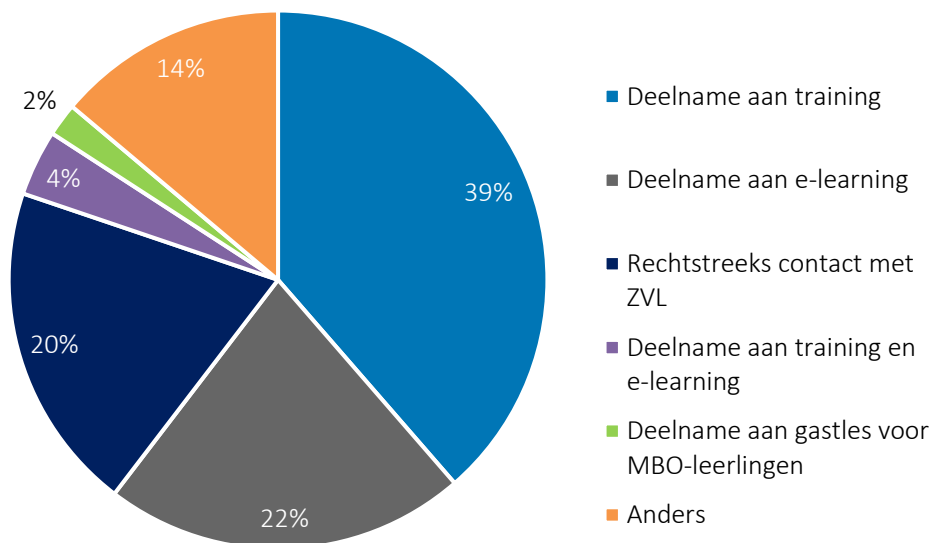
## Bijlage B: overzicht bestudeerde documenten

- Zorgverzekeringslijn (2022), Activiteitenverslag 2021.
- Zorgverzekeringslijn (2023), Activiteitenverslag 2022.
- Export PerfectView e-learning (anoniem)
- Export PerfectView Flyers (anoniem)
- Export PerfectView gastlessen (anoniem)
- KTO gastlessen (anoniem)
- KTO overstaptraining (anoniem)
- KTO trainingen (anoniem)
- Zorgverzekeringslijn, ToC gemeenten.
- Zorgverzekeringslijn, ToC Jongeren.
- Zorgverzekeringslijn, ToC SHV GJ.
- Zorgverzekeringslijn, ToC uitwerking GGZ MO.
- Zorgverzekeringslijn uitwerking vrijwilligers.
- Zorgverzekeringslijn, ToC wijkteams.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak 2023 Detentie.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak 2023 Juridische adviespunten.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak 2023 Wijkteams.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak 2023, GGZ MO.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak internationale studenten en medewerkers 2023.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak Pilot Wijkteams.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak bewindvoerders 2023.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak budgetcoaches 2023.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak Jongeren 2023.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak schuldhulpverlening 2023.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak statushouders 2023.
- Zorgverzekeringslijn (2022), Plan van Aanpak Thuisadministratie 2023.

# Bijlage C: overzicht respondenten online vragenlijst

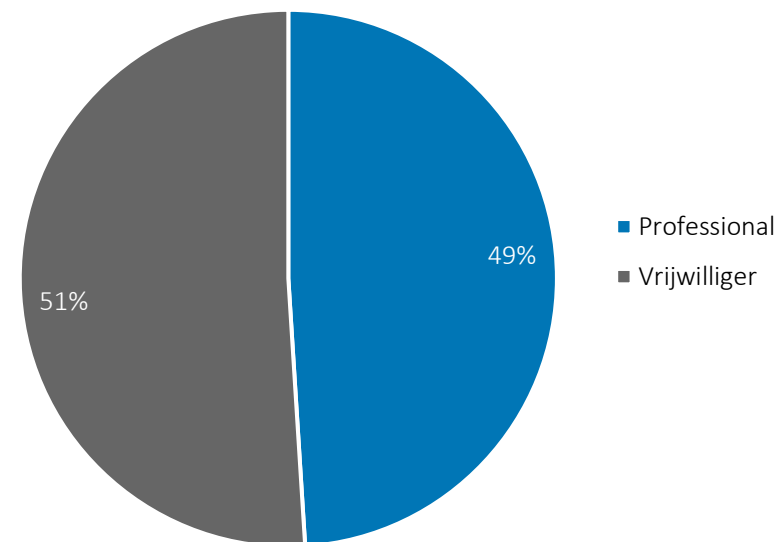
De vragenlijst is (deels) ingevuld door 905 respondenten.

