Jaarbericht 2020 Zorg en Zekerheid

Zorg en Zekerheid
Beter in jouw buurt

Inhoud

1 Dit is Zorg en Zekerheid 3
2 Kerncijfers 6
3 Verslag Raad van Bestuur 8
4 Verslag Raad van Commissarissen 13
5 De maatschappij en wij 18
6 Besturing van de organisatie 41
7 Samengevatte financiële resultaten 48

Bijlage 1: Jaarcijfers Basisverzekering 2020 van OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.

1. Dit is Zorg en Zekerheid

Van de natuur in jouw omgeving tot de mensen om je heen. Een markt vol verse groenten, de sportclub waar je thuis bent, een dokter die jouw naam kent. De dingen waar een mens zich goed bij voelt. Die vind je in de buurt.

Wij zijn Zorg en Zekerheid. De zorgverzekeraar die thuis is in jouw leefwereld. Vanuit onze Leidse thuisbasis komen we op voor de beste zorg bij jou in de buurt. Al bijna 200 jaar zijn wij verankerd in het Groene Hart van de Randstad. Hier werken wij aan onze missie: samen zo gezond mogelijk door het leven gaan.

We kennen jouw omgeving en jouw zorgaanbieders. Daarom krijgen we meer voor jou gedaan. Denk aan afspraken over de zorg die jij nodig hebt. Dichtbij als het kan, verder weg als het moet. Of aan de initiatieven en samenwerkingen die ten goede komen aan jouw buurt. Zo maken we van jouw omgeving het gezondste stukje van Nederland.

Dat doen we door verder te kijken dan 'ziek of niet ziek' zijn. Want gezond gaat over zoveel meer! Je goed voelen betekent voor ieder mens iets anders. En dus vertrouwen wij op jou. Jij weet wat je energie geeft. Wat je wil en wat je aankunt. Wat beter is voor jou.

Wij kunnen je helpen om de gezondste versie van jezelf te worden. Door dicht bij jou te staan.

Zorg en Zekerheid. Beter in jouw buurt

1. Dit is Zorg en Zekerheid

Nieuw hoofdstuk

De lancering van ons nieuwe merkverhaal in 2020 is een bijzonder moment voor Zorg en Zekerheid. Het vertelt wie wij zijn en waar wij voor gaan; een nieuw hoofdstuk in de rijke geschiedenis van onze organisatie. Die begon bijna 200 jaar geleden. Hier, in het Groene Hart van de Randstad.

Dit jaar is ook het jaar van ons nieuwe businessplan. Ons doel is: samen met onze verzekerden en regionale partners bewegen naar de gezondste regio van Nederland. Dit doen we vanuit de visie van Positieve Gezondheid, waarbij niet de ziekte maar een betekenisvol leven centraal staat.

Zorgverzekeraar *pur sang*

Wat niet is veranderd: Zorg en Zekerheid is en blijft puur en alleen een zorgverzekeraar. Ons enige belang: ervoor zorgen dat er goede en betaalbare zorg in de buurt beschikbaar is en onze verzekerden helpen gezonder te leven, tijdens de coronapandemie maar ook erna.

Zorg en Zekerheid kent geen winstdoelstelling en heeft geen aandeelhouders. Vallen de kosten voor de zorg lager uit, dan gaat dat geld rechtstreeks terug naar onze verzekerden: via de premie of via kwalitatief nog betere zorg. Wij doen dit al jaren, stapsgewijs, om de premie zo stabiel mogelijk te houden.

De Zorg en Zekerheid Groep bestaat uit drie rechtspersonen:

- OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.,
- Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid en
- Stichting Zorg en Zekerheid.

Binnen de Onderlinge Waarborgmaatschappij zijn onze verzekerden ook leden. Zij kunnen bijvoorbeeld invloed uitoefenen op de besluitvorming in de Ledenraad. Daarnaast gaan wij actief het gesprek aan met onze verzekerden. Bijvoorbeeld over onze dienstverlening, preventie en de betaalbaarheid en kwaliteit van zorg.

Als uitvoerder van de Wet langdurige zorg regelen wij via twee zorgkantoren (Amstelland en de Meerlanden en Zuid-Holland Noord) de zorg voor mensen die daarvoor in aanmerking komen. Via de Stichting Zorg en Zekerheid realiseren wij zorgprojecten en -initiatieven die de regio gezonder en sterker maken.

In dit jaarbericht ligt de focus op de Onderlinge Waarborgmaatschappij Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid. De andere twee rechtspersonen hebben een eigen jaarverslag.

Samen met zorgaanbieders

Zorg en Zekerheid gelooft in de kracht van samen de gezondheidszorg organiseren. Wij gaan niet op de stoel van de zorgaanbieders zitten. Wel gaan wij met hen in gesprek, over kwaliteit en innovatie.

1. Dit is Zorg en Zekerheid

Wij bespreken vragen als: is deze zorg noodzakelijk of is er een andere mogelijkheid? Verbetert deze zorg de gezondheid én de kwaliteit van leven van onze verzekerden (Positieve Gezondheid)? Welke vrijheid is er bij de keuze van een zorgaanbieder? Zo ontstaat een goede balans tussen kwaliteit, prijs en dienstverlening.

Budgetpolissen, waarbij mensen minder premie betalen maar bijvoorbeeld niet terecht kunnen in academische ziekenhuizen, kennen wij niet. Wel kopen wij selectief in. Dat betekent dat wij alleen contracten sluiten met zorginstellingen en -aanbieders die kwaliteit leveren.

Als zorgverzekeraar streven wij naar de juiste zorg op de juiste plek. Hoogcomplexe zorg wordt aangeboden in academische centra. Meer reguliere zorg vindt plaats in regionale ziekenhuizen.

Daarnaast stimuleren wij het verplaatsen van zorg: van ziekenhuis naar huisarts, fysiotherapeut of bij de patiënt thuis, via e-health. Zo draagt de juiste zorg op de juiste plek ook bij aan de betaalbaarheid van de zorg.

Gezond leven

Samen met onze verzekerden, lokale zorg-aanbieders, bedrijven, scholen, sportclubs en gemeentelijke wijkteams willen wij van onze regio de gezondste van Nederland maken. De visie van Positieve Gezondheid inspireert hierbij. Dat betekent wat ons betreft: verder kijken dan alleen naar de zorg. Ook sociale verbinding, welzijn en financiële gezondheid zijn van groot belang voor een gezond leven. Wij geloven dat sommige gezondheidsklachten kunnen verdwijnen én worden voorkomen door samen te bewegen, vrijwilligerswerk te doen of iets nieuws te leren.

Zorg en Zekerheid investeert in preventie, samen met bedrijven binnen én buiten de zorg. Wij maken sport in de buurt mogelijk bijvoorbeeld door: organiseren sportieve lopen, stimuleren het meedoen aan basketbal of aan fietsactiviteiten. Ook bieden wij handvatten voor gezonde voeding, sociale verbinding en ontspanning. Zo kunnen mensen zelf een antwoord vinden op hun gezondheidsvragen en de gezondste versie van zichzelf worden en blijven. Met een beetje hulp van ons.

2. Kerncijfers

Financiën

Resultaat € **10** mln
Eigen vermogen
€ **449** mln
Solvabiliteit
171%

Zorg en Zekerheid

2 zorgkantoren: Amstelland en de Meerlanden en Zuid-Holland Noord
1 hoofdkantoor: Leiden
3 winkels: Leiden, Hoofddorp en Alpen aan den Rijn
468 medewerkers

Klanten

488.182 verzekerden
1750 klanten in het Klantenpanel
20 Ledenraadsleden en **4** vergaderingen

Markt

Marktaandeel regio: **31,8%**
landelijk: **2,8%**
8,1 klanttevredenheid
NPS: **+18**

Zorguitgaven

€ Zvw **1.297** mln
€ AV **108** mln

Positieve Gezondheid

JINC
Meer **Welzijn op Recept**
Virtueel **Zorg en Zekerheid Circuit**
Fietsmaatjes coronaproof
Maak je buurt gezonder

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Bijdragen aan:
Minder armoede,
goede gezondheid en welzijn,
beter klimaat (SDG 1, 3 en 13)

Zorg en Zekerheid
Beter in jouw buurt

2. Kerncijfers

Bedragen in miljoenen euro's

		2020	2019
ZWV *			
Huisartsenzorg		106,7	100,4
Farmaceutische zorg		141,0	140,6
Verpleging en verzorging		121,9	122,0
Mondzorg		21,8	23,1
Verloskundige zorg		6,3	5,9
Medisch specialistische zorg		697,2	679,1
Paramedische zorg		21,5	22,6
Hulpmiddelenzorg		51,3	47,5
Ziekenvervoer		24,4	21,9
Geneeskundige GGZ		132,3	124,3
Geriatrische Revalidatiezorg		35,7	33,9
Kraamzorg		6,3	6,5
Overige kosten zvw		8,6	7,6
Grensoverschrijdende zorg		5,6	5,4
Kosten ondersteuning eerstelijnszorg		0,9	1,6
Opbrengst verhaal		-2,1	-1,4
Eigen risico		-82,1	-87,3
	Totaal	1.297,1	1.253,7
Aanvullende verzekering *			
Hulpmiddelen		6,0	7,4
Alternatieve geneeswijzen		3,3	3,9
Therapieën		37,1	38,1
Kosten buitenland		0,8	1,6
Mondzorg		49,5	51,9
Overige verstrekkingen en schade		10,9	12,4
Bevallingsuitkeringen		0,5	0,5
Opbrengst verhaal		-0,2	-0,2
	Totaal	107,9	115,6
Schadeomzetverantwoordelijkheid		1.405,0	1.369,3

* exclusief voorgaande jaren en herverzekering (HKC)

	2020	2019
Verzekerdenaantallen		
Gemiddeld aantal verzekerden Zvw	488.182	490.041
Gemiddeld aantal aanvullend verzekerden	388.789	393.616
Gemiddelde verzekeringsgraad	79,6%	80,3%
Gemiddeld marktaandeel NL	2,8%	2,8%
Solvabiliteit (Solvency II)		
Aanwezige solvabiliteit	421	412
Vereiste solvabiliteit	245	246
Solvabiliteitsratio	171%	168%
Groepreserves		
OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.	417,8	407,9
Stichting Zorg en Zekerheid	29,3	29,1
Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid	1,5	1,3
Zorg en Zekerheid Groep	**448,7**	**438,4**

3. Verslag Raad van Bestuur

Zorg en Zekerheid ging de eerste maanden van 2020 vol enthousiasme van start met een nieuw businessplan. We richten ons vanuit Positieve Gezondheid op 'onze' regio: de twintig gemeenten in het Groene Hart van de Randstad.

Vanuit deze visie vonden ook de onderhandelingen plaats voor de zorginkoop. Dit deden we voor het eerst weer zelf, in plaats van samen met de VRZ-collega's ONVZ en Eno. Op dat moment deed het coronavirus zijn intrede in Nederland en bewezen we dat Zorg en Zekerheid een wendbare organisatie is geworden, die snel kan schakelen als dat nodig is.

Corona

De landelijke belangen kregen, uiteraard, direct voorrang op het businessplan. Collega's uit verschillende teams regelden samen dat er

3. Verslag Raad van Bestuur

voorschotten voor onze zorginstellingen kwamen. Een complexe en noodzakelijke taak, die in korte tijd werd afgerond.

Snel daarna zorgde Zorg en Zekerheid er, samen met de andere zorgverzekeraars, voor dat er landelijke continuïteitsregelingen kwamen. Toen bleek dat er eveneens een vergoeding voor de corona-meerkosten nodig was, werd ook dit in goed overleg met elkaar geregeld.

De goede samenwerking tussen de zorgverzekeraars onderstreept de kracht en kwaliteit van het Nederlandse zorgstelsel: concurrentie en marktwerking wanneer de regio en de verzekerden hier baat bij hebben en samenwerking en solidariteit wanneer het moet, zoals tijdens een crisis.

Tegelijkertijd borgden we de dienstverlening aan onze verzekerden. Dit gebeurde vanaf maart volledig vanuit huis. Ineens had Zorg en Zekerheid er bijna 500 kantoren bij.

Samen wisten we onze servicelevels, die vorig jaar nog onder druk stonden, fors te verbeteren. De klanttevredenheid klom als resultaat hiervan verder op, naar een 8,1.

De Juiste Zorg op de Juiste Plek

Met zorgaanbieders en gemeenten werkte Zorg en Zekerheid aan regiobeelden voor Zuid-Holland Noord, Amstelland en Haarlemmermeer. Deze brengen de toekomstige zorg- en welzijnsopgave voor zowel de zorgverzekering als de Wet langdurige zorg in beeld. De gezamenlijke afspraken dragen eraan bij dat inwoners de juiste zorg en ondersteuning op de juiste plek krijgen.

Wederom wisten onze zorginkopers meerjaren-overeenkomsten te sluiten, met zowel huisartsen, een instelling voor geestelijke gezondheidszorg als thuiszorgorganisaties. Deze insteek is belangrijk omdat hiermee meer samenhang ontstaat tussen wijkverpleging, verpleeghuiszorg en het sociale domein. Het resultaat: mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben, ervaren minder fricties en kunnen langer en gelukkiger thuis blijven wonen.

Zorg en Zekerheid sloot in 2020 convenanten met diverse gemeenten en zorgaanbieders. Dit gebeurde op het gebied van de ouderenzorg, geestelijke gezondheidszorg en preventie. Twee concrete voorbeelden zijn Welzijn op Recept en regionale Sportakkoorden.

In lijn met het voorbeeld van het Amsterdam UMC en het Ziekenhuis Amstelland werd in de zomer een eerste stap gezet om een deel van de basiszorg uit het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC) te verplaatsen naar het Alrijne Ziekenhuis. In 2020 stimuleerde Zorg en Zekerheid daarnaast de overheveling van ziekenhuiszorg naar de eerste lijn. Hierdoor hoeven verzekerden hun eigen risico niet aan te spreken. Door goede afspraken te maken, kan een deel van de zorg daarna ook thuis worden geboden, via e-health.

