

1
Verslag Raad van Bestuur

2
Verslag Raad van Commissarissen

3
Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'

4
Zorginkoop

5
Medewerkers: samen maken we het verschil

6
Beleggingen

7
Financiële paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)

[1.1 Solvabiliteit](#)

[1.2 Belangrijkste risico's](#)

[1.3 Verzekerdenmarkt](#)

[1.4 Aanvullende verzekering in 2014](#)

[1.5 Zorgmarkt](#)

[1.6 Interne organisatie](#)

[1.7 Governance Code](#)

[1.8 MVO](#)

[1.9 Vooruitblik 2015](#)

Verslag Raad van Bestuur

Het jaar 2014 was het eerste jaar van de invulling van ons nieuwe businessplan 2014-2016. In dit jaar bereikten we onze groei doelstelling. In de campagneperiode kwamen 6.500 verzekerden uit de regio naar Zorg en Zekerheid. De totale groei in de campagne kwam uit op ruim 10.000 verzekerden, de hoogste groei tot nu toe.

2014 stond in het teken van de veranderingen in de AWBZ. Tot laat in het jaar werden de laatste stappen in dit veranderingstraject door de Eerste Kamer goedgekeurd. Uiteindelijk, na een groot aantal pogingen, werd de herstructurering van de AWBZ doorgevoerd. Ook voor Zorg en Zekerheid en haar zorgkantoren heeft de hervorming een aantal consequenties. De nieuw ingevoerde Wet langdurige zorg (Wlz) moet in afgeslankte vorm door het zorgkantoor worden uitgevoerd, en de wijkverpleging door de zorgverzekeraar.

Op het gebied van de Zorgverzekeringswet stond het afgelopen jaar de discussie in het kader van het inmiddels beroemde artikel 13 en de budgetpolis centraal.

[Lees meer](#) ▼



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #d9ead3; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <h1 style="font-size: 4em; margin: 0;">1</h1> <p>De beperking van de keuzevrijheid van de klant via dit artikel 13 werd vlak voor Kerst door de Eerste Kamer onverwacht afgekeurd. Zorg en Zekerheid is geen voorstander van de budgetpolis omdat het risico's selecteert en de transparantie niet bevordert. Zorg en Zekerheid biedt haar klanten een naturapolis met zeer ruime dekking en een restitutiepols.</p> <p>De reputatie van zorgverzekeraars stond in 2014 onder druk, onder meer door de discussies over de hoogte van de reserves, artikel 13, de budgetpolissen en de ervaren macht van zorgverzekeraars bij de zorginkoop.</p> <p>In 2015 moet de sector samen met de ministers van VWS en Financiën voor een heldere uitleg zorgen om de hoge reserveverplichting in het kader van Solvency II, vergelijkbaar met de bankensector, aan de klant duidelijk te maken. De sector zelf zal transparantie moeten bieden op gebied van haar polissen en haar zorginkoopbeleid.</p> <p style="text-align: right;"> Vorige pagina  Lees meer  </p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



Zorg en Zekerheid is een voorstander van beperking van het polisaanbod en hanteert geen acceptatiecriteria voor toelating voor haar hoofdverzekering en aanvullende verzekeringen.

2014 was opnieuw een financieel goed jaar. Het jaar werd afgesloten met een positief resultaat van € 43,9 miljoen, waaronder een technisch resultaat van € 10,1 miljoen. De totale zorgkosten van Zorg en Zekerheid kwamen in 2014 wederom lager uit dan het gemiddelde van de markt.

Voor de tweede keer koos Zorg en Zekerheid ervoor om een deel van de over-solvabiliteit in de premie 2015 terug te geven. Een heldere uitleg van deze premie werd op de website gegeven, zie bijlage 2 Premieuitleg.