Verdeling respondenten online vragenlijst



Figuur 29. Verdeling respondenten online vragenlijst (N=905).

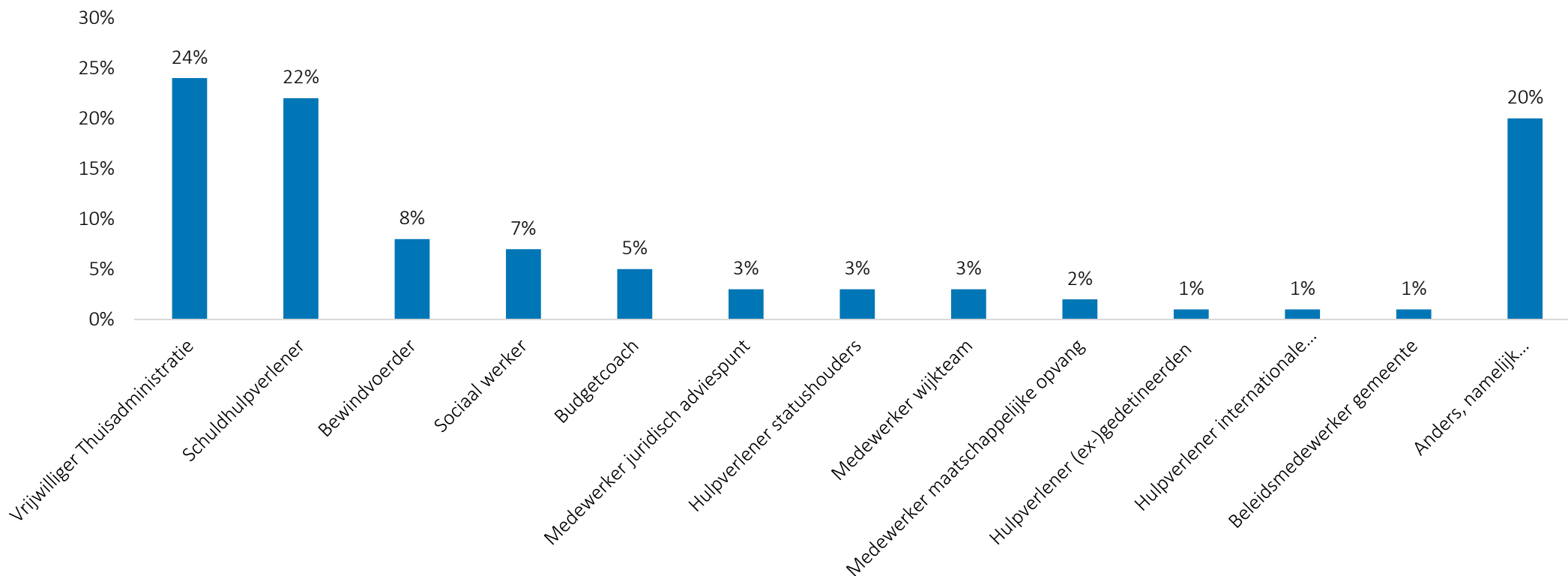
Verdeling respondenten online vragenlijst



Figuur 30. Verdeling respondenten online vragenlijst (N=693).