3. Verslag Raad van Bestuur

Positieve Gezondheid

Zorg en Zekerheid gelooft dat zorg niet altijd medisch hoeft te zijn en dat het belangrijk is te kijken naar kwaliteit van leven. Vanuit deze optiek hebben wij in 2020 nieuwe projecten opgezet waarbij niet alleen de fysieke maar ook de mentale en sociale gezondheid van mensen een boost krijgt. Dit doen we samen met externe partners, zoals gemeenten, zorgaanbieders en werkgevers.

Als lokale partner van JOGG Gezonde Jeugd Gezonde Toekomst zetten we in 2020 wederom een aantal nieuwe, gezonde projecten op. Daarnaast breidden we met gemeenten en lokale bedrijven onze afspraken over schuldhulpverlening verder uit. Financiële gezondheid is onderdeel van Positieve Gezondheid, omdat het ook bijdraagt aan de fysieke en mentale gezondheid.

Tweemaal boden we in 2020 onze regio de mogelijkheid gezonde ideeën bij ons aan te dragen. Hier werd enthousiast gehoor aan gegeven, waardoor we steeds meer en beter zichtbaar maken dat Zorg en Zekerheid écht beter in jouw buurt is.

Verzekerden

De Eindejaarscampagne richtte zich op groei in 'onze' regio. Hoewel de campagne veel inwoners bereikte, werden we geconfronteerd met een krimp in het aantal verzekerden. Gelukkig vond deze krimp vooral buiten de regio plaats en zagen we wederom de loyaliteit van onze verzekerden. De uitstroom was met 5,5% wederom lager dan het landelijk gemiddelde.

Omdat de gewenste groei in de regio niet is behaald, gaan we in 2021 onderzoeken hoe we onze commerciële strategie kunnen herijken. Hierbij zullen onze producten en diensten en onze prijsstelling worden meegenomen.

Interne organisatie

Op het gebied van Risk en Compliance zette Zorg en Zekerheid in 2020 grote stappen in de formele afhechting. Ook werd dit goed vastgelegd via de software van CERRIX. Onze informatiebeveiliging werd verder uitgebouwd, met specifieke aandacht voor COBIT controls, kritische uitbestedingen en datagovernance. Vanuit DNB was hier waardering voor en ook intern hebben we hier duidelijk profijt van.

Als Raad van Bestuur zijn wij trots op de wendbaarheid en de betrokkenheid van onze collega's. In zeer korte tijd schakelden we volledig over naar digitale communicatie en het werken vanuit huis. De medewerkers vanuit IT en de helpdesk hebben hier een belangrijke ondersteunende rol in gespeeld. Tegelijkertijd

3. Verslag Raad van Bestuur

kwamen er vanwege corona voor veel medewerkers extra en nieuwe werkzaamheden bij. We hebben ook grote waardering voor het adequaat oppakken van deze nieuwe uitdagingen.

Soms voelt het alleen wel dubbel, dat thuiswerken. Het is voor veel mensen een sociale verarming, om je collega's niet meer persoonlijk te zien en met hen in een ruimte samen te werken. Daarom hebben we in 2020 veel aandacht besteed aan persoonlijke digitale communicatie. Via townhallmeetings en online afdelingsoverleg kunnen we inmiddels toch met elkaar in gesprek.

Toen wij in 2019 het project Anders werken inzetten, hadden we nooit gedacht dat we dit in 2020 vanuit huis zouden afronden. Ons mooie verbouwde pand, met flexibele werkplekken en verschillende ruimten voor nieuwe werkvormen wacht op ons wanneer dat weer mogelijk wordt. Al is wel duidelijk geworden dat thuiswerken een vast onderdeel wordt van Anders werken. Op basis van een evaluatie onder alle collega's bouwen we de (digitale) ondersteuning voor onze collega's in 2021 verder uit.

Ook het Leiderschapstraject verliep in 2020 digitaal. De ontwikkeling is doorgezet via een summer- en wintercourse en gerichte coaching. De focus verschuift steeds meer naar persoonlijk leiderschap. Een mooie en goede ontwikkeling.

Medewerkers

In 2020 hebben we, helaas ook digitaal, afscheid genomen van de oude Ondernemingsraad. We hebben veel waardering voor hun inzet en inbreng bij het Organisatie Ontwikkel Traject. Tegelijkertijd heten wij de nieuwe OR, inclusief een nieuwe ambtelijk secretaris, van harte welkom en wensen hen veel succes. Dat geldt ook voor Susanne Rutten, de nieuwe divisiemanager Zorg. Zij vervangt onze zeer gewaardeerde collega Jan Kroes, die na 12 jaar afscheid heeft genomen van Zorg en Zekerheid.

Financieel

Het jaar 2020 werd afgesloten met een omzet van € 1.448 miljoen (excl. Wlz) en met een financieel resultaat van € 10,3 miljoen positief. Het technisch resultaat bedroeg € 9,2 miljoen negatief, en het niet technisch resultaat € 19,4 miljoen positief. Wij zullen deze positieve resultaten, zoals gebruikelijk, terug laten vloeien naar de zorg en naar onze verzekerden. In de premie van 2021 is daarvoor reeds een afslag opgenomen.

Door die premieafslag en het negatieve resultaat op de COVID-19-zorgkosten is het technisch resultaat negatief. Het resultaateffect van de pandemie is relatief beperkt gebleven doordat de reguliere zorgkosten lager zijn en doordat de COVID-19-kosten gedeeltelijk worden vergoed vanuit een bijdrage uit de catastroferegeling (art. 33 Zvw). Het positieve niet-technische resultaat betreft een goed beleggingsresultaat.

De solvabiliteit is met dit resultaat uitgekomen op 171% en voldoet daarmee ruimschoots aan de wettelijke eis en aan de interne norm.

3. Verslag Raad van Bestuur

Ook het zorgkantoor presteerde in 2020 goed. De beoordeling van de NZa laat wederom zien dat onze service en dienstverlening hoog scoort en onze klanttevredenheid onveranderd hoog is.

Als zorgverzekeraar vinden wij het belangrijk om onze bijdrage aan de maatschappij te leveren. Duurzaamheid is een belangrijk onderdeel van ons dagelijks werken. We besteden hier gericht aandacht aan vanuit ons jaarplan, in thema's als duurzaam beleggen, positieve gezondheid en zorgvuldig omgaan met onze medewerkers. Ook de bijdrage vanuit de Stichting Zorg en Zekerheid draagt hieraan bij.

Vooruitblik

Ook in 2021 zal corona nog een grote impact op ons hebben. Het is lastig een inschatting te maken van de zorgvraag, omdat er ook sprake is van uitgestelde zorg uit 2020. We verwachten daarnaast dat de zorg wederom compenserende regelingen nodig zal hebben.

Bij de zorgcontractering 2021 wordt al gesproken over mogelijke gevolgen van de pandemie voor de zorginstellingen. Daarbij is sprake van onzekerheid over de omvang en duur van de coronapandemie in 2021. Die zijn op dit moment nog niet in te schatten.

We verwachten dat de financiële impact voor zorgverzekeraars beperkt is. Dit houdt verband met de catastroferegeling en de specifieke aanpassingen in de risicoverevening voor 2021.
In de premie voor 2021 heeft Zorg en Zekerheid een inschatting gemaakt van de effecten op de schadelast en inkomsten. Dit is inclusief alle landelijke regelingen met zorgaanbieders, de onderlinge solidariteitsregeling tussen verzekeraars, de aanpassingen in de risicoverevening en de catastroferegeling.

Op financieel gebied voorzien wij een jaar met een beperkt rendement en een stabiele solvabiliteit. De verkiezingen, die gepland staan voor maart 2021, zorgen ervoor dat er veel onzekerheid is over het toekomstige zorgstelsel. Een mogelijke regionalisering biedt ons, als regionale zorgverzekeraar, echter mooie kansen.

We zullen doorbouwen op de lijn van positieve gezondheid waarbij we samen met partners werken aan de gezondste regio. Hetzelfde geldt voor de verdere invulling van het duurzaamheidsbeleid.

Leiden, 31 maart 2021
Raad van Bestuur

4. Verslag Raad van Commissarissen

In het eerste kwartaal van 2020 kwam Nederland net als de rest van de wereld terecht in de pandemie COVID-19. De raad waardeert dat Zorg en Zekerheid met succes heeft bijgedragen aan het beschikbaar en betaalbaar houden van de zorg. Ondanks de uitdagingen die COVID-19 met zich meebracht was het voor de zorgverzekeraar een jaar met positieve financiële resultaten, verbeteringen van de interne beheersing en een hoge klanttevredenheid.

Door de implicaties van Corona op de dagelijkse werkzaamheden was er minder aandacht voor positieve gezondheid, een belangrijke pijler van het nieuwe businessplan. Teleurstelling is er over het verlies van verzekerden. De Raad heeft vertrouwen dat Zorg en Zekerheid kan omgaan met de vele uitdagingen en zijn rol als regionale zorgverzekeraar verder kan ontwikkelen.

4. Verslag Raad van Commissarissen

Samenstelling

De RvC telt op dit moment zes leden. Mevrouw drs. J.C.W. (Hannie) Vlug is na een maximale zittingstermijn per 31 december 2020 afgetreden. Zij was 12 jaar lid van de RvC en heeft vanuit haar rol bijgedragen aan de ontwikkelingen binnen Zorg en Zekerheid. De Raad is Hannie Vlug zeer erkentelijk en bedankt haar voor de wijze waarop zij binnen de Raad heeft gefunctioneerd.

Tegelijkertijd prijst de Raad zich gelukkig met de benoeming van drs. E.P. (Erik) van Schie RC. Hij is een ervaren CFO en toezichthouder met Business en IT-ervaring. Erik van Schie is per 1 januari 2021 als nieuw lid van de RvC aangetreden. Mevrouw drs. L. (Lucie) Boonekamp volgt mevrouw Vlug op als vicevoorzitter.

Interne gang van zaken

In 2020 is de RvC acht keer bijeengekomen. De meest recente vergaderingen vonden door Corona vanuit huis online plaats. Hoewel digitaal samenkomen minder prettig is voor de sociale relatie ervaarde de Raad een positief effect op de structuur en de lengte van de vergaderingen. Naast het digitaal samenkomen had Corona ook effect op de inhoudelijke werkzaamheden. De RvC volgde de Corona ontwikkelingen aan de hand van onder andere periodieke updates van het bestuur en een ORSA die geheel in het teken stond van de pandemie.

Tijdens een heisessie, die nog fysiek mocht plaatsvinden, is in juni uitgebreid stilgestaan bij de relevante strategische thema's, waaronder de impact en de risico's van Corona. Daarnaast was de Raad nauw betrokken bij vier vergaderingen van de Ledenraad en vond er afstemming plaats met de nieuwe Ondernemingsraad.

Evaluatie

Volgens het reglement van de RvC evalueert de Raad eenmaal per jaar zijn functioneren. Eens in de drie jaar gebeurt dit onder onafhankelijke begeleiding. In 2020 heeft zowel de evaluatie 2019 als de evaluatie 2020 plaatsgevonden.

Het businessplan is de routekaart van de organisatie, waarvan de Raad de voortgang monitort, de resultaten evalueert en tijdig de impact van nieuwe ontwikkelingen (onder andere Corona) aan de orde stelt. Het hogere doel is de continuïteit van Zorg en Zekerheid ten behoeve van de verzekerden. De voortgang van de strategie is leidend in de gesprekken tussen de RvC en RvB, waarbij rekening wordt gehouden met de eisen van de toezichthouders en andere belanghebbenden.

De RvC heeft hierbij met tevredenheid geconstateerd dat de gekozen methodiek en de governance in 2020 hun vruchten afwerpen om meer aandacht te hebben voor de lange termijn en het bespreken van de strategische doelen. Het overleg tussen RvB en RvC laat zich typeren door vertrouwen en een stevige basis waarbij de RvB de Commissarissen meeneemt in zijn afwegingen en zijn eventuele dilemma's.

4. Verslag Raad van Commissarissen

Audit Compliance en Risk Commissie (ACRC)

De ACRC ondersteunt de RvC bij financiële aangelegenheden, de bedrijfsvoering en het risicomanagement. De heer drs. P. Woudstra RA brengt in de hoedanigheid van voorzitter van de ACRC in elke RvC vergadering verslag uit van de bevindingen van de commissie. In aanwezigheid van de RvB, de externe accountant en de managers van afdelingen Control, Internal Audit (IA) en Governance, Risicomanagement en Compliance (GRC) gaat de commissie uitgebreid in op controleprogramma's en de voortgang ervan.

Andere terugkerende onderwerpen zijn de kwartaalrapportages, de risicobereidheidsverklaring, de ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) en het kapitaal- en premiebeleid. De Raad is de ACRC dank verschuldigd voor haar inzet op genoemde terreinen en de inbreng daarvan richting de voltallige RvC.

In de kwartaalrapportages legt Zorg en Zekerheid op toegankelijke wijze verantwoording af over de bedrijfsvoering. Naast de beheersing van de risico's geven de rapportages inzicht in het verloop van de vastgestelde kritieke prestatie-indicatoren (kpi). Dit is een hulpmiddel bij het volgen van de voortgang van het businessplan, het bewaken van de bedrijfsdoelstellingen en de financiële uitkomsten daarvan.

De Raad is positief over de aanpassingen in de kwartaalrapportages. Deze geven de ontwikkeling van de organisatie beter weer, waarbij de risicogebieden en verwachtingen realistischer en overzichtelijk zijn. Ook is de Raad zeer te spreken over de tussentijdse ORSA, die transparantie bood over de solvabiliteit. Zorg en Zekerheid maakte deze als antwoord op onze vraag over de implicaties van corona op het financiële beleid.