De dienstverlening bij Zorg en Zekerheid bleef op een hoog niveau. We behaalden een klanttevredenheidscijfer van 8,1. De Netto Promotor Score (NPS) was positief met een score van plus 14 in 2014.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #d9ead3; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">1</h1> <p>In het streven om tot een top drie positie op het gebied van de NPS te komen, is intern een traject gestart onder de naam Conversation Company. Binnen dit traject werken wij aan verbetering van diverse klantpaden en zoeken wij de dialoog met de klant om hun ervaringen en meningen te horen over zorginkoop en financiën. Ook over de uitvoering van de AWBZ waren klanten tevreden. Zorg en Zekerheid behaalde opnieuw een goed klantcijfer bij de toezichthouder; de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA).</p> <p style="text-align: right;">Vorige pagina ^</p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud



1.1 Solvabiliteit

Door het positieve resultaat is de solvabiliteit verder toegenomen van € 293 miljoen ultimo 2013 tot € 333,3 miljoen ultimo 2014. De wettelijke solvabiliteitseis nam met € 1 miljoen toe tot € 106 miljoen in 2014. Daardoor komt de solvabiliteitsratio uit op 314%. We verwachten dat de wettelijke solvabiliteitseis de komende jaren fors zal toenemen, met name door de invoering van Solvency II m.i.v. 2016 en de overhevelingen uit de AWBZ. Daarom is een ruime solvabiliteitspositie noodzakelijk, zodat we ook in continuïteit aan de eisen kunnen voldoen zonder grote premieschommelingen.

Door de positieve resultaten van de laatste jaren is de solvabiliteit inmiddels zo hoog dat er meer dan voldoende vermogen aanwezig is. Zorg en Zekerheid heeft daarom in de premie 2015 een afslag voor de solvabiliteit meegenomen, zodat de financiële resultaten rechtstreeks ten goede komen aan de verzekerden.

Omdat de premie voor 2015 daardoor verlieslatend is vastgesteld, is een voorziening gevormd ten laste van het jaarresultaat 2014.

[Lees meer](#) ▼

1.1 Solvabiliteit
1.2 Belangrijkste risico's
1.3 Verzekerdenmarkt
1.4 Aanvullende verzekering in 2014
1.5 Zorgmarkt
1.6 Interne organisatie
1.7 Governance Code
1.8 MVO
1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #d9ead3; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">1</h1> <p>Zorg en Zekerheid heeft hiermee op een verantwoorde wijze een deel van haar reserves teruggegeven aan de klant en kan daarnaast de komende jaren, behoudens premiestijgingen van de rekenpremie van de overheid, een stabiele premie blijven presenteren. Het is in dit verband van belang dat in het kader van Solvency II definitieve grenzen van de solvabiliteitseisen worden bepaald.</p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015
Vorige pagina 							



1	2	3	4	5	6	7	home
Verslag Raad van Bestuur	Verslag Raad van Commissarissen	Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	Zorginkoop	Medewerkers: samen maken we het verschil	Beleggingen	Financiële paragraaf	inhoud



1.2 Belangrijkste risico's

Onderstaand worden de belangrijkste risico's beknopt beschreven.

Marktrisico

Conform het interne beleggingsbeleid (vastgelegd in het Treasury Statuut) wordt alleen risicovol belegd indien en voor zover het kapitaal groter is dan 110% van de solvabiliteitseis.

Het marktrisico over de risicoarme portefeuille is inherent beperkt door de aard van de beleggingen en verder beheerst door diverse beheersmaatregelen. Zo wordt de portefeuille sterk gediversifieerd en gelden er maximale waarden van fondsen, landen en sectoren. Tevens gelden er beperkingen op de duration. Voor de noodzakelijke solvabiliteit is het marktrisico dus marginaal.

Over de risicovolle portefeuille wordt het marktrisico beperkt doordat in totaliteit maximaal 40% van de portefeuille risicovol belegd mag worden, en verder beheerst door diverse beheersmaatregelen. Zo wordt de portefeuille sterk gediversifieerd en gelden er maximale waarden van fondsen, landen en sectoren.