## Bijlage C: overzicht respondenten online vragenlijst

Onderstaande figuur laat zien door welke doelgroepen de vragenlijst is ingevuld. Onder de categorie 'anders' vallen onder andere vrijwilligers bij een instantie, medewerkers Schuldhulpmaatje, docent, journalist, sociaal medewerker/sociaal raadvrouw.



Figuur 31. Verdeling respondenten online vragenlijst (N=693).

# Bijlage D: overzicht gesprekken

In het kader van deze effectmeting heeft KWINK groep de volgende partijen gesproken:

1. Medewerkers Zorgverzekeringslijn
2. Gebruikers van Zorgverzekeringslijn
3. CAK
4. NZA
5. Zorgverzekeraars Nederland
6. Divosa
7. Vluchtelingenwerk
8. NVVBS
9. NUFFIC

# Bijlage E: toelichting trainingen en e-learnings

## Toelichting e-learnings

- **E-learning 'Signaleren en oplossen zorgverzekeringsschulden voor vrijwilligers'**  
Deze e-learning is voor vrijwilligers die mensen met betalingsachterstanden ondersteunen. Zoals SchuldHulpMaatjes, vrijwilligers Thuisadministratie en formulierenbrigades. Het doel is dat deelnemers na het volgen van de training sneller in staat zijn om zorgverzekeringsschulden te herkennen en de cliënt beter te ondersteunen bij het oplossen ervan.
- **E-learning voor wijkteams: Hoe herken je zorgverzekeringsproblemen?**  
Deze e-learning is speciaal ontwikkeld voor medewerkers van wijkteams.
- **E-learning: Oplossen zorgverzekeringsschulden voor budgetcoaches**  
Deze e-learning is in samenwerking met de Nederlandse Vereniging voor Budgetcoaches en Schuldhulpverleners (NVBBS) ontwikkeld, maar is ook gratis te volgen voor alle professionele budgetcoaches. Het doel is dat budgetcoaches na het volgen van de e-learning sneller in staat zijn om zorgverzekeringsschulden te herkennen en cliënten te ondersteunen bij het oplossen ervan.
- **E-learning 'verdiepingstraining premieachterstanden zorgverzekering'**  
Deze e-learning is speciaal ontwikkeld voor bewindvoerders, inkomensbeheerders en curatoren.
- **E-learning 'verdiepingstraining premieachterstanden zorgverzekering'**  
Deze e-learning is speciaal ontwikkeld voor bewindvoerders, inkomensbeheerders en curatoren.

# Bijlage E: toelichting trainingen en e-learnings

## Toelichting trainingen

- **Training 'Juridische adviespunten/dienstverleners'**  
Deze open training is ontwikkeld voor juridische professionals (SJD'ers, medewerkers van juridische loketten, rechtswinkels en sociaal raadslieden) die mensen met vragen over financiële zorgverzekeringsproblemen ondersteunen en adviseren.
- **Training 'Basis'**  
Tussen 2019 en 2023 heeft Zorgverzekeringslijn 370 trainingen 'Basis' gegeven voor in totaal 5.226 deelnemers. De grootste groep deelnemers bestaat uit 'vrijwilligers Thuisadministratie'. Het is op basis van de website en documentatie van Zorgverzekeringslijn onduidelijk voor welke doelgroep deze training bedoeld is en wat deze training precies inhoudt.
- **Training 'Bewindvoering'**  
Deze open training is speciaal ontwikkeld voor bewindvoerders, inkomensbeheerders en curatoren. De training is geaccrediteerd door NBBI en Horus. Het doel is dat deelnemers na het volgen van de training beter in staat zijn om cliënten te ondersteunen bij het uitstromen uit de wanbetalersregeling en het afsluiten van een zorgverzekering in bijzondere situaties.
- **Training 'Detentie'**  
Deze online open training is voor professionals en vrijwilligers die (ex-)gedetineerden ondersteunen met zorgverzekeringsschulden, zoals casemanagers binnen de penitentiaire inrichting, re-integratiemedewerkers van (ex)gedetineerden organisaties en de reclassering. Tijdens deze training geeft Zorgverzekeringslijn uitleg over premieachterstanden bij de zorgverzekeraar, de wanbetalersregeling en bieden ze praktische handvatten, zodat hulpverleners kunnen aansturen op het voorkomen van aanmelding als wanbetaler of hun cliënt sneller kunnen laten uitstromen uit de regeling.