Remuneratiecommissie (RC)

De Remuneratiecommissie heeft onder meer gesproken over het beloningsbeleid van de organisatie. Het beloningsbeleid is opgesteld vanuit de afdeling HRM en is, na overleg met en goedkeuring door de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad, binnen de organisatie geïmplementeerd. Het beloningsbeleid zal periodiek maar in ieder geval een maal per drie jaar worden geëvalueerd en gecontroleerd op actualiteit. Naast het beloningsbeleid is eveneens aandacht besteed aan het lopende leiderschapsprogramma in combinatie met het competentiemanagement. Dit met het oog op het creëren van een cultuur waarin medewerkers meer regie krijgen over de eigen professionele en persoonlijke ontwikkeling gericht op een sterk ontwikkeld persoonlijk leiderschap en meer betrokkenheid.

Verder heeft de RC zich beziggehouden met het sleutelpositiemanagement. Daarbij is een overzicht verstrekt van de aanwezige capaciteiten en competenties van de medewerkers op deze posities, teneinde zicht te krijgen op de wendbaarheid van de organisatie.

4. Verslag Raad van Commissarissen

Voorts is in de RC aandacht besteed aan de wijze waarop de organisatie in het kader van de coronacrisis heeft geopereerd en welke maatregelen zijn getroffen om zo coronaproof mogelijk als organisatie te functioneren. In dat verband is de RC dank verschuldigd aan de Raad van Bestuur over diens transparante opstelling ter zake. Tot slot is in de RC de ontwikkeling in de wettelijke regulering van de topinkomens (WNT) en de audit op de WNT besproken.

Zorg voor de toekomst

De RvC heeft zich in 2020 gebogen over de door Zorgverzekeraars Nederland opgestelde agenda 'Blijvend verzekerd van goede zorg'. Hierin doen de gezamenlijke zorgverzekeraars aanbevelingen aan een nieuw kabinet. De Raad onderschrijft de visie dat het samenspel tussen verzekerden, zorgaanbieders en zorgverzekeraars de kern van het Nederlandse zorgstelsel vormt. Hierbij is de overheid aan zet om de juiste randvoorwaarden te creëren.

Het realiseren van een regionaal samenhangend zorgaanbod is wel van eminent belang voor de toekomst. Deze samenhang is voor Zorg en Zekerheid een belangrijk thema, waaraan continu wordt gewerkt. Zowel de zorgverzekeraar als de zorgkantoren intensiveerden in 2020 de samenwerking met gemeenten en andere stakeholders. In die zin speelt Zorg en Zekerheid een actieve rol in het realiseren van zorg. Deze stelt de persoon centraal, wordt met compassie geleverd, op een effectieve manier in netwerken rondom de patiënt. Hierbij wordt zinnig, zuinig en eerlijk omgegaan met het premiegeld om de solidariteit te behouden.

Ledenraad

De Ledenraad is in de structuur van de Onderlinge Waarborg Maatschappij het hoogste orgaan van de organisatie. De invloed van verzekerden op het beleid van de zorgverzekeraar is dan ook statutair geborgd in de Ledenraad. De Ledenraad bestaat uit ten minste 20 vertegenwoordigers van de verzekerde leden en vormt de algemene vergadering van de zorgverzekeraar. De Ledenraad benoemt de leden van de RvB en de RvC van de Onderlinge Waarborgmaatschappij. Ook stelt de Ledenraad de begroting en de jaarrekening vast en bepaalt hij de premies en het verzekeringsaanbod richting de verzekerden.

Per 1 januari 2021 is een wijziging van de Zorgverzekeringswet in de verzekerdeninvloed in werking getreden. De Zvw verplicht zorgverzekeraars formeel te waarborgen dat verzekerden een redelijke mate van invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de zorgverzekeraar. Nieuw is dat zij het recht hebben om in te stemmen met een nieuwe door de zorgverzekeraar te ontwikkelen inspraakregeling. Ook mogen zij advies uitbrengen over het jaarlijkse zorginkoopbeleid. Verzekerden krijgen hiermee meer invloed in een voor hen wezenlijk deel van de functie van de zorgverzekeraar: het inkopen van de zorg die zij afnemen.

4. Verslag Raad van Commissarissen

Zorg en Zekerheid ervaart de wetswijziging als blijk van ondersteuning. Bij de start van de Zvw besloot deze zorgverzekeraar al om de ontwikkeling en uitvoering van zijn beleid in dialoog met zijn verzekerden tot stand te brengen. Ook voor deze wetswijziging zijn voortvarend alle voorbereidingen getroffen. Er zijn binnen de Ledenraad vier commissies ingesteld: Zorginkoop, Communicatie, Financiën en Werving.

De RvC merkt hierbij wel op dat medezeggenschap van verzekerden in het zorginkoopbeleid alleen ontstaat als verzekerden en zorgverzekeraar dit samen doen. De wetgever kan hieraan bijdragen door randvoorwaarden te scheppen voor samenwerking. De uitvoering en het succes van de samenwerking liggen uiteindelijk bij de RvB en de Ledenraad. Zij doen er goed aan te blijven investeren in de kunst van het samenwerken en het continue verbeteren van de wederzijdse relatie. De RvC neemt zich, als interne toezichthouder, voor daarop zijn focus te richten en tussentijds te evalueren.

Slot

De RvC wil de RvB en alle medewerkers van Zorg en Zekerheid dankzeggen voor hun grote inzet in het onzekere coronajaar 2020. De transparantie over de activiteiten, ook in ZN-verband, stelden wij zeer op prijs. Wij kijken met vertrouwen uit naar het nieuwe jaar, waarbij we met belangstelling de ontwikkelingen van het commerciële beleid volgen. De RvC is verheugd over de nieuwe rol van de Ledenraad en vertrouwt erop dat de bestaande, goede relatie zich verder zal ontwikkelen.

31 maart 2021
Raad van Commissarissen

5. De maatschappij en wij

5.1 Commercie

Zorg en Zekerheid is al bijna 200 jaar een vertrouwd gezicht in de regio. Met één herkenbaar label verzekeren wij onze klanten van goede zorg, tegen een betaalbare prijs. Daarnaast bieden wij aanvullende verzekeringen en initiatieven in de buurt die onze verzekerden helpen gezonder te leven.

Onze commerciële strategie rust op vier strategische thema's:

1. Onze dienstverlening voldoet aan de klantverwachting
2. Focus op de regio
3. Positieve Gezondheid
4. Een toekomstbestendig product- en dienstenaanbod

5. De maatschappij en wij

1. Onze dienstverlening voldoet aan de klantverwachting

Onze verzekerden ervaarden in 2020 dat onze dienstverlening, na een lastig jaar, weer op orde is. Zij kunnen veel verzekeringszaken online regelen, zoals het indienen van declaraties en het wijzigen van gegevens en voorkeuren. Hier maken zij steeds meer gebruik van. Voor Zorg en Zekerheid betekent dit, naast tevreden klanten, een besparing op druk- en printwerk (bijdrage aan SDG 13, zie 5.4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen).

Digitaal

Inmiddels kiest 52% (tegenover 47% vorig jaar) ervoor hun correspondentie digitaal te ontvangen. In totaal wordt 83% van de informatieverzoeken via self service afgehandeld. Vorig jaar was dat nog 76%. Om dit doel te bereiken, hebben we verschillende online mailingen verstuurd naar onze verzekerden. Hierin belichtten we de voordelen voor de keuze digitaal. Ook konden verzekerden snel en gemakkelijk hun voorkeur wijzigen.

Nieuw is dat verzekerden het verplicht eigen risico en de eigen bijdrage gespreid kunnen betalen. Via MijnZZ kan dit per verzekerde worden 'aangezet'. Verzekerden kunnen ervoor kiezen het bedrag vooraf of juist achteraf in termijnen te betalen.

Optimale service

De informatie over onze producten en diensten is duidelijk en vindbaar. Mochten er toch vragen zijn, dan zijn wij goed bereikbaar; via telefoon, e-mail, onze verzekeringswinkels en via social media.

Hoewel het aantal telefoontjes en e-mails 19% lager lag dan in 2019, waarderen klanten onze dienstverlening. Zij gaven ons in 2020 een 8,1 als rapportcijfer (tegenover een 7,9 in 2019). De verklaring voor het lagere aantal contacten is gelegen in de coronacrisis. Als gevolg hiervan hebben mensen minder vaak een zorgverlener kunnen bezoeken waardoor het aantal vragen over nota's en vergoedingen ook is gedaald.

Vorig jaar bleef de Netpromotor Score van Zorg en Zekerheid in de jaarlijkse klantenmonitor steken op +9. In de editie van april 2020 was dit +18. Hiermee ligt de NPS boven onze doelwaarde voor 2020 en het feitelijke gemiddelde van de totale markt (+17). Algemene ervaringen en declaraties blijven naast persoonlijk contact een grote invloed hebben op een positieve loyaliteit naar Zorg en Zekerheid.

Keuzevrijheid

Wij vinden het belangrijk dat onze verzekerden kunnen kiezen uit meerdere polissen. Ook in 2020 boden wij drie basisverzekeringen aan:

- **Zorg Gemak Polis:** de online natura polis voor iedereen die kiest voor digitaal gemak en eenvoud, zonder de mogelijkheid van een collectiviteitskorting. Met de polis hebben verzekerden een ruime keuze uit gecontracteerde zorgaanbieders. Kiezen zij voor een niet-gecontracteerde zorgaanbieder? Dan krijgen zij een vergoeding van 75%. In 2020 koos 5,8% van de verzekerden voor deze verzekering.

- **Zorg Zeker Polis:** de naturapolis die verzekerden de zorg in de buurt biedt met een ruime keuze uit gecontracteerde zorgaanbieders. Er is een vergoeding van 80% bij niet-gecontracteerde zorgaanbieders. Het grootste deel van onze verzekerden, 86,2%, koos voor deze polis.
- **Zorg Vrij Polis:** de restitutiepolis waarmee verzekerden in principe 100% vergoed krijgen bij zowel gecontracteerde als ongecontracteerde zorgaanbieders. Uitzondering is als er sprake is van excessieve tarieven. Voor deze keuzevrijheid koos in 2020 8% van de verzekerden.

Aanvullende verzekering

Naast de basisverzekeringen konden onze verzekerden in 2020 kiezen uit zeven aanvullende verzekeringen. Iedereen, van jong tot oud, betaalt dezelfde premie voor dezelfde aanvullende verzekering. Een aanvullende verzekering is niet wettelijk verplicht, maar wel aan te raden als mensen denken specifieke zorg nodig te hebben of meer zekerheid willen.

In het aanvullende aanbod is voor nagenoeg iedere zorgvraag een vergoeding opgenomen. Er zijn in 2020 geen grote wijzigingen in de inhoud van de aanvullende verzekeringen doorgevoerd.

Ondanks de daling van het aantal verzekerden is het aandeel dat een aanvullende verzekering heeft vrijwel gelijk gebleven (van 80,8% naar 80,2%). Door corona konden veel verzekerden niet of minder vaak hun zorgaanbieder bezoeken. Hierdoor ligt het aantal AV-declaraties 17% lager dan in 2019.

2. Focus op de regio

Zorg en Zekerheid is een regionale zorgverzekeraar. Om in 2030 de gezondste regio van Nederland te zijn, is het belangrijk nieuwe verzekerden aan te trekken. De groei draagt idealiter bij aan een evenwichtige opbouw van onze portefeuille. Zo kunnen we onze rol als zorgregisseur in de regio optimaal invullen.

Samenstelling van de portefeuille

Per 1 februari 2021 had Zorg en Zekerheid 473.018 verzekerden. Hoewel de uitstroom met 5,5% wederom onder het landelijk gemiddelde van 6,2% ligt, is het aantal verzekerden net als in 2019 teruggelopen. De daling vindt grotendeels plaats buiten de regio. Het marktaandeel van Zorg en Zekerheid is in 2020 is landelijk 2,8% en regionaal 31,8%.

Eindejaarscampagne

In lijn met het nieuwe merkverhaal ‘Beter in jouw buurt’ richtte de Eindejaarscampagne zich vol op de regio. We vertelden eerst wie wij zijn: een regionale zorgverzekeraar. Daarna brachten we de regio tot leven, met gebruik van herkenbare lokale landmarks. Hierbij wezen wij inwoners op de voordelen van een regionale verzekeraar.

In de laatste fase van de campagne volgde de bewijsvoering. Iedere gemeente kreeg een eigen website. Hier werden specifieke voordelen en gezonde initiatieven per gemeente getoond. Zo bewezen we waarom Zorg en Zekerheid beter in

5. De maatschappij en wij

jouw buurt is. En hoe wij met een aanbod op maat aansluiten bij de specifieke leefsituatie van de inwoners.

Positief is dat we met deze gerichte regionale campagne meer niet-klanten hebben bereik dan vorig jaar. Meer mensen uit de regio hebben zich georiënteerd op een zorgverzekering bij Zorg en Zekerheid. Het feit dat we toch minder instroom hebben, heeft te maken met onze relatief hoge premie voor bepaalde groepen. Ook hebben we last van concurrenten die zich via aparte labels specifiek richten op een jongere, gezonde doelgroep.

Premieontwikkeling

Elk jaar maakt Zorg en Zekerheid een berekening van de premie. Hierbij gaan we uit van de rekenpremie van de overheid. De premie van de meest gekozen verzekering, de Zorg Zeker Polis, en de Zorg Gemak Polis stegen in 2021 beide met 6%. De premie van de Zorg Vrij Polis ging met 7% omhoog.

De vastgestelde premies lagen opnieuw onder de werkelijke kostprijs van de zorg. Dat tekort werd zoals gebruikelijk bijgelegd uit de reserves. Voor 2021 haalden we 16 miljoen euro uit de reserves. Omgerekend is dit een bedrag van € 40 per betalende verzekerde per jaar.

Iedereen van 18 jaar en ouder betaalt, naast de premie, een wettelijk verplicht eigen risico voor de zorgverzekering. De overheid bepaalt elk jaar de hoogte hiervan. Voor 2021 is dit wederom een bedrag van € 385. Dit betekent dat verzekerden de eerste € 385 van de zorgkosten uit het basispakket zelf moeten betalen.