[Lees meer](#) ▼

1.1	Solvabiliteit
1.2	Belangrijkste risico's
1.3	Verzekerdenmarkt
1.4	Aanvullende verzekering in 2014
1.5	Zorgmarkt
1.6	Interne organisatie
1.7	Governance Code
1.8	MVO
1.9	Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015
<p>Tegenpartijkredietrisico</p> <p>Het tegenpartijrisico bij banken wordt beperkt door een spreidingsbeleid. Bovendien wordt alleen met Nederlandse banken gewerkt die vallen onder toezicht van DNB en waarvan een rating bekend is bij de Moody's, Fitch en/of Standard & Poors.</p> <p>Ten aanzien van debiteuren wordt door Zorg en Zekerheid een voorziening gevormd volgens een bestendige gedragslijn en conform het Burgerlijk Wetboek. De voorziening wordt elk jaar geactualiseerd op basis van historische data en ten aanzien van de toereikendheid gecontroleerd door de externe accountant. Het risico op debiteuren wordt inherent beperkt door de regeling dat zorgverzekeraars maximaal zes maanden risico lopen.</p> <p>Het tegenpartijrisico op zorginstellingen wordt geminimaliseerd bij de bevoorschotting, aangezien voorschotten later worden verrekend met declaraties. Het interne beleid van Zorg en Zekerheid schrijft namelijk voor dat er bij elke instelling minder wordt bevoorschot dan de verwachte geleverde prestaties.</p> <p>Contractueel wordt vastgelegd dat de declaraties worden verrekend met uitbetaalde voorschotten. Er bestaat wel een tegenpartijrisico op overfinanciering.</p> <p style="text-align: right;">Vorige pagina ^</p> <p style="text-align: right;">Lees meer v</p>							



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud



Verzekeringstechnisch risico

Het verzekeringstechnisch risico is een belangrijk risico voor Zorg en Zekerheid. Zowel voor de lopende als de toekomstige verplichtingen geldt uiteraard de onzekerheid die landelijk geldt voor zorgverzekeraars omtrent zowel schade als budget. Het deel van de zorgkosten waarvoor inkooprisico wordt gelopen is de afgelopen jaren toegenomen. Het verzekeringstechnisch risico wordt echter sterk gereduceerd door intern beleid en door het risicovereveningssysteem. Zorg en Zekerheid stelt de premie jaarlijks kostendekkend vast (afgezien van de solvabiliteitsafslag in verband met teruggave reserves). De toekomstige premie-inkomsten en de daaraan gerelateerde uitgaven zijn relatief goed voorspelbaar en over het algemeen is er sprake van leverancierskrediet; de inkomsten komen eerder binnen dan de uitgaven worden gedaan.

Vorige pagina

[Lees meer](#)

1.1 Solvabiliteit
1.2 Belangrijkste risico's
1.3 Verzekerdenmarkt
1.4 Aanvullende verzekering in 2014
1.5 Zorgmarkt
1.6 Interne organisatie
1.7 Governance Code
1.8 MVO
1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015
<p>De lopende verplichtingen zijn eveneens relatief goed voorspelbaar en worden toereikend en prudent voorzien in de technische voorziening. Voor de afwikkeling van de oude boekjaren wordt elk kwartaal een best estimate opgesteld en een prudente positie ingenomen. In principe is dus geen eigen vermogen noodzakelijk om aan de verplichtingen te kunnen voldoen. Voor de aanvullende verzekeringen loopt Zorg en Zekerheid volledig risico. Dit wordt met name gemitigeerd door actieve kostenbewaking en jaarlijkse aanpassingen van de premies.</p> <p>Operationeel risico Zorg en Zekerheid heeft een lage risicobereidheid op het operationele risico. Daarom zijn de processen sterk beheerst. De interne verwerking is sterk geautomatiseerd. Het frauderisico wordt beperkt door een fraudebeleid dat gericht is op preventie, detectie en regressie.</p> <p>Op het gebied van personeel gelden naast de goede arbeidsvoorwaarden diverse maatregelen die er op gericht zijn om goed personeel te vinden, te ontwikkelen en te behouden.</p>							<p>Vorige pagina </p> <p>Lees meer </p>