# Bijlage E: toelichting trainingen en e-learnings

- **Training ‘GGZ’**

Deze open training is voor medewerkers van GGZ instellingen maatschappelijk werkers, cliëntondersteuners, sociaal werkers en wooncoaches binnen de materiële dienstverlening in de geestelijke gezondheidszorg en de maatschappelijke opvang. Deze training is geaccrediteerd door Registerplein. Het doel is dat deze training deelnemers in staat stelt om zorgverzekeringsproblemen sneller te signaleren en te weten welke acties ze kunnen en moeten inzetten.

- **Training ‘Internationale studenten’**

Deze open online training is voor professionals die internationale studenten (en medewerkers) informeren over de rechten en plichten rondom de zorgverzekering en ondersteunen bij zorgverzekeringsproblemen, zoals *international officers*, mentoren, loopbaanbegeleiders, stagecoördinatoren, etc. Tijdens de training geeft Zorgverzekeringslijn uitleg over de Zorgverzekeringswet, de verzekeringsplicht, de regeling onverzekerden van het CAK en de Wet langdurige zorg, om professionals in staat te stellen zorgverzekeringsproblemen te voorkomen en op te lossen

- **Training ‘Schuldhulpverlening’**

Deze open online training is voor schuldhulpverleners en WSPN-bewindvoerders. De training is geaccrediteerd door Raad voor Rechtsbijstand en KIWA. Zorgverzekeringslijn geeft tijdens de training uitleg over de wanbetalersregeling en de onverzekerdenregeling. Ook geeft Zorgverzekeringslijn praktische handvatten aan deelnemers zodat zij een aanmelding als wanbetaler kunnen voorkomen of cliënten sneller kunnen laten uitstromen uit de regeling.

- **Training ‘Sociaal werkers’**

Deze open online training is voor sociaal werkers zoals maatschappelijk werkers in en wijkteam, jeugdwerkers, cliëntondersteuners etc. De training is geaccrediteerd door Registerplein. Tijdens de training deelt Zorgverzekeringslijn kennis over de gevolgen van betalingsachterstanden of het niet hebben van een zorgverzekering en worden oplossingen aangedragen.

- **Training ‘Statushouders’**

Deze open online training is voor vrijwilligers die nieuwkomers/statushouders begeleiden, zoals medewerkers van Vluchtelingenwerk en Humanitas. Tijdens de training deelt Zorgverzekeringslijn handvatten voor deze vrijwilligers om uitleg te kunnen geven over het Nederlandse zorgverzekeringsstelsel.

- **Training ‘Thuisadministratie’**

Deze open online training is voor vrijwilligers Thuisadministratie die mensen ondersteunen met zorgverzekeringsschulden, zoals SchuldHulpMaatjes, Budgetmaatjes, vrijwilligers Thuisadministratie van Humanitas etc. Zorgverzekeringslijn deelt kennis over het afsluiten van Zorgverzekeringen, het oplossen van schulden en de wanbetalers- en onverzekerdenregeling.

# Colofon

Datum: 10 oktober 2023

**Auteurs:**

Lara Janssen

Bastiaan Smeets

Nassaulaan 1  
2514 JS Den Haag

+31 (0)70 359 6955  
[info@kwinkgroep.nl](mailto:info@kwinkgroep.nl)  
[www.kwinkgroep.nl](http://www.kwinkgroep.nl)

**KWINK**  
GROEP