Van elke euro premie die de verzekerden van Zorg en Zekerheid maandelijks betalen, wordt 92 eurocent besteed aan zorg, 5 eurocent gaat naar de kosten voor bedrijfsvoering, 4 eurocent is een buffer voor de overige kosten. We geven 1 eurocent terug uit de reserves die niet nodig zijn voor de vereiste solvabiliteit, om de premie zo laag mogelijk te houden.

Positionering en publiciteit

Samen met het bureau Heldergroen heeft Zorg en Zekerheid in 2020 een nieuw merkverhaal ontwikkeld: Beter in jouw buurt. Dit verhaal is te vinden in Hoofdstuk 1 van dit jaarbericht.

In 2020 is ook een start gemaakt met een nieuwe corporate campagne ‘Hier voor jou’, waarin het merkverhaal de hoofdrol speelt. We laten met concrete voorbeelden zien dat én waarom wij er voor onze verzekerden zijn: we groeien samen naar de gezondste regio van Nederland en helpen mensen de gezondste versie van zichzelf te zijn. Ieder kwartaal meten we het effect van onze externe berichtgeving op social media, in de gedrukte media en online. We kijken hierbij onder andere naar het bereik, de interactie en de PR-waarde (bereik vertaald naar advertentiewaarde). In het eerste kwartaal nam Zorg en Zekerheid voor het eerst deel aan JINC De Baas van Morgen. Hierbij kwam een scholiere een dag de plaats van Ton van

5. De maatschappij en wij

Houten, voorzitter van de RvB, innemen. Het zorgde voor een hoog bereik op social media. Ook de basketbalavond die wij in januari voor verzekerden organiseerden en de zilveren editie van het Zorg en Zekerheid hardloopcircuit zorgden voor mooie online en offline publiciteit.

Zorg en Zekerheid stond in het voorjaar van 2020, samen met CZ en ZN, prominent in Trouw en het Leidsch Dagblad. Hierin vertelden we over de samenwerking met de andere zorgverzekeraars rondom de coronacrisis. In het najaar, bij de premiebekendmaking, kwam hierop een vervolg. Er verscheen een groot interview in het Leidsch Dagblad en het Haarlems Dagblad.

Vanaf maart werden diverse sponsorevents en activaties afgelast, inclusief Zorg en Zekerheid Leiden Basketball en het Zorg en Zekerheid Circuit. Lichtpuntjes waren de twee campagnes waarmee we inwoners opriepen gezonde ideeën in te sturen. Meer hierover is te lezen bij het onderdeel Positieve Gezondheid.

Begin augustus brachten wij via een gezamenlijk persbericht het nieuws over het verplaatsen van zorg uit het LUMC naar het Alrijne Ziekenhuis. Dit zorgde op LinkedIn voor veel positieve reacties en bereik. Ook het follow-up artikel in het Leidsch Dagblad, zowel de krant als online, deed het goed op social media.

Het vierde kwartaal liet een forse groei van de PR-waarde zien, zowel in print als op social media. Dit is het resultaat van onze Eindejaarscampagne, waarin we onder andere twee zorgspecials in de lokale kranten van Amstelveen en Haarlemmermeer en een social campagne rondom de Eindejaarswedstrijd uitbrachten.

Zorg en Zekerheid werkt sinds het najaar van 2020 met een gerichte contentstrategie. Op Facebook en Instagram ligt de nadruk op leefstijlgerelateerde content. LinkedIn en Twitter zetten we juist in voor actualiteit en zorginhoudelijke onderwerpen.

Voorlichting

Driemaal per jaar ontvangen onze verzekerden het magazine geZZond. Hierin vertellen wij over de zorg in de buurt, via persoonlijke verhalen over onze initiatieven en acties. Ook onze producten en diensten komen aan bod. Voor niet-verzekerden plaatsen we de artikelen op onze website en social media en liggen de magazines bij regionale

5. De maatschappij en wij

zorgverleners in de wachtkamer. Door de coronapandemie is dit laatste tijdelijk stilgezet.

Naast de geZZond kunnen onze verzekerden zich abonneren op de maandelijkse e-mailnieuwsbrief. Hierin staat nieuws en achtergrondinformatie over onze initiatieven. Verder heeft Zorg en Zekerheid bedrijfsaccounts op de grote social media. Ook de website is een goede manier om nieuws en informatie te verspreiden.

Begin 2021 hadden wij ruim 3.600 volgers op Twitter (groei in 2020), ruim 5.500 op LinkedIn (groei in 2020), bijna 11.000 Facebookvrienden (groei in 2020) en 1.500 volgers (groei in 2020) op Instagram. Op alle platformen groeide ook de interactie (reacties op een bericht).

3. Positieve Gezondheid

Zorg en Zekerheid initieert, faciliteert en financiert initiatieven die mensen helpen gezonder te leven. Het uiteindelijke resultaat is dat mensen meer gezondheid ervaren, de regio gezonder wordt en de zorgkosten dalen. Wij werken hiervoor samen met andere partijen, vertellen erover op onze eigen media en zetten campagnes in om het bereik te vergroten. De focus lag in 2020 op: meer bewegen, financieel meedoen (bijdrage aan SDG 1: zie 5.4 MVO) en sociaal meedoen.

Specifiek voor werkgevers en andere zakelijke klanten vormt de filosofie van positieve gezondheid de basis voor onze bedrijfszorg. Ons aanbod op maat, InZZet, ging in 2020 bij een aantal werkgeverscollectiviteiten én bij Zorg en Zekerheid zelf van start. Het doel is: duurzame inzetbaarheid van medewerkers.

Meer bewegen

Al 25 jaar organiseert Zorg en Zekerheid, samen met lokale hardloopverenigingen, een eigen hardloopcircuit. Het deelnemersaantal voor de zilveren jubileumeditie van het Zorg en Zekerheid Circuit brak in 2020 alle records. Het lag gemiddeld zo'n 20 tot 25% (soms zelfs 35%) hoger dan vorig jaar.

Na de eerste lockdown werd besloten de resterende lopen af te gelasten. Gelukkig konden we in het najaar, samen met de hardloopverenigingen, een Virtueel ZZ Circuit opzetten. De eerste lopen waren in recordtijd volgeboekt. Nieuw is dat mensen de lopen in hun eigen tempo en omgeving mogen doen. Wandelen mag dus ook.

5. De maatschappij en wij

Door corona lagen veel van onze beweeg- en sportactiviteiten, zoals het Zorg en Zekerheid Leiden Basketball, enige tijd stil. Toen zijn voorbereidingen getroffen om samen met gemeenten gezonde activiteiten voor verzekerden met een gemeentepolis op te zetten. Dit werd in Amstelveen, Katwijk en Uithoorn vastgelegd in een lokaal sportakkoord.

Samen met de Rabobank Amstel en Vecht en AmstelveenSport zijn wij in gesprek met lokale schoolbesturen. We gaan een gezamenlijk aanbod doen voor schoolgaande jongeren op de thema's voeding, bewegen en financiële gezondheid. In Haarlemmermeer werden de goede contacten met Team Sportservice Haarlemmermeer verder aangehaald. Zo gaven we samen beweegpakketten aan gezinnen en werken we samen op het gebied van JOGG Gezonde Jeugd Gezonde Toekomst.

Financieel meedoen

In 2020 zijn stappen gezet om Zorg en Zekerheid aan te laten sluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute. In de Nederlandse Schuldhulp Route werken bedrijven, gemeenten en schuldhulpverleners samen. Eén infrastructuur, die snel leidt naar een bewezen effectief hulpaanbod bij (beginnende) financiële problemen.

Het gespreid betalen van het eigen risico en flexibele incassomomenten zijn ook een invulling van dit thema. Daarnaast gaan we onze samenwerking met gemeenten op dit vlak intensiveren. Dit doen we bijvoorbeeld door een betere uitwisseling van informatie over mensen met mogelijke problemen.

Zorg en Zekerheid ging in 2020 een samenwerking aan met JINC. Na de kennismaking met het Baas van Morgen event is in januari 2021 een breder partnerschap aangegaan met deze maatschappelijke organisatie. Hierbij stellen wij onze deuren open voor bliksemstages en geven medewerkers sollicitatietrainingen op scholen in de regio.

Door samen te werken met JINC kan Zorg en Zekerheid scholieren uit wijken met een sociaaleconomische achterstand helpen aan een betere kans op de arbeidsmarkt en toekomst. JINC sluit daarnaast prachtig aan bij ons partnership met JOGG Gezonde jeugd Gezonde toekomst.

Sociaal meedoen in een gezonde buurt

Als gevolg van corona lagen veel gezonde initiatieven stil. Andere activiteiten, zoals Stevenshof Vitaal in Leiden, vonden digitaal plaats. Dit heeft de PR-waarde van onze online en social media in het tweede en derde kwartaal negatief beïnvloed. We hebben hiervoor compensatie gezocht en (ruimschoots) gevonden met onze campagne 'Een beetje geluk in de buurt'.
Deze social advertising campagne had als doel bij te dragen aan het welbevinden van mensen. We deden in het voorjaar een oproep om een goed idee aan te melden voor financiële ondersteuning. De oproepvideo had een bereik van 667.294 views waarbij 67.481 personen de video volledig hebben uitgekeken. In totaal ontvingen wij ruim 30 ideeën waarvan er 17 zijn gehonoreerd.

5. De maatschappij en wij

Nadat een aantal ideeën tot uitvoering was gebracht, hebben we een video gemaakt en ook deze weer ingezet op social media. Deze had een bereik van 487.055 views. In totaal keken 24.892 personen de video volledig uit. Het bericht over de Tuktukfabriek, waarbij medewerkers in de zorg verse thee en koffie ontvingen, had het grootste aantal reacties.

Na het succes van de campagne 'Een beetje geluk in jouw buurt' in het voorjaar vond in de Eindejaarsperiode een grootschaligere campagne plaats. De focus lag hierbij op de regio's Haarlemmermeer en Amstelveen maar ook ideeën uit andere regio's waren welkom.

Wederom riepen we mensen op een gezond idee voor hun buurt aan te dragen: ideeën, die mensen stimuleren sociaal mee te doen en hun buurt gezonder maken. Deze campagne diende enerzijds het doel om regionaal zichtbaar te zijn en merksympathie op te bouwen. Anderzijds was het doel aanvragen voor de Stichting Zorg en Zekerheid te genereren die daadwerkelijk een gezonde impact hebben op de lokale samenleving.
In totaal ontvingen wij ruim 60 ideeën. Een jury met stakeholders uit de regio heeft specifiek gekeken naar 20 aanvragen uit Amstelland en Haarlemmermeer. In 2021 kijken we naar de ideeën uit andere gemeenten.

Het bereik van de Eindejaarscampagne was gericht op de regio Amstelland en Haarlemmermeer. Op social media had de Eindejaarscampagne een bereik van ruim 1,1 miljoen views en een interactieratio van 6,1%. Dit lag fors boven onze doelstellingen.

4. Toekomstbestendig product- en dienstenaanbod

In 2020 introduceerde Zorg en Zekerheid een aantal nieuwe aanvullende verzekeringen.
Voor werknemers in de zorg kwam er een nieuwe module die zich richt op preventie en gezondheidsproblematiek die speelt in de zorg. Denk hierbij aan extra fysiotherapie, slaaptrainingen en overgangsklachten.

Daarnaast hebben we een nieuwe aanvullende verzekering ontwikkeld voor een jongere doelgroep in onze regio. Deze verzekering stimuleert sporten door een vergoeding van de contributie van een sportvereniging. Ook zijn samenwerkingen aangegaan met diverse sportverenigingen in de regio.

Voor onze collectiviteiten met gemeentelijke sociale diensten hebben we een nieuwe aanvullende verzekering toegevoegd. Deze heeft een beperktere dekking en daardoor een lagere premie. Het doel is hiermee jongere verzekerden met een beperkte zorgvraag aan te trekken.

Commerciële strategie

Helaas is het niet gelukt om in 2020 tot groei van de portefeuille te komen. Zorg en Zekerheid heeft in toenemende mate last van nieuwe labels en polissen bij concurrenten die zich op een specifieke groep

richten. Dit zijn vaak jongere verzekerden met een beperkte zorgvraag.

We voorzien de komende jaren grotere aanpassingen in het zorgverzekeringstelsel. Zo is aangekondigd dat de collectieve korting op de basisverzekering wordt afgeschaft. Ook komt er mogelijk een andere verdeling van het inkomensafhankelijke en het nominale gedeelte van de premie. Deze ontwikkelingen zijn voor ons aanleiding tot een herijking van ons product- en prijsbeleid.

5.2 Zorg

Algemeen

Op 1 april 2020 publiceerde Zorg en Zekerheid haar zorginkoopbeleid. Speerpunten hierbij waren focus op de regio, samenwerking in de keten, de Juiste Zorg op de Juiste Plek, digitale zorg en Positieve Gezondheid.

Het zorginkoopproces kwam als gevolg van de coronapandemie moeizaam op gang. Het grootste deel werd aan het einde van het jaar afgerond. Voor Medisch Specialistische Zorg (MSZ) troffen we een collectieve regeling: de contracten voor 2020 werden de basis voor 2021, vanwege de onzekerheid die corona met zich meebrengt.

Ontvlechting VRZ

2020 was het laatste jaar waarin Zorg en Zekerheid een deel van de zorginkoop gezamenlijk deed met VRZ-partners Eno en ONVZ. We hebben in 2020 diverse activiteiten ontplooid om de ontvlechting goed te laten verlopen. In dossierteams werden per thema inhoudelijke zaken van de contracten overgedragen en maandelijks werd de voortgang gemonitord.

Invloed van de coronapandemie

De coronapandemie legde een grote druk op de doorgang van de reguliere zorg. Zorg en Zekerheid was betrokken bij diverse landelijke coronaregelingen. In de regio participeerden we in de ROAZ (Regionaal Overleg Acute Zorgketen) West. We dachten mee over de problematiek rondom Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen (VVT) en Thuiszorgorganisaties aan de bestuurderstafel van de VVT-organisaties (Avant) in Zuid-Holland Noord.