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #d9ead3; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>1</p> <p>Overige risico's van Customer Intimacy en de hoogwaardige dienstverlening bij concurrerende premie en dekking heeft de laatste jaren geleid tot een stabiel, licht groeiend marktaandeel.</p> <p>De risico's op het gebied van het ondernemingsklimaat worden met name bepaald door de politieke besluitvorming. Zorg en Zekerheid is, gezamenlijk met VRZ-partners en in ZN-verband, actief om steeds vroegtijdig bewust te zijn van politieke besluitvorming en waar mogelijk bij te dragen aan de kwaliteit van die besluitvorming.</p> <p>Het uitbestedingsrisico wordt beheerst doordat er een uitbestedingsbeleid wordt gevoerd dat voldoet aan geldende wet- en regelgeving en aan relevant intern beleid op het gebied van bijvoorbeeld privacy en informatiebeveiliging.</p> <p style="text-align: right;"> Vorige pagina  Lees meer  </p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #d9ead3; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>1</p> <p>Het IT-risico is een zeer belangrijk risico in de sterk geautomatiseerde organisatie van Zorg en Zekerheid. Er is een informatieplan en een ICT-plan waarin alle relevante ontwikkelingen op het gebied van functionaliteit, beveiliging en beheersbaarheid zijn geadresseerd. In het informatiebeveiligingsbeleid is onder andere bepaald hoe we omgaan met autorisaties, beveiliging, functiescheiding en dergelijke. Ten behoeve van de continuïteit is er onder meer een externe uitwijklocatie en een business continuïteitsplan dat onderhouden en getest wordt.</p> <p>Het integriteitsrisico wordt onder andere beheerst door een actieve compliance functie, een screeningsprocedure voor personeel en diverse interne gedragscodes en regelingen.</p> <p style="text-align: right;">Vorige pagina </p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015
<h3>1.3 Verzekerdenmarkt</h3> <p>Het verzekerdenaantal groeide van 410.000 begin 2014 naar ruim 422.000 verzekerden begin 2015. Met een betere premiepositie en een nieuwe reclamecampagne bereikten we ons doel van groei in de regio.</p> <p>De premie 2015 steeg vrijwel in de gehele markt. Dit in tegenstelling tot de verwachting van de klant die met de reservepositie van de zorgverzekeraar in het achterhoofd een premieverlaging verwachtte. Een fors hogere rekenpremie, het bedrag dat de zorgverzekeraar moet afrekenen met de overheid, leidde tot een stijging van de nominale premie. Dit ondanks de forse teruggave van een deel van de over-solvabiliteit. Een groot deel van de verhoging van de rekenpremie vond plaats vanwege de forse teruggave aan de werkgevers door middel van een verlaging van de procentuele premie. Zoals vermeld, stond 2014 ook in het teken van de keuzevrijheid van de zorgverlener en de budgetpolissen.</p> <p style="text-align: right;">Lees meer ▼</p>							



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



Zorg en Zekerheid heeft geen budgetpolissen en kiest ervoor om selectieve zorginkoop niet via de polis te laten plaatsvinden, maar zorg in te kopen volgens landelijk geaccordeerde kwaliteitscriteria.

In 2014 werd het eigen risico opnieuw verhoogd, ditmaal naar € 360,-. Dat leidde tot een toename van het aantal betalingsregelingen en -achterstanden. Ook leidde deze verhoging tot een toename van het aantal gebruikers van het vrijwillig eigen risico. Zorg en Zekerheid wees de branche en haar stakeholders op de groeiende kloof in kosten tussen enerzijds de verzekerden die zorg gebruiken en anderzijds de verzekerden die geen zorg nodig hebben en die kiezen voor een maximaal vrijwillig eigen risico naast het verplicht eigen risico. Die kloof is nu al 40%.

In de afgelopen campagne was er landelijk sprake van een grotere mobiliteit. Wellicht door de toename van de premie steeg de mobiliteit naar zo'n 6,8% landelijk (in 2013 was dit 6,5%).

Bij Zorg en Zekerheid was de uitstroom opnieuw zeer gering: 2,8%, bij een mobiliteit in de regio van 9%. Een belangrijk signaal van onze klanten m.b.t. de tevredenheid over onze organisatie. De kleine en middelgrote zorgverzekeraars waren opnieuw de grote winnaars in de markt; hun aandeel steeg tot ruim 11%.

[Vorige pagina](#) ^



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015

1.4 Aanvullende Verzekering in 2014

In 2014 is gestart met een verkenning van de toekomstbestendigheid van ons aanbod van aanvullende verzekeringen. Verzekerden zijn minder automatisch geneigd om zich aanvullend te verzekeren en bij hun keuze voor een aanvullend pakket proberen ze de dekking maximaal uit te nutten. Het vereiste evenwicht aan gebruikers en niet-gebruikers (donateurs) met een aanvullende verzekering raakt uit balans en daarmee op termijn de betaalbaarheid van aanvullende zorgverzekeringen. In de verkenning zijn zowel klanten als niet-klanten actief betrokken in de bepaling van de verzekeringsbehoefte in de toekomst.

In het aanbod van aanvullende verzekeringen voor 2015 is ten opzichte van 2014 weinig gewijzigd. De premies zijn ten opzichte van 2014 gelijk gebleven dan wel licht gestegen. Wel zijn de uitgaven voor zorg toegenomen, maar deze toename kon voor een deel opgevangen worden.

Dat kon door de teruggave van een deel van de boven het vereiste vermogen opgebouwde reserves. In de afgelopen overstapperiode kozen meer klanten voor een aanvullende verzekering. Wel heeft de trend naar een keuze voor minder dekking doorgezet.



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #e0f0e0; padding: 20px; margin-top: 20px;"> <h2 style="margin: 0;">1.5 Zorgmarkt</h2> <p>De zorginkoopmarkt was opnieuw roerig in 2014. Onder druk van de contracteerverplichting per half november 2014 en opnieuw een aantal wijzigingen van beleid bij o.a. ziekenhuizen en huisartsen, moest de zorginkoop tijdig plaatsvinden. Bij ziekenhuizen was daar de invoering van het medisch specialistische bedrijf, de assessments met betrekking tot de verwerking van de jaarrekening 2013 en de verkorting van de doorlooptijd van de DOT's, die tot complexiteit bij de inkoop leidde.</p> <p>Bij huisartsen in sommige regio's leidde de invoering van een nieuw bekostigingsmodel tot ver in 2015 tot problemen. Zorg en Zekerheid is met haar huisartsen in de regio tot tijdige contractering gekomen.</p> <p>Op het gebied van de AWBZ stond heel 2014 in het teken van de herstructurering van de AWBZ. De AWBZ veranderde drastisch door de overheveling van de jeugdzorg, begeleiding en dagopvang naar de gemeenten en de overheveling van wijkverpleging en een deel van de GGZ naar de Zorgverzekeringswet.</p> <p style="text-align: right;">Lees meer ▼</p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



De AWBZ veranderde in Wet langdurige zorg (Wlz) en bevat anno 2015 de intramurale zorg van verpleeghuizen, verstandelijk gehandicapten en een deel van de langdurige GGZ.

Het PGB werd verdeeld over drie domeinen: de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw), met daarnaast de overheveling van de betaalfunctie naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB).

De klanten van de SVB ervaren in aanvang de nodige uitvoeringsproblemen. Belangrijk aandachtspunt bij de overheveling van de wijkverpleging en de GGZ naar de Zvw is de verbetering van de risicoverevening op dit punt. De minister heeft toegezegd de onvolkomen risicoverevening op deze onderdelen te repareren.

In 2014 werd de zorgnota van de nieuwe DOT's verduidelijkt en opgenomen in de mijn-omgeving van de zorgverzekeraar. In 2015 staat de zorgnota van de GGZ op het programma. Een belangrijke stap voor de klant voor het inzicht in onder andere het verbruik van het eigen risico.

[Vorige pagina](#) ^



1	2	3	4	5	6	7	home
Verslag Raad van Bestuur	Verslag Raad van Commissarissen	Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	Zorginkoop	Medewerkers: samen maken we het verschil	Beleggingen	Financiële paragraaf	inhoud



1.6 Interne organisatie

Een belangrijk onderdeel intern in 2014 was het verder uitwerken van excellente dienstverlening (project Conversation Company); een van de doelstellingen uit het businessplan 2014-2016. Het project bevat een verdere verdieping van de hoofdstrategie 'Dichtbij werkt beter' (customer intimacy), met als hogere doelen: groei van het verzekerdenaantal in de regio en de top drie in de NPS. Een groot aantal van onze medewerkers was in 2014 betrokken bij de invulling van dit traject en werkte in projectteams aan de verbetering van diverse klantpaden. Onze verzekerden worden actief betrokken bij de uitvoering daarvan. Ook in 2015 en 2016 zal dit traject verder worden vormgegeven.

Het jaar 2014 stond voor een deel in het teken van de hervorming van de AWBZ. Intern maar ook extern vond veel overleg plaats over de overheveling van taken vanuit de AWBZ en de invulling van nieuwe taken in het kader van de Wiz en Zvw.