Belangrijke thema's waren de zorgplicht, de ontlasting van de ziekenhuizen, het inrichten van corona-units, de financiële consequenties en de implicaties van corona op de inhaalzorg, de eventuele meerzorg en in het verlengde daarvan op de contractering voor 2021. De uitvoering van alle coronamaatregelen legde een groot beslag op de divisies Zorg en Administratie. De verwachting is dat veel coronaregelingen verlengd zullen worden.

Corona bracht ook positieve ontwikkelingen met zich mee. E-health en andere vormen van zorg op afstand kwamen in een stroomversnelling terecht. Wij houden er bij de ggz-afspraken voor 2021 rekening mee dat een deel van de zorg via beeldscherm blijft verlopen.

5. De maatschappij en wij

Ook alle onderhandelingen over de contracten met de zorgaanbieders werden digitaal gevoerd. Hierdoor werd het maken van afspraken gemakkelijker en kon met meer aanbieders gesproken worden. Wij verwachten daarom dat een deel van de volgende contractafspraken digitaal zal blijven plaatsvinden.

Een andere mooie ontwikkeling: Zorg en Zekerheid ervaarde dat de samenwerking tussen zorgaanbieders in de regio een vlucht heeft genomen. Zeker bij de VVT-organisaties in de beide regio's heeft dit geleid tot veel meer gezamenlijke afstemming en prioritering.

Toegankelijkheid van zorg

De toegankelijkheid van zorg is door corona onder druk komen te staan. Naast de bestaande problemen op arbeidsmarktgebied kregen veel zorginstellingen te maken met hoog verzuim bij verpleegkundigen en verzorgenden. Dit had onder meer te maken met uitval door corona of verplichte quarantaine.

De wachtlijsten in ziekenhuizen namen toe, vooral bij oogheelkunde. Zorg en Zekerheid maakte daarom speciale afspraken met de grootste zorgaanbieder op het gebied van oogzorg. De verwachting is dat de wachttijden hierdoor zullen afnemen. Ook binnen andere sectoren zoals de ggz en de VVT stond de zorg onder druk.

In 2020 verstrekte Zorgadvies en Bemiddeling 4539 keer informatie aan verzekerden met vragen over de zorg. Verder zijn 476 verzekerden, die op een wachtlijst stonden, bemiddeld naar een (andere) zorgaanbieder. Zorgbemiddeling was door corona lastig. Vanaf maart is het aantal bemiddelingen fors teruggelopen. Het aantal verzekerden dat naar een Zelfstandig Behandelcentrum werd bemiddeld nam toe van 45% in 2019 naar 68% in 2020. Ondanks dat het aantal succesvolle bemiddelingen is afgenomen, is het aantal dagen per bemiddeling dat bespaard is nagenoeg gelijk gebleven: 59 dagen in 2019 en 58 dagen in 2020. Gemiddeld is 92% van de vragen van verzekerden in 2020 binnen een werkdag afgehandeld.

Ontwikkelingen

In 2020 verdubbelde het aantal aanvragen voor een persoonsgebonden budget (pgb), vooral binnen Wijkverpleging. Hierdoor nam ook het aantal ongecontracteerde zorgaanbieders toe. We hebben zorgvuldig gekeken naar het zorggebruik en de daarmee gepaard gaande kosten van deze zorgverleners. Deze zijn vaak niet in lijn met de gecontracteerde aanbieders. Ook ontvingen wij regelmatig signalen en vragen over de kwaliteit van zorg. Dit leidde tot een aantal aanpassingen in het inkoopbeleid en een verscherping van het toezicht op de kosten.

Per 1 januari 2021 wordt een deel van de ggz-zorg overgeheveld van de Zorgverzekeringswet naar de Wet Langdurige Zorg (Wlz). Het gaat om mensen met een psychische stoornis die een blijvende behoefte hebben aan permanent toezicht en de nabijheid van een zorgverlener.

5. De maatschappij en wij

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) kreeg landelijk de opdracht deze mensen te indiceren en vast te stellen of zij in aanmerking komen voor een Wlz-indicatie. Door vertraging bij het CIZ is dit proces niet afgerond voor 1 januari en is uitstel verleend tot 1 april 2021. Dan wordt duidelijk hoe groot de groep mensen is die toegang krijgt tot de Wlz.

Betaalbaarheid van zorg

Zorg en Zekerheid vindt het belangrijk een scherpe premie in de markt te zetten om de premie voor de verzekerden betaalbaar te houden. Daarom moeten we er samen voor zorgen dat de zorg op de lange termijn goedkoper wordt of dat de zorgkosten minder hard stijgen. Dat doen we door samen met ons netwerk in de regio de Juiste Zorg op de Juiste Plek te organiseren en integreren we de uitgangspunten van Positieve Gezondheid in onze zorginkoop.

Het doel is onze regio gezonder te maken en op den duur zorgt deze aanpak voor het betaalbaar blijven van de zorg. Belangrijk is daarom ook dat goede afspraken worden gemaakt met zorgaanbieders; over de prijzen van de zorg en over hoeveel en welke zorg er geleverd kan worden voor de afgesproken prijs.

Zorg en Zekerheid onderzoekt jaarlijks of de zorg die gedeclareerd wordt ook daadwerkelijk geleverd is en voldoet aan geldende wet- en regelgeving. Belangrijk aspect daarbij is of de zorg doelmatig en passend was gezien de gezondheidstoestand van onze verzekerden. Wij doen dit door middel van data-analyses en algoritmes, maar ook door zorginhoudelijke checks op zorgplannen en patiëntdossiers.

Enkele thema's waarop de controles gericht waren, zijn de mondzorg voor verzekerden onder de 18 jaar en voor onze cliënten van het Zorgkantoor. Daarnaast hebben we onderzoek gedaan naar de wijkverpleging, de kwaliteit van zorg bij fysiotherapie voor Parkinsonpatiënten, de declaraties binnen de ggz en de gedeclareerde kosten van colonoscopieën.

Als blijkt dat zorgaanbieders zich niet aan de regels hebben gehouden of meer zorgkosten hebben gedeclareerd dan had gemoeten, dan worden deze onterecht gedeclareerde bedragen teruggevorderd. Het was nodig dit middel in te zetten in de wijkzorg. De teruggevorderde bedragen komen weer ten goede van de verzekerden, in de vorm van een lagere premie of hogere kwaliteit van zorg.

5. De maatschappij en wij

Focus op de regio

De regiobeelden die tot stand zijn gekomen zijn mooie voorbeelden van samenwerkingen tussen gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en Zorg en Zekerheid. Het doel is samen de zorg en welzijn in de regio organiseren, zodat inwoners een gezonde toekomst tegemoet gaan.

Het regiobeeld Amstelland laat zien dat dit een van de gezondere regio's van Nederland is. De regio verwacht echter in de toekomst hoge zorgkosten, door dementie, depressie en diabeteszorg. Op basis van het regiobeeld zijn actiepunten benoemd die die in 2021 verder worden uitgewerkt, zoals het beschrijven van een zorgpad ouderenzorg. In Zuid-Holland Noord hebben we, op basis van de regiobeelden, projecten uitgewerkt gericht op de thema's kwetsbare ouderen, acute zorg en 'klein leed'.

Om goed aan te kunnen sluiten op regionale ontwikkelingen zijn binnen Zorg en Zekerheid twee regioteams gevormd. Hierin werkt een afvaardiging van inkopers uit de meeste inkoopaccounts samen met commerciële collega's.

Binnen het kernwerkgebied maakte Zorg en Zekerheid met vrijwel alle gemeenten intensieve samenwerkingsafspraken. In samenwerking met gemeente Amstelveen, de huisartsencoöperatie en Zorg en Zekerheid wordt onderzocht hoe de huisartsenzorg toekomstbestendig kan worden ingericht. Eind 2020 ondertekenden de gemeente Alphen aan den Rijn en Zorg en Zekerheid een samenwerkingsovereenkomst. We gaan de komende vijf jaar samenwerken om de gezondheid van alle inwoners te verbeteren. Hierbij gaan we gebruikmaken van data, bijvoorbeeld om trends in zorgbehoefte in kaart te brengen. De focus ligt op preventie en beschikbaarheid van de zorg en welzijn in de buurt.

Juiste Zorg op de Juiste Plek

De transformatie naar de Juiste Zorg op de Juiste Plek was een belangrijk speerpunt in de hoofdlijnenakkoorden van 2019-2022. Hiermee leveren we goede zorg zo dicht mogelijk bij huis en voorkomen we ondoelmatige en dure zorg.

In augustus maakte Zorg en Zekerheid toekomstbestendige afspraken met Alrijne ziekenhuis en het LUMC. Stapsgewijs wordt basiszorg naar het Alrijne ziekenhuis verplaatst. Hierdoor krijgt het LUMC ruimte om zich te focussen op complexe en zeldzame aandoeningen, innovaties en onderzoek.

In november sloot Zorg en Zekerheid met VVT-aanbieders ActiVite en Marente meerjarenovereenkomsten voor de duur van drie jaar. Het doel is samen ervoor te zorgen dat mensen op een prettige manier (thuis) oud kunnen worden. Omdat de overeenkomst langere tijd geldt konden we met elkaar betere afspraken maken. Die gaan over de kwaliteit en effectiviteit van de geleverde zorg binnen de wijk en het verpleeghuis en vindt plaats via zinnige inzet van medewerkers en middelen.

5. De maatschappij en wij

Acute zorg

Vanaf 1 januari 2021 werken vijf VVT-organisaties in de regio samen voor de acute en onplanbare zorg in de nacht. Dit gebeurt onder de naam ReBOZ (Regionale Beschikbaarheid Onplanbare Zorg). Deze zorg is bedoeld voor iedereen in de regio Zuid-Holland Noord die acuut hulp nodig heeft.

Tot voor kort werd deze acute (nacht)zorg per aanbieder georganiseerd. Zorg en Zekerheid heeft met verschillende zorgorganisaties uit de regio Zuid-Holland Noord een plan opgesteld en besloten de krachten te bundelen. De ReBOZ biedt verantwoorde zorg in de nacht met handelingen die niet kunnen wachten. Dit zijn bijvoorbeeld hulp na een val, katheterproblemen, acute wondzorg of medicatietoediening bij terminale patiënten.

Positieve Gezondheid

Gezondheid betekent meer dan ziek of gezond zijn. Sociale en mentale gezondheid zijn even belangrijk als fysieke gezondheid. Zelf zoveel mogelijk de regie hebben en kunnen bepalen welke zorg en ondersteuning we nodig hebben en zelf de verantwoordelijkheid nemen voor onze gezondheid.

Zorg en Zekerheid was samen met Reos, GGD-HM, ROH-WN, Stichting Welzijn Teylingen en Marente initiatiefnemer van de Alliantie Positieve Gezondheid in de regio Zuid-Holland Noord. Hiermee starten we een beweging om het gedachtegoed van Positieve Gezondheid uit te dragen en samen de gezondste regio van Nederland te worden. Het doel is van elkaar leren, goede voorbeelden uitwisselen en vaststellen welke interventies effectief zijn en welke niet. Het is een samenspel tussen zorg en welzijn. Ook bewoners zijn hierbij betrokken.

Andere activiteiten gericht op Positieve Gezondheid uit 2020 zijn

- *Welzijn op Recept* werd geïntroduceerd in onder andere Katwijk, Uithoorn en Amstelveen. Deze aanpak is erop gericht om mensen te stimuleren (weer) sociaal actief te worden of meer te bewegen, via een verwijzing van de huisarts. Eind 2020 verscheen het boek 'Pareltjes van Welzijn op recept', waarin de goede voorbeelden te lezen zijn.
- De coöperatie *Zelfzorg Ondersteund (ZO!)* helpt mensen met een chronische aandoening meer grip op hun gezondheid te krijgen. Zo kunnen ze weer lekker op vakantie gaan en voetballen met de kleinkinderen. ZO! helpt daarbij, met behulp van ondersteunde zelfzorg. Binnen ZO! werken patiënten, zorgverleners, zorgverzekeraars en kennisorganisaties met elkaar samen.
- In diverse gemeenten financieren wij het *Positieve Gezondheidsgesprek*. Hierin bespreken zorgaanbieders hoe positief iemand zijn of haar gezondheid ervaart en op welke vlakken groei mogelijk is.
- Als partner bij *Healthy Hillegom* investeert Zorg en Zekerheid in preventie en een gezonde leefstijl, voor alle inwoners van de gemeente.
- De gemeente Katwijk, Zorggroep Katwijk, sociaalwerkorganisatie Welzijnskwartier en Zorg en Zekerheid ondertekenden een *samenwerkingsagenda voor zorg en welzijn*. De

5. De maatschappij en wij

focus ligt niet alleen op goede en toegankelijke zorg. Minstens zo belangrijk zijn een gezonde leefstijl, mentale gezondheid, een gezonde omgeving, financiële gezondheid en meedoen in de maatschappij.

- In *Stevenshof Vitaal* in Leiden werkt Zorg en Zekerheid samen met bewoners, lokale (zorg) organisaties en de gemeente aan een gezonde, vitale en sociale wijk. Er is aandacht voor gezonde(re) voeding, beweging en ontspanning, maar ook meedoen in de wijk en voor elkaar zorgen. Inwoners van deze wijk krijgen thuis inzicht in hun gezondheid, met een begrijpelijk dashboard en online tools.
- Twintig enthousiaste professionals uit de regio rondden online *het opleidingsprogramma Healthcare Potentials* van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur af. In een slotbijeenkomst lanceerden zij een manifest om actief de regionale samenwerking te bevorderen: zo worden zij Healthcare challengers. Het programma werd mogelijk gemaakt door Zorg en Zekerheid en Reos, de Regionale Ondersteuningsstructuur (ROS) voor de regio's Zuid-Holland Noord, Haarlemmermeer en Amstelland.

5.3 Medewerkers

2020 was, mede door corona, een jaar waarin van alle medewerkers veel flexibiliteit werd gevraagd. We waren letterlijk en figuurlijk verplicht tot anders werken. Werk en privé waren nog nooit zo verweven met elkaar als in 2020. De urgentie om te groeien naar een lerende en wendbare organisatie werd hiermee onderstreept.