[Lees meer](#) ▼

1.1	Solvabiliteit
1.2	Belangrijkste risico's
1.3	Verzekerdenmarkt
1.4	Aanvullende verzekering in 2014
1.5	Zorgmarkt
1.6	Interne organisatie
1.7	Governance Code
1.8	MVO
1.9	Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud



Op het gebied van digitaal zaken doen werden nieuwe functionaliteiten toegevoegd aan onze webomgeving. Zoals eerder vermeld: de zorgnota via mijn-omgeving van Zorg en Zekerheid en een functionaliteit ten aanzien van het door ons gecontracteerde zorgaanbod. Een klantenpanel werd geïntroduceerd met daarin opgenomen zo'n 1.600 verzekerden. Aan dit panel werd in 2014 een aantal producten ter advisering voorgelegd.

Op het gebied van Solvency II werden verdere stappen gezet. Vanuit Europa kwamen nadere regels met betrekking tot de solvabiliteitsvereisten, die min of meer de eindpositie van de vereiste solvabiliteit beschrijven. Een definitieve bepaling volgt naar verwachting in 2015. In het kader van risicomanagement werd het systeem van risicomanagement bij Zorg en Zekerheid verder verbeterd door de explicitering van de risicobereidheid in een aparte risicobereidheidsverklaring. Op het gebied van de verbetering van de General IT Controls werden in 2014 de nodige stappen gezet, maar dit zal in 2015 verdere aanscherping behoeven.

De medewerkerstevredenheid binnen Zorg en Zekerheid is met een 7,9 hoog. Het ziekteverzuim was in 2014 opnieuw bijzonder laag met een percentage van 2,3% en meldingsfrequentie van 0,9.

[Vorige pagina](#) ^

1.1 Solvabiliteit
1.2 Belangrijkste risico's
1.3 Verzekerdenmarkt
1.4 Aanvullende verzekering in 2014
1.5 Zorgmarkt
1.6 Interne organisatie
1.7 Governance Code
1.8 MVO
1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud



1.7 Governance Code

Zorg en Zekerheid onderschrijft de principes van de Governance Code zorgverzekeraars. Daarnaast geeft Zorg en Zekerheid invulling aan de Wet normering topinkomens (WNT). De invulling van deze principes is in een aparte bijlage weergegeven en op de website opgenomen.

Klik [hier](#) voor de toepassing Code Verzekeraars in 2014 >

1.1 Solvabiliteit
1.2 Belangrijkste risico's
1.3 Verzekerdenmarkt
1.4 Aanvullende verzekering in 2014
1.5 Zorgmarkt
1.6 Interne organisatie
1.7 Governance Code
1.8 MVO
1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #d9ead3; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>1.8 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) Zorg en Zekerheid staat midden in de samenleving. Als organisatie zonder winstdoelstelling, met een sterke regionale verankering en de drijfveer om zorg voor onze leden toegankelijk en betaalbaar te houden, werken we al 190 jaar vanuit een maatschappelijk perspectief. De samenleving verandert en daarmee onze uitdagingen op het gebied van MVO. Die hebben we op verschillende vlakken doorgevoerd in onze organisatie.</p> <p>Verzekeringsbeleid Onze drijfveer, de zorg voor onze leden toegankelijk en betaalbaar houden, vertalen we ook door in ons verzekeringsbeleid. Zorgverzekeraars hebben de wettelijke verplichting iedereen te accepteren voor de basisverzekering. Zorg en Zekerheid accepteert ook iedereen voor de aanvullende verzekering en hanteert geen leeftijdsgebonden premies of wachttijden om aanspraak te kunnen maken op vergoedingen uit aanvullende verzekeringen.</p> <p style="text-align: right;">Lees meer ▼</p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #e0f0e0; padding: 20px; margin-top: 20px;"> <h3>Zorginkoop</h3> <p>Zorg en Zekerheid betreft alle relevante stakeholders bij het zorginkoopbeleid in de regio. Dit betreft individuele verzekerden/patiënten, cliëntenorganisaties, gemeenten en zorgaanbieders, maar ook werkgevers.</p> <p>Buiten het kernwerkgebied zorgt Zorg en Zekerheid voor een aansprekende zorginkoop door samen te werken met andere zorgverzekeraars in MultiZorg VRZ. Door de dialoog met andere stakeholders in de regio aan te gaan en aan te sturen op 'best practices' in de zorg kopen we goede en doelmatige zorg in voor onze verzekerden.</p> <p>Voor de AWBZ hebben deze cliëntenorganisaties zitting in de Raad van Advies van het Zorgkantoor. Zorg en Zekerheid organiseert met regelmaat bijeenkomsten voor klanten en zorgverleners om de kwaliteit van de zorg te verbeteren, informatie te verstrekken en/of de dialoog aan te gaan en te luisteren naar betrokkenen. Dit betreft bijvoorbeeld bijeenkomsten over PGB, de actualiteit, maar bijvoorbeeld ook geZZondchecks voor verzekerden.</p> <p style="text-align: right;"> Vorige pagina ^ Lees meer v </p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <p>Op het gebied van het project Jongeren op Gezond Gewicht (JOGG) is Zorg en Zekerheid een zeer actieve partij en steunt en participeert zij in diverse stuurgroepen met een aantal gemeenten.</p> <p>Financieel beleid Nationale en Europese regelgeving verplicht ons een solvabiliteitsreserve aan te houden. Deze reserve moet er voor zorgen dat we aan toekomstige verplichtingen voor onze verzekerden kunnen voldoen. De vereiste reserve stijgt jaarlijks, onder meer door de zorginflatie. Een gedeelte van het aanwezige vermogen wordt belegd om premiestijgingen zoveel mogelijk te voorkomen. Het beleggingsbeleid is dus voorzichtig: primair is het gericht op het in stand houden van het vermogen. Vanuit dat uitgangspunt wordt geprobeerd een goed rendement te behalen met de beleggingen. Hierbij zijn wij ons bewust van onze verantwoordelijkheid ten aanzien van mensen en milieu. Bij een betrouwbare en integere organisatie past een verantwoorde beleggingsportefeuille. We zijn er ook van overtuigd dat rendement en verantwoordelijkheid geen tegenstelling hoeven te zijn.</p> <p>Vorige pagina </p> <p>Lees meer </p>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



In 2014 heeft Zorg en Zekerheid de beleggingsportefeuille verder verduurzaamd. Beschikbare gelden om te beleggen zijn belegd in een vastrentend duurzaamheidsfonds. Zo volgt Zorg en Zekerheid de code Duurzaam Beleggen van het Verbond voor Verzekeraars. Daarnaast onderschrijven wij de waarden zoals vastgelegd in de UN Global Compact Principles. De externe vermogensbeheerders die de portefeuille beheren, zijn zeer actief op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen.

De beleggingscommissie bespreekt de toepassing hiervan periodiek met de vermogensbeheerders en past indien nodig de portefeuille aan.

[Lees meer over maatschappelijk verantwoord beleggen in hoofdstuk 6.](#)

Bedrijfsvoering

Zorg en Zekerheid streeft ernaar om in alle beleidskeuzes haar brede en maatschappelijke functie in de regio op een verantwoorde en duurzame manier in te vullen.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <p>Op het gebied van milieu heeft Zorg en Zekerheid een aantal stappen gezet, ondanks het feit dat Zorg en Zekerheid geen grootverbruiker is op het gebied van grondstoffen. Het energieverbruik bij Zorg en Zekerheid wordt fors beperkt door de toepassing van het ondergrondse systeem van warmte-koudeopslag, waarvan in de winter en de zomer gebruik gemaakt wordt. We zorgen voor afvoer van toners en cartridges, recyclen van papier conform de milieuregels, en we kopiëren en printen tweezijdig. In onze kantoren wordt gebruik gemaakt van duurzame materialen. Daarnaast gebruiken we koffiebekers van gerecycled materiaal die na gebruik worden ingezameld. De leaseauto's die Zorg en Zekerheid verstrekt, behoren tot de laagste emissiecategorieën. Daarnaast maken wij ook gebruik van FSC-papier.</p> <p>Voor de inkoop van facilitaire commodity's is een gedragscode opgesteld die verplichtingen schept voor leveranciers. Het naleven van deze gedragscode is een belangrijk criterium in het selectie- en contracteerproces van leveranciers. Binnen Zorg en Zekerheid wordt jaarlijks een duurzaamheidsverslag inkoop opgeleverd.</p> <p style="text-align: right;"> Vorige pagina  Lees meer  </p>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015
<p>Voor de medewerkers van Zorg en Zekerheid vinden talloze activiteiten plaats op het gebied van gezondheidsbevordering, zoals de GeZZondweek, stimulering fietsgebruik en facilitering van sporten. In het kader van het contract met de gemeente Leiden zetten wij mensen in, die een verminderde toegang tot de arbeidsmarkt hebben (social return).</p> <p>Zeer actief in fraudebestrijding Het is volstrekt onacceptabel dat een kleine groep verzekeren en zorgverleners fraude pleegt en daarmee de kosten voor iedereen verhoogt. Zorg en Zekerheid is daarom zeer actief in het voorkomen, opsporen en bestrijden van fraude.</p> <p>Lees hier meer over de fraudebestrijding.</p> <p>Stichting Zorg en Zekerheid De Stichting Zorg en Zekerheid heeft als doelstelling: het bevorderen en financieren van projecten in de gezondheidszorg waar ook ter wereld.</p>							
<p>Vorige pagina </p> <p>Lees meer </p>							