Aan het begin van het eerste kwartaal werd enthousiast gestart met het vertalen van het businessplan naar afdelingsdoelstellingen met behulp van de OGSM-methodiek. Leidinggevenden trotseerden weer en wind om, verdeeld over twee groepen, een paar intensieve cursusdagen te beleven, als onderdeel van het programma leiderschap 2.0. Tot slot namen vele medewerkers, in het kader van Anders werken, de vernieuwde vleugels van ons kantoor in gebruik.

Thuiswerken

Het Business Continuïteitsteam (BCM-team) kwam bijeen in verband met verontrustende signalen over het oprukkende coronavirus, dat inmiddels vele Zuid-Europese landen in zijn macht nam. Het BCM-team volgde de richtlijnen van het RIVM en nam in rap tempo acties en besluiten. Alle medewerkers werden vanaf 13 maart min of meer verplicht tot

thuiswerken. Dit lukte mede door de reeds in gang gezette veranderingen in het kader van Anders werken.

Zelfs de medewerkers van ons Contact Center konden na een paar dagen met wat kunst en vliegwerk de klant volledig vanuit huis te woord staan. Tegelijkertijd werden medewerkers met kinderen, door de invoering van de intelligente lockdown, geconfronteerd met extra zorg- en onderwijstaken.

De werving en selectie van nieuw personeel werd online voortgezet. Nieuwe medewerkers startten hun eerste werkdag vanuit huis en werden op creatieve wijze ingewerkt. Via een pulsemeting (een korte vragenlijst die snel inzicht geeft) gaven medewerkers aan blij te zijn met de adequate informatievoorziening en interne communicatie (waaronder de vlogs van de Raad van Bestuur), de geboden middelen (hardware) en de snelle uitrol van MS Teams die online beeld vergaderen mogelijk maakte. Omdat we veel minder hoefden te reizen, werden er in 2020 fors minder kilometers gemaakt (bijdrage aan SDG 13: zie 5.4 MVO).

Corona leidde in het tweede kwartaal ook tot extra werk binnen de organisatie door de invoering van de continuïteitsbijdrage. Deze regelingen zorgen ervoor dat zorgaanbieders het hoofd boven water kunnen houden in deze moeilijke tijden. Om dit snel en goed ten uitvoer te brengen, zijn er heel wat extra uren werk verzet.

Verandertrajecten

Toch kon corona Zorg en Zekerheid niet beletten om door te gaan met de in gang gezette verandertrajecten. Deze vervolgden in het derde kwartaal hun weg, soms in een andere vorm of tijdsbestek. Zo vond het leiderschapsprogramma plaats via online DISC-sessies. Ook boden we workshops aan waarin aandacht werd besteed aan het vergroten van persoonlijk leiderschap, tijdens de online winter- en summerschool. Deze workshops boden medewerkers handvatten om zichzelf verder te ontwikkelen en gezond te blijven. Dit was zeer welkom, in tijden waarin we onder andere minder konden bewegen.

Positieve Gezondheid was niet alleen terug te vinden in de workshops. Medewerkers konden ook onder begeleiding hardlopen, afvallen, deelnemen aan een persoonlijke gezondheidscheck en toegang krijgen tot Mirro, een site met zelfhulp modules om de mentale gezondheid te verbeteren (bijdrage aan SDG 3: zie 5.4 MVO).

Tot slot werden er nieuwe successen geboekt via Continu Verbeteren en namen medewerkers de uitdaging aan een nieuwe functie binnen Zorg en Zekerheid te starten. Kortom, 2020 was een jaar dat een sterk beroep deed op ieders flexibiliteit, creativiteit, geduld en incasseringsvermogen. We toonden aan al behoorlijk wendbaar te zijn als organisatie. Een jaar dat we in alle opzichten niet snel zullen vergeten.

5. De maatschappij en wij

5.4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Zorg en Zekerheid is een zorgverzekeraar zonder winstoogmerk. Wij motiveren onze verzekerden gezond te leven. Wanneer zij zorg nodig hebben, garanderen wij dat kwalitatief goede zorg toegankelijk en betaalbaar is. Zorg en Zekerheid is daarmee in de kern een organisatie die maatschappelijk verantwoord onderneemt.
In 2020 hebben wij ervoor gekozen ons te verbinden aan de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties. Deze doelstellingen hebben we geïntegreerd in onze planvorming. Zo kunnen we consistent en gestructureerd in kaart brengen en inzichtelijk maken waar we onze negatieve impact kunnen minimaliseren en onze positieve impact maximaliseren.

Sustainable Development Goals

De 17 Sustainable Development Goals (SDG) zijn in 2015 opgesteld door de Verenigde Naties. Ze zijn bedoeld als leidraad om wereldwijd samen te werken aan een duurzame wereld.

De kernactiviteiten van Zorg en Zekerheid sluiten naadloos aan op de doelstellingen ‘Goede Gezondheid en Welzijn’ (SDG 3) en ‘Einde aan armoede’ (SDG 1). Door bij onze interne bedrijfsvoering de klimaatimpact te verlagen, dragen wij bij aan ‘Klimaatactie’ (SDG 13).

Daarnaast beleggen we ons vermogen in een wereldwijde, breed gespreide portefeuille. Duurzaamheid is een centraal thema in ons beleggingsbeleid, waardoor we impact hebben op alle 17 SDG’s.

Goede Gezondheid en Welzijn (SDG 3)

Het is onze verantwoordelijkheid om goede gezondheid te bevorderen en te zorgen voor goede en betaalbare zorg in de buurt. Die zorg kopen wij in vanuit de filosofie van Positieve Gezondheid.
Zo vergoedt en stimuleert Zorg en Zekerheid bijvoorbeeld het positieve gezondheidsgesprek en Welzijn op Recept. Met succes, want nergens in Nederland worden zo veel gesprekken gevoerd door huisartsen als in onze regio.

Het spinnenweb van Positieve Gezondheid kent zes pijlers die met elkaar zijn verbonden. Interventies verbeteren niet alleen de fysieke gezondheid maar bijvoorbeeld ook het gevoel van welbevinden.
Dit zorgt uiteindelijk ook voor een afname van de zorgkosten. Zo draagt positieve gezondheid bij aan het duurzaam betaalbaar houden van de zorg.

Positieve Gezondheid komt ook terug in onze gezonde initiatieven en activiteiten. Via de Stichting

5. De maatschappij en wij

Zorg en Zekerheid stimuleren en financieren wij projecten gericht op gezondheidsbevordering in de meest brede zin. Activiteiten die niet via de reguliere weg gefinancierd kunnen worden, krijgen zo een kans.

Daarnaast gaan wij sportieve partnerships aan, zoals het Zorg en Zekerheid Circuit en Zorg en Zekerheid Leiden Basketball. Hiermee stimuleren wij mensen meer te bewegen, samen met mensen uit hun buurt. Ook is er sinds kort een vergoeding voor sportabonnementen in de aanvullende verzekering opgenomen.

Einde aan armoede (SDG 1)

Zorg en Zekerheid staat voor solidariteit in de zorg. Het is onze primaire verantwoordelijkheid om kwalitatief goede zorg te bieden die voor iedereen toegankelijk en betaalbaar is. Daarom blijft Zorg en Zekerheid gemeentepolissen aanbieden aan inwoners die dat nodig hebben. Ook zien wij toe op rechtmatigheid en doelmatigheid van zorg en doen wij actief aan fraudebestrijding.
Vanuit Positieve Gezondheid investeren wij in de financiële gezondheid van onze verzekerden. Financiële stress heeft een direct effect op de gezondheid. Mensen met geldzorgen hebben meer gezondheids- en sociale problemen en een ongezondere leefstijl. Kinderen die opgroeien in armoede lopen een hoger gezondheidsrisico.

Wij willen onze verzekerden met schulden helpen door samen met gemeentes initiatieven te ontwikkelen, die zijn gebaseerd op kennis over deze problematiek. Uitgangspunt is om verzekerden vroegtijdig te helpen en om bijkomende incassokosten te beperken. Als er een incassopartner moet worden ingezet, dan werkt deze conform het beginsel van maatschappelijk verantwoord incasseren.

Zorg en Zekerheid zet verder in op het verminderen van het aantal klanten met een betalingsachterstand. Dit doen wij door onze financiële klantprocessen te verbeteren, de informatie over betaalachterstanden inzichtelijker te maken, het uitbreiden van betaalmogelijkheden en met servicegesprekken proactief hulp te bieden in een vroege fase van betalingsachterstand.

Meerdere vormen van betalingsregelingen kunnen daarbij worden ingezet indien deze voor de verzekerde bijdragen aan het financieel gezond blijven of worden. Ook informeren we verzekerden over de mogelijkheden van onafhankelijke schuldhulpinstanties. Voor 2021 hebben we de intentie deelnemer te worden aan de nationale schuldhulproute.

5. De maatschappij en wij

Klimaatactie (SDG 13)

Het behouden van een fijne en schone leefomgeving is van levensbelang. Zorg en Zekerheid zet zich daarom in voor een beter klimaat. Dit doen wij door in onze interne bedrijfsvoering onze voetafdruk te verkleinen.

Dienstverlening en interne bedrijfsvoering

Via de dienstverlening aan onze verzekerden stellen wij onszelf in staat om onze CO2-voetafdruk te reduceren. Wij verminderen print- en drukwerk, door communicatie intern en met verzekerden verder te digitaliseren. Strategisch uit dit zich in het verbeteren van de functionaliteit van MijnZZ in de vorm van een applicatie en een plan van aanpak om klanten actief digitaal te maken.

Wij beperken het energieverbruik in ons gebouw en gebruiken duurzame energiebronnen. Ons bedrijfspand heeft energielabel A. Wij scheiden afval en door de inzet van een compostput en wormenhotel composteren wij ons GFT-afval en gebruiken dit in onze tuin. Onze eigen bedrijfscatering koopt milieubewust in en gebruikt de biologisch geteelde producten uit eigen tuin.

Vervoer

Wij stimuleren medewerkers op de fiets naar het werk te komen, via een aantrekkelijk fietsenplan. Daarnaast wordt reizen met het openbaar vervoer volledig vergoed. Wij stimuleren het gebruik van elektrische leaseauto's en bieden alleen auto's aan met een beperkte CO2-uitstoot. Op het parkeerterrein van het hoofdkantoor zijn laadpalen beschikbaar voor zowel klanten als medewerkers.

De coronamaatregelen hebben ons verplicht thuis laten werken. Minder reiskilometers hadden een positief effect, want de uitstoot werd aanzienlijk verminderd. Er wordt een beleid 'Thuiswerken na corona' opgesteld, zodat deze reductie van CO2-uitstoot ook in de toekomst blijft.

Wij realiseren ons dat er nog veel meer mogelijk is om onze bedrijfsvoering te verduurzamen. Samen met onze medewerkers kijken wij voortdurend naar kansen om onze bedrijfsvoering milieuvriendelijker te maken. In 2021 gaan wij aan de slag om onze CO2-voetafdruk in kaart te brengen en verder te verkleinen waar mogelijk.

Klimaatrisico's

Klimaatrisico's kunnen op termijn ook invloed hebben op het risicoprofiel van Zorg en Zekerheid. Op langere termijn kunnen bijvoorbeeld gezondheidsrisico's ontstaan door luchtvervuiling en kunnen ziekten die nu in Nederland nog niet of nauwelijks voorkomen vaker gaan optreden door de stijgende temperaturen.

Vooralsnog zien we geen materieel financieel risico op dit gebied voor zorgverzekeraars: indien de zorgkosten al op korte termijn zouden toenemen door deze ontwikkelingen dan zal dit geleidelijk gaan. Dit wordt dan verwerkt in het jaarlijkse macro kostenkader van VWS en daarmee in de bijdrage aan zorgverzekeraars vanuit

het risicovereveningssysteem en de jaarlijkse premievaststelling. Ook in de beleggingsportefeuille verwachten we geen grote schokken op korte termijn.

Duurzaam beleggen

Zorg en Zekerheid ontvangt premies van haar verzekerden. Hiermee betalen wij de zorgkosten die onze verzekerden maken. Zorg en Zekerheid is daarnaast wettelijk verplicht voldoende reserves aan te houden. Zo kunnen onze verzekerden er zeker van zijn de zorgkosten daadwerkelijk betaald kunnen worden.

Met het geld uit onze reserves wordt met beleid belegd. De opbrengsten gebruiken wij ook om bij te dragen aan stabiele en betaalbare zorgpremies voor onze verzekerden.

De beleggingsportefeuille is zo ingericht dat de kans op forse waardedaling van het vermogen minimaal is. Belangrijk onderdeel van de beleggingsstrategie is daarom een brede spreiding van de beleggingen over ondernemingen, overheden, sectoren, landen en valuta.

In 2020 is 97% van de beleggingsportefeuille ingevuld met duurzame beleggingen. Bij deze beleggingen wordt vooraf een ESG-screening (Environment (milieu), Social (sociale omstandigheden) en Governance (goed bestuur)) toegepast.

Beleggingsstrategie

Zorg en Zekerheid moet in continuïteit voldoen aan de wettelijk vereiste solvabiliteitspositie. Daarom hebben wij een risicokader ontwikkeld voor het totale vermogen. Dit is gebaseerd op het uitgangspunt dat de interne normsolvabiliteit niet neerwaarts wordt doorbroken als gevolg van het financieel beheer. Hiertoe is bepaald welk risico Zorg en Zekerheid wenst te lopen bij verschillende solvabiliteitsratio's.

De beleggingsportefeuille is ingericht op basis van een strategische asset allocatiestudie. Die is in 2020 uitgevoerd door een onafhankelijke externe expert. Hierbij vormt het bovengenoemde risicokader een belangrijk uitgangspunt. De uitkomsten van de strategische studie toonden aan dat de bestaande portefeuille redelijk robuust was. Er waren kleine aanpassingen noodzakelijk om de portefeuille voor de lange termijn goed te positioneren.