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #d9ead3; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <h1 style="font-size: 48px; margin: 0;">1</h1> <p>Hierbij ligt het accent op de financiering van projecten in ons werkgebied en op projecten in ontwikkelingslanden. De projecten in Nederland die de Stichting Zorg en Zekerheid financiert, zijn met name gericht op activiteiten die niet via de reguliere geldstromen van AWBZ, Wmo en Zvw gefinancierd kunnen worden. Thema's van de stichting zijn onder andere: ondersteuning vrijwilligers en mantelzorgers, ondersteuning van preventiebeleid en palliatieve zorgverlening en ondersteuning van zorgprojecten in kansarme ontwikkelingslanden.</p> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> Vorige pagina  </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud



1.9 Vooruitblik 2015

Eind 2013 is de aanpassing van artikel 13 in de Eerste Kamer niet geaccepteerd. In februari jongstleden kwam de minister met een alternatieve invulling genaamd 'Kwaliteit loont' waarmee zij de kwaliteit van zorg en de duurzame betaalbaarheid wil verbeteren. Een belangrijk thema voor de zorgverzekeraars waarmee zij kunnen werken aan de verbetering van hun reputatie. In het kader van de transparantie van de zorginkoop heeft de minister aangegeven dat zorgverzekeraars jaarlijks uiterlijk per 1 april hun zorginkoopbeleid openbaar moeten maken. Zorg en Zekerheid ondersteunt deze lijn en heeft dit begin 2015 voortvarend opgepakt.

2015 zal verder in het teken staan van de uitvoering van de nieuwe Wlz en de nieuwe taken in het kader van de Zvw. Op het gebied van de organisatiekosten Wlz zal in het voorjaar een nader onderzoek plaatsvinden. Vanuit het businessplan zal verder invulling worden gegeven aan het groeiplan verzekerden, het traject Conversation Company en de verhoging van onze NPS-score.

[Lees meer](#) ▼

1.1 Solvabiliteit
1.2 Belangrijkste risico's
1.3 Verzekerdenmarkt
1.4 Aanvullende verzekering in 2014
1.5 Zorgmarkt
1.6 Interne organisatie
1.7 Governance Code
1.8 MVO
1.9 Vooruitblik 2015



1 Verslag Raad van Bestuur	2 Verslag Raad van Commissarissen	3 Commercie: 'Het is tijd voor elkaar'	4 Zorginkoop	5 Medewerkers: samen maken we het verschil	6 Beleggingen	7 Financiële paragraaf	home
							inhoud
 <div style="background-color: #d9ead3; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <h1 style="font-size: 4em; margin: 0;">1</h1> <p>Begin 2015 wordt de nieuwe afdeling Governance, Risk & Compliance opgericht waarmee de tweedelijns controlfunctie nadrukkelijker wordt ingevuld op het gebied van Risk, Compliance, Control. Zorg en Zekerheid wil haar verbeterde prijsimago vasthouden en heeft hier in haar kapitaalbeleid rekening mee gehouden. De betere zorgkosten dan landelijk gemiddeld dragen hieraan bij.</p> </div>							1.1 Solvabiliteit
							1.2 Belangrijkste risico's
							1.3 Verzekerdenmarkt
							1.4 Aanvullende verzekering in 2014
							1.5 Zorgmarkt
							1.6 Interne organisatie
							1.7 Governance Code
							1.8 MVO
							1.9 Vooruitblik 2015
							Vorige pagina ^