De beleggingsportefeuille is sterk gedifferentieerd over meerdere beleggingscategorieën (zowel vastrentend als aandelen) waarin wereldwijd wordt belegd. In de beleggingscommissie worden de ontwikkelingen van de beleggingsportefeuille op maandbasis besproken. Hierbij komen onderwerpen als de resultaten van de beleggingen, de marktrisico's en de duurzaamheid aan de orde.

Externe vermogensbeheerders

Het beheer van onze beleggingen is uitbesteed aan twee externe vermogensbeheerders: NN Investment

5. De maatschappij en wij

Partners en Aegon Asset Management. De externe vermogensbeheerders hebben de beleggingen ondergebracht in beleggingsfondsen die door Zorg en Zekerheid zijn geselecteerd.

Deze externe vermogensbeheerders zijn zorgvuldig geselecteerd evenals de beleggingsfondsen die we hebben uitgekozen. Beide, de beheerder en de fondsen, moeten voldoen aan een aantal criteria waarvan duurzaamheid (ESG) een zeer belangrijke is.

Zorg en Zekerheid heeft naast het bestaande Beleggingsbeleid, waarin bijvoorbeeld de doelstellingen zijn vastgelegd, in 2020 een Maatschappelijk Verantwoord Beleggingsbeleid opgesteld. Hierin is aangegeven wat de randvoorwaarden zijn waaraan de beleggingen van Zorg en Zekerheid moeten voldoen op het gebied van duurzaamheid.

De ontwikkelingen die de vermogensbeheerders op het gebied van duurzaamheid in de portefeuilles doorvoeren en de stappen die worden gezet worden nauwlettend gemonitord door Zorg en Zekerheid. Rendement en maatschappelijke verantwoordelijkheid hoeven geen tegenstellingen te zijn en Zorg en Zekerheid hanteert als uitgangspunt dat een duurzame portefeuille op de lange termijn een beter rendement oplevert.

Maatschappelijk Verantwoord Beleggen

Zorg en Zekerheid heeft zich in haar Maatschappelijk Verantwoord Beleggingsbeleid nadrukkelijk uitgesproken om niet te beleggen in organisaties die zich bezig houden met een van onderstaande activiteiten:

- controversiële wapens of cruciale onderdelen daarvan produceren, verkopen of distribueren
- zich (stelselmatig) schuldig maken aan schending van mensenrechten of gebruikmaken van kinderarbeid
- stelselmatig een of meer principes uit het UN Global Compact schenden
- betrokken zijn bij de productie van tabak
- betrokken zijn bij posities in grondstoffen die nodig zijn voor voedselproductie (wij willen geen prijsopdrijvend effect op de voedselprijzen veroorzaken met onze beleggingen)

Zorg en Zekerheid heeft ervoor gekozen zoveel mogelijk te beleggen in zogenoemde duurzame fondsen. We streven ernaar met onze beleggingen de negatieve impact op een aantal relevante thema's zoveel mogelijk te beperken. Deze thema's zijn:

- milieu en klimaat
- fraude en corruptie
- dierenwelzijn
- corporate governance

De externe vermogensbeheerders die de portefeuille beheren, zijn zeer actief op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen. De beleggingen zijn waar mogelijk ondergebracht in ESG-fondsen. Dit is in 2020 voor vrijwel de totale beleggingsportefeuille van Zorg en Zekerheid het geval. De beleggingscommissie bespreekt het gevoerde ESG-beleid periodiek met de vermogensbeheerders en past indien nodig de portefeuille aan.

5. De maatschappij en wij

Naast de selectie van beleggingen kan juist ook de invloed op organisaties een belangrijke bijdrage leveren aan de duurzame doelstellingen. Engagement en stemrecht zijn effectieve instrumenten die daadwerkelijk veranderingen bij ondernemingen tot stand kunnen brengen. Zorg en Zekerheid ondersteunt initiatieven vanuit het IMVO-convenant op het gebied van engagement. Daarnaast volgt Zorg en Zekerheid het engagementbeleid en de engagementinitiatieven van de externe vermogensbeheerders.

Bij de samenwerking met de externe vermogens-beheerders wordt gekeken of zij onze uitgangspunten onderschrijven. Het gevoerde engagementbeleid en stembeleid bespreken we periodiek met de vermogensbeheerders en wegen we mee als selectiecriterium bij het uitbesteden.

Compliance aan Wet- & Regelgeving

We hebben ons gecommitteerd aan de Code Duurzaam beleggen en volgen de richtlijnen van de VN (UN Principles for Responsible Investments en UN Global Compact).

IMVO-convenant voor verzekeraars

Verantwoord beleggen is een continu proces. Vanuit de beleggingscommissie zijn we actief deelnemer aan het IMVO-initiatief, waarin verzekeraars met de overheid (Ministerie van Financiën en Ministerie voor Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking), vakbonden en non-gouvernementele organisaties (Oxfam Novib, Pax, Amnesty International, Save the Children Nederland, World Animal Protection Nederland, Natuur & Milieu) een convenant hebben afgesloten.

In dit convenant bundelen we onze krachten. We streven ernaar om via beleggingsbeleid een positieve impact te realiseren op het milieu, sociale omstandigheden en ondernemingsbestuur (de Engelse afkorting luidt 'ESG') en schendingen daarop tegengaan. De basis voor het convenant ligt in de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de VN.

Het convenant bouwt voort op de Code Duurzaam Beleggen en de Gedragscode Verzekeraars. ZN heeft namens de zorgverzekeraars het convenant ondertekend. Ook onze externe vermogensbeheerders participeren in het IMVO-overleg, net als Zorg en Zekerheid. Allen nemen deel aan de werkgroepen die verder inhoud geven aan de invulling van dit convenant. Jaarlijks kiest het IMVO een van de VN-doelstellingen als thema waarop actief doelen worden gesteld. Het thema in 2020 was "Gezondheid en Welzijn" en in het bijzonder 'toegang tot betaalbare medicijnen'.

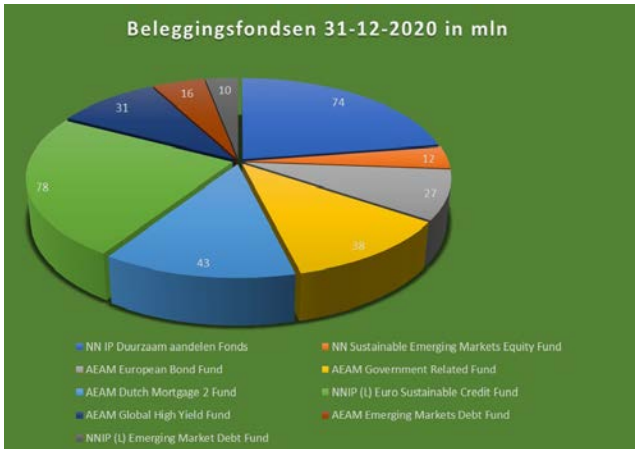
Als zorgverzekeraar is het logisch om structureel bewuste keuzes te maken ten aanzien van de doelstelling "Gezondheid en Welzijn". Vlak na het uitbreken van corona heeft Zorg en Zekerheid meegedaan met het Investor Statement COVID-19 and the pharmaceutical Industry. Dit was een initiatief dat vanuit een aantal institutionele beleggers werd genomen om de farmaceutische industrie aan te spreken op hun verantwoordelijkheid in relatie tot COVID-19 en de ontwikkeling van medicijnen en vaccins. Het doel was

5. De maatschappij en wij

om vanuit investeerders een helder signaal aan de farmaceutische sector af te geven.

Samenstelling beleggingen van Zorg en Zekerheid

Zorg en Zekerheid hecht er belang aan dat verzekerden inzicht hebben in onze beleggingen. Hiernaast geven wij een overzicht van de beleggingsfondsen waarin Zorg en Zekerheid in 2020 belegde:



CO2-emissie van de beleggingen

Zorg en Zekerheid zet zich ook bij de samenstelling van de beleggingen in voor een beter klimaat. Dit doen wij door het selecteren van duurzame beleggingsfondsen die een lage CO2-emissie hebben. In onderstaand overzicht wordt de CO2-voetafdruk ten opzichte van de benchmark en de CO2-uitstoot in tonnen per € 1 miljoen geïnvesteerd vermogen weergegeven. Door bewust te kiezen voor duurzame beleggingsfondsen hebben we onze voetafdruk kunnen verkleinen.

Ambities ten aanzien van de beleggingen

Zorg en Zekerheid streeft ernaar de transparantie ten aanzien van haar beleggingen verder te vergroten. Het gaat dan niet alleen om het tonen van de beleggingsfondsen waarin belegd wordt. Bijvoorbeeld ook het meten, bijhouden en publiceren van de CO2-voetafdruk van de beleggingen krijgt aandacht. Zorg en Zekerheid gaat het gesprek aan met de vermogensbeheerders om de transparantie voor alle fondsen verder te vergroten.

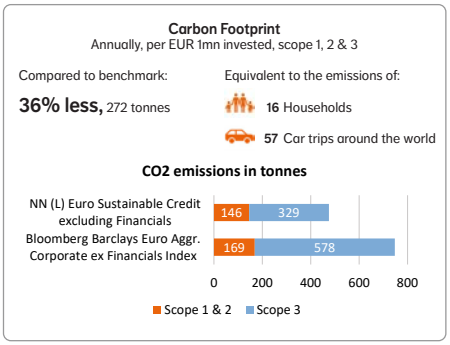
Naast het verbeteren van de transparantie van de beleggingen en het publiceren van de CO2-uitstoot streven we naar verdere reductie van de CO2-uitstoot van de totale beleggingsportefeuille. Hieronder is meer informatie te vinden.

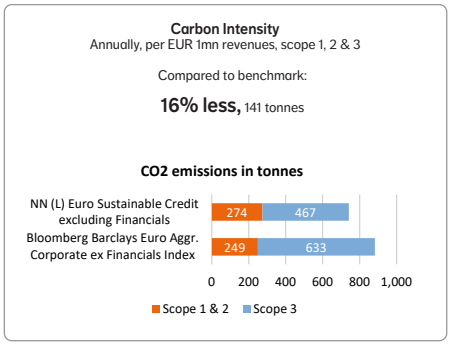
	Jaarlijks per 1 mln geinvesteerd vermogen	
	CO2 Voetafdruk tov benchmark	CO2 uitstoot in tonnen
NN IP Duurzaam aandelen Fonds	89% minder	30
NNIP Sustainable Emerging Markets Equity Fund	17% minder	221
NNIP (L) Euro Sustainable Credit Fund	36% minder	146
AEAM Global High Yield Fund	nb	182

5. De maatschappij en wij

Overzicht CO2-uitstoot van de beleggingen per beleggingsfonds:

Carbon emissions





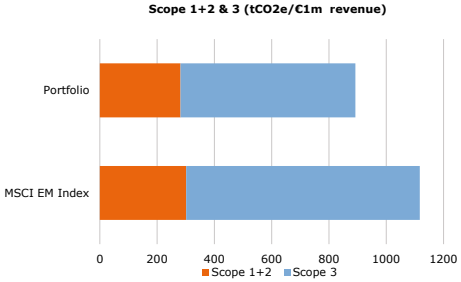
NN Enhanced Index Sustainable Emerging Markets Equity:

Difference portfolio vs benchmark based on financed emissions of EUR 704 mln (includes direct and indirect emissions):

248,116 tonnes CO_2e **or** **15,037** households

Equivalent to the carbon footprint (direct and indirect) of approximately:

Carbon Intensity



ESG Risk

ESG Risk Score per cluster

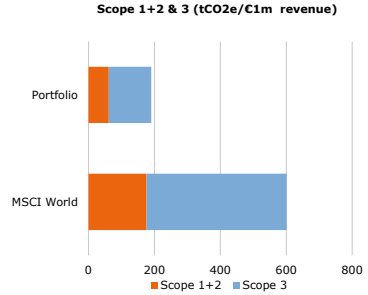
	E Risk	S Risk	G Risk	ESG Risk
Portfolio	6.30	10.10	9.02	25.41
Benchmark	6.49	10.54	9.75	27.03
Active	-0.19	-0.44	-0.73	-1.62

E – Environment
S – Social
G – Governance

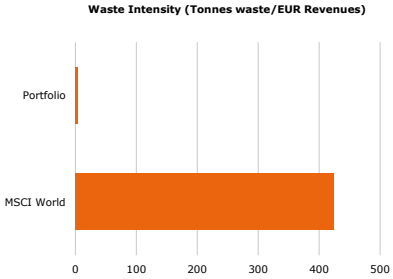
Source: Sustainalytics, NN IP. Data as of December 2020

NN IP Sustainable Equity Fund (Duurzaam Aandelenfonds):

Carbon Intensity



Waste Intensity



Sources: NN IP, ISS ESG, Refinitiv, EEA and Eurostat
All figures as of 31/12/2020

6. Besturing van de organisatie

6.1 Raad van Commissarissen

De RvC is toezichthouder, werkgever en adviseur van de Raad van Bestuur. Hij houdt toezicht op het beleid van de RvB en de bedrijfsvoering en staat de RvB met raad bij. De RvC bepaalt mede de organisatiekoers en volgt de verantwoordingsrapportages met onder andere de Audit, Compliance en Riskmanagers. De RvC beoordeelt het gevoerde corporate, commerciële, zorginkoop- en financieel beleid. De Raad onderhoudt mede de contacten met DNB.

Leden Raad van Commissarissen gedurende het jaar 2020:
Mevrouw L.C.M. Boonekamp
De heer J.A. Bordewijk (voorzitter)
De heer M.W.L. Hoppenbrouwers (secretaris)
Mevrouw V.M. Jeurissen-Kohn
Mevrouw J.C.W. Vlug (vicevoorzitter)
De heer P. Woudstra

Per 1 januari 2021 is de heer E.P. van Schie RC toegetreden, als opvolger van mevrouw J.C.W. Vlug. Mevrouw L.C.M. Boonekamp is per die datum als vicevoorzitter benoemd.

Nevenfuncties Raad van Commissarissen

mevrouw drs. L.C.M. Boonekamp
• Programmadirecteur bij het Erasmus Centrum voor Zorgbestuur
• Directeur-eigenaar Luce Consult
• Lid Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Lid Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid
• Lid Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid
• Voorzitter van de Stichting Tuingezel Support te Zoetermeer
• Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein gemeente Krimpenerwaard
de heer ir. J.A. Bordewijk
• Voorzitter Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Voorzitter Ledenraad OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid
• Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid
• Lid executieve committee HarvestPlus
• Lid advisory committee HarvestPlus China
• Lid advisory committee Agriculture to Health program Consultative Group of International Agricultural Research (CGIAR)
de heer drs. W.M.L. Hoppenbrouwers
• Secrataris Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Secretaris Ledenraad OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Secretaris Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid
• Secretaris Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid
• Lid van de Landelijke Adviescommissie Lokaal Overleg (LALO)
• Bestuurslid van StOEL (stichting ondersteuning eerste lijn)
mevrouw mr. V.M. Jeurissen-Kohn
• Directeur Compliance bij de Volksbank
• Lid Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Lid Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid
• Lid Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid
mevrouw drs. J.C.W. Vlug
• Directievoorzitter van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven (SBB)
• Vicevoorzitter Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Vicevoorzitter Ledenraad OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid
• Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid
de heer drs. P. Woudstra R.A.
• Lid Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.
• Lid Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid
• Lid Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid

6. Besturing van de organisatie

6.2 Bezoldiging

Wet normering topinkomens
Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a. van toepassing zijnde regelgeving: het WNT-maximum voor de zorgverzekeraars, klasse B (aantal verzekerden tussen 300.000 - 1.000.000).

Het bezoldigingsmaximum voor topfunctionarissen in 2020 voor OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a. bedraagt € 250.000 bij een volledig dienstverband. Dit is inclusief belastbare onkostenvergoedingen en exclusief voorziening ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn. Het weergegeven toepasselijke WNT-maximum per persoon of functie is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

Het individuele WNT-maximum voor de leden van de RvC bedraagt voor de voorzitter 15% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum, berekend naar rato van het dienstverband, exclusief btw, en exclusief voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn.

Met ingang van 2016 is een overgangsrecht van kracht. Bestuurders die voor 2013 zijn aangesteld en onder de 1e klassenorm blijven (€ 260.000) maar boven de 2e klasse norm uit 2016 van € 231.000 komen, hebben tot en met 2019 recht op behoud van bezoldiging. Pas vanaf 2020 dient de bezoldiging in drie jaar tijd afgebouwd te worden naar het geldende maximum.

Op basis van artikel 11a Beleidsregels WNT mag in het eerste afbouwjaar worden uitgegaan van de hoogste bezoldiging in de vijf voorafgaande kalenderjaren. Hierbij mag de bezoldiging in het eerste afbouwjaar niet hoger zijn dan de bezoldiging in het jaar voorafgaande aan het eerste afbouwjaar.

Leidinggevende topfunctionarissen

Raad van Bestuur

Gegevens 2020 bedragen x € 1	dhr. A.M. van Houten	dhr. H. P.J. Gerla
Functiegegevens	**voorzitter RvB**	**lid RvB**
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1-31/12	1/1-31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	256.479	234.957
Beloningen betaalbaar op termijn*	78.959	62.200
Subtotaal	335.438	297.157
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum**	256.479	250.000
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.
Totale bezoldiging 2020	**335.438**	**297.157**

* Beloningen betaalbaar op termijn maken geen deel uit van het WNT-maximum voor zorgverzekeraars.
** De voorzitter RvB valt onder het overgangsrecht, vanaf 2020 vindt er afbouw plaats.
Het bezoldigingsmaximum bedraagt voor 2020 € 256.479.

Gegevens 2019	dhr. A.M. van Houten	dhr. H. P.J. Gerla
Functiegegevens	**voorzitter RvB**	**lid RvB**
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1-31/12	1/3-31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	257.711	227.811
Beloningen betaalbaar op termijn*	75.263	59.952
Subtotaal	332.974	287.763
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum**	260.000	244.000
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.
Totale bezoldiging 2019	**332.974**	**287.763**

6. Besturing van de organisatie

Toezichthoudende topfunctionarissen

Raad van Commissarissen Gegevens 2020	J.A. Bordewijk	J.C.W. Vlug	M.W.L. Hoppen-brouwers	P. Woudstra	V.M. Jeurissen-Kohn	L.C.M. Boone-kamp
Functiegegevens	voorzitter	vice-voorzitter	secretaris	lid	lid	lid
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12
Bezoldiging						
Totale bezoldiging	**28.840**	**20.540**	**20.540**	**24.100**	**18.800**	**18.800**
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	37.500	25.000	25.000	25.000	25.000	25.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Raad van Commissarissen Gegevens 2019	J.A. Bordewijk	J.C.W. Vlug	M.W.L. Hoppen-brouwers	P. Woudstra	V.M. Jeurissen-Kohn	L.C.M. Boone-kamp
Functiegegevens	voorzitter	vice-voorzitter	secretaris	lid	lid	lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12
Bezoldiging						
Totale bezoldiging	**27.835**	**19.880**	**19.590**	**23.400**	**18.300**	**18.300**
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	36.600	24.400	24.400	24.400	24.400	24.400
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT
Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2020 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

6. Besturing van de organisatie

6.3 Ledenraad

De Ledenraad van Zorg en Zekerheid bestaat uit leden die als verzekerde bij de Zorg en Zekerheid Groep zijn aangesloten. Zij behartigen als hoogste bestuursorgaan de verzekerdenbelangen tijdens de bestuurlijke vergaderingen, maar nemen ook actief deel aan de initiatieven van Zorg en Zekerheid.

Goed overleg met verzekerden vindt Zorg en Zekerheid een voorwaarde voor het bepalen van zijn beleid. Hoe moet de zorg worden ingevuld? Wat is de samenstelling van het zorgpakket, hoe stellen wij de premie vast? Vragen die in onze Ledenraad aan bod komen.

In elke uitgave van ons geZZond magazine (drie keer per jaar) is te lezen waar de leden zich mee bezighouden en welke adviezen zij uitbrengen. Ook in onze verzekerdennieuwsbrief komen zij aan het woord. Zij delen hun mening over actuele onderwerpen zoals mantelzorg, de onderwerpen die in de vergadering op tafel komen of onze campagnes.

De leden van de Ledenraad zijn een klankbord, zij toetsen of de bedrijfskoers juist is en zij hebben beslissingsbevoegdheid. Concreet betekent dit dat de Ledenraad verschillende taken uitvoert die zijn vastgelegd in de statuten van Zorg en Zekerheid:

- Vaststellen van de jaarrekening (balans, verlies- en winstrekening en toelichting);
- Vaststellen en wijzigen van statuten en huishoudelijk reglement;
- Benoemen van de commissarissen van de Raad van Commissarissen.

In 2020 waren er bovendien de volgende aanvullende taken:

- Vaststellen van de hoogte van de premie;
- Instemmen met de polisvoorwaarden van de basis- en de aanvullende verzekering;
- Meebeslissen tijdens de Gezonde Wedstrijd in de Eindejaarscampagne.

De Ledenraad treedt statutair om de 4 jaar af en maakt, als leden zich niet opnieuw benoembaar stellen, plaats voor nieuwe leden. De Raad bestond in 2020 uit 21 vertegenwoordigers en kwam zo'n 4 keer per jaar bijeen.

Ledenraad

Mevrouw W.E. Bakema
De heer R. Boedijn
Mevrouw W. Burgman
De heer W.A. Deelen
Mevrouw T.F. Doornbos
Mevrouw M. Gorthuis-Buschman
Mevrouw N.S. de Groot
De heer A.G. Guijt
De heer H.A. Janssen
De heer J.P. Ketel
Mevrouw G.M. Klapper-Dane
De heer A. Kramer
Mevrouw C.C. Ouwehand
De heer A.P. Poldervaart
Mevrouw A. Pols
De heer M. Robertz
Mevrouw A.C. Veltman
De heer J.W. Verhaar
Mevrouw A. Vink
De heer B. de Vrij
De heer L. Zuiderduijn

6.4 Raad van Bestuur

Voorzitter RvB: de heer A.M. van Houten MHA
Lid RvB: de heer H.P.J. Gerla RA

Nevenfuncties

Huidige bestuurslidmaatschappen, commissies en werkgroepen:

A.M. van Houten MHA	H.P.J. Gerla RA
• Voorzitter Vereniging van Regionale Zorgverzekeraars • Bestuurslid Innovatiefonds Zorgverzekeraars • Bestuurslid Zorgverzekeraars Nederland • Lid VRZ Multizorg • Lid Algemene Ledenvergadering Zorgverzekeraars Nederland • Voorzitter Aandeelhoudersvergadering Sleutelnet B.V. • Voorzitter Raad van Commissarissen Sleutelnet B.V. (regionaal ICT platform) • Lid Algemeen Bestuur Transmuralis	• Bestuurslid Vereniging van Regionale Zorgverzekeraars • Lid Raad van Toezicht VZVZ • Lid raad van Commissarissen VECOZO • Lid Aandeelhoudersvergadering VECOZO • Lid van de Raad van Toezicht CVO (=Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs) te Rotterdam e.o. • Voorzitter Bestuur Stichting Orde van Sint Pieter

7. Samengevatte financiële resultaten

7. Samengevatte financiële resultaten

Geconsolideerde balans per 31 december 2020

in duizenden euro's, na resultaatbestemming

Activa	*31 december 2020*	*31 december 2019*
Immateriële vaste activa	28	303
Beleggingen	381.877	370.423
Vorderingen	363.242	363.545
Overige activa	308.390	271.212
Overlopende activa	18.471	29.383
	1.072.008	**1.034.866**

Passiva	*31 december 2020*	*31 december 2019*
Groepsvermogen	448.653	438.380
Technische voorzieningen	536.291	517.790
Overige voorzieningen	538	1.211
Kortlopende schulden	86.526	77.485
	1.072.008	**1.034.866**

7. Samengevatte financiële resultaten

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2020

in duizenden euro's

		2020		*2019*
Baten				
Nominale premies Zvw	520.159		527.732	
Bijdragen Zinl (Zvw) incl catastroferegeling	796.083		760.437	
Bijdragen solidariteitsregeling	-		-	
Premies Aanvullende verzekeringen	131.279		132.291	
Bijdragen Zinl (Wlz)	12.987		11.374	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	-		-	
Overige opbrengsten	65		34	
		1.460.571		1.431.868
Lasten				
Schade Zvw	1.293.016		1.254.761	
Schade Aanvullende verzekeringen	106.281		115.733	
Bedrijfskosten	70.435		65.601	
		1.469.732		1.436.095
Technisch resultaat		***-9.161***		***-4.227***
Opbrengsten beleggingen	24.038		40.637	
Andere baten	305		209	
Andere lasten	-4.908		-2.894	
Niet technisch resultaat		***19.435***		***37.952***
Belastingen		-		-
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		**10.274**		**33.726**

Bijlage 1

Jaarcijfers Basisverzekering 2020 van OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.

		Onderdeel:	bedrag * 1.000 euro	per premie-betaler in euro
1	a	premies eigen rekening 2020	529.519	1.333
1	b	bijdrage vereveningsfonds 2020 incl catastrofebijdrage 2020	797.137	2.007
1		subtotaal premies eigen rekening 2020	1.326.656	3.340
2		zorgkosten eigen rekening 2020	1.296.984	3.267
3	a	schadebehandelingskosten	9.579	24
3	b	niet verevenbare zorgkosten	2.210	6
3		subtotaal schadebehandelingskosten en niet-verevenbare zorgkosten	11.789	30
4		reclamekosten	1.117	3
5		acquisitiekosten minus reclamekosten	3.719	9
6		overige bedrijfskosten	22.811	57
7		**subtotaal verzekeringsresultaat 2020 (1-2-3-4-5-6)**	**-9.765**	**-25**
8		**opbrengsten uit beleggingen basisverzekering**	**16.870**	**42**
9		**subtotaal resultaat behaald in 2020 (7+8)**	**7.105**	**18**
10		saldo van in 2020 geregistreerde mee-/tegenvallers in de ramingen t/m jaar 2019	5.173	13
11		vrijval premietekortvoorziening (gevormd in 2019 voor lopend risico 2020)	12.100	30
12		**subtotaal resultaat afkomstig uit voorgaande jaren (10+11)**	**17.273**	**43**
13		**resultaat (9+12)**	**24.378**	**61**
		Bestemming resultaat:		
14		lagere premie in volgend jaar	21.460	54
15		toename van de reserves	2.918	7
16		overige bestemmingen resultaat (13-14-15)	-	-

Solvabiliteit basisverzekering ultimo 2020:

17	aanwezig kernvermogen volgens Solvency II	372.549	938
18	vereist vermogen volgens Solvency II	217.318	547
19	ratio	171%	

Overige toelichtingen

Het resultaat van Zorg en Zekerheid Groep over 2020 bedraagt € 10,3 mln positief.
Dit is als volgt opgebouwd:

Resultaat conform regel 13	**24.378**
Af: lagere premie Zvw in volgend jaar (regel 14)	-21.460
resultaat 2020 aanvullende verzekeringen	6.977
resultaat Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid	156
resultaat Stichting Zorg en Zekerheid	222
Totaal geconsolideerd resultaat OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.	**10.274**

Colofon

Uitgave
Dit jaarbericht is een uitgave van de Zorg en Zekerheid Groep bestaande uit:
OWM Zorgverzekeraar
Zorg en Zekerheid u.a
Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid
Stichting Zorg en Zekerheid

Coördinatie
Control, Bestuurssecretariaat en afdeling Corporate Communicatie

Tekst en redactie
Raad van Bestuur en afdeling Corporate Communicatie

Realisatie jaarverslag
MediaAdvice Corporate Communicatie

Adres Zorg en Zekerheid Groep
Haagse Schouwweg 12
Postbus 400
2300 AK Leiden
Telefoon (071) 5 825 825
zorgenzekerheid.nl

De meeste foto's in dit jaarbericht zijn voor de coronapandemie gemaakt.

Zorg en Zekerheid
Beter in jouw buurt