

1  
Over Zorg en  
Zekerheid

2  
Kerncijfers

3  
Verslag Raad  
van Bestuur

4  
Verslag  
Raad van  
Commissarissen

5  
Verslag  
Ledenraad

6  
Wij en de  
maatschappij

7  
De organisatie

8  
Financiële  
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)

## 3 Verslag Raad van Bestuur

Het jaar 2015 was een druk maar succesvol jaar voor Zorg en Zekerheid. Wij zijn opnieuw geslaagd ons verzekerdenaantal gestaag te laten groeien. Het verzekerdenaantal groeide van 422.000 begin 2015 naar 437.000 verzekerden begin 2016. Wij kijken met volle tevredenheid terug op deze jaargroei. Dit in een markt waarin opnieuw de prijs en korting belangrijke factoren waren bij de keuze van de klant.

In het stelsel van onze gezondheidszorg vond in 2015 een grote verandering plaats. Door middel van een grote transitie werd de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ) omgevormd tot Wlz en werd een groot aantal zorgvormen overgeheveld naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet en naar de Zorgverzekeringswet (Zvw). De uitvoering van de Wlz moet als gevolg van de nieuwe wetgeving plaatsvinden bij een aparte rechtspersoon die onderdeel uitmaakt van een zorgverzekeraar. Zorg en Zekerheid heeft hiervoor de Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid opgericht die de uitvoering doet van de Wlz taken.

[Lees meer](#) ▼



1  
Over Zorg en  
Zekerheid

2  
Kerncijfers

3  
Verslag Raad  
van Bestuur

4  
Verslag  
Raad van  
Commissarissen

5  
Verslag  
Ledenraad

6  
Wij en de  
maatschappij

7  
De organisatie

8  
Financiële  
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)



De overhevelingen naar Wmo en Zvw en de uitvoering van het deel dat overblijft in de Wlz gingen tevens gepaard met forse financiële taakstellingen voor de diverse uitvoerders. De overheveling van de financiële uitvoering van het Persoonsgebonden budget (Pgb) naar de Sociale Verzekeringsbank bracht vele problemen met zich mee. Daarbij moesten klanten en zorgverleners lange tijd wachten op de uitbetaling van hun budget en daardoor liepen wij tegen problemen aan op het gebied van de rechtmatigheid van de zorgkosten. De wijkverpleging werd ondergebracht in de Zorgverzekeringswet waarmee het overgrote deel van verpleging en verzorging als verzekerd recht voor de verzekerde behouden bleef. De wijkverpleegkundige werd geïntroduceerd als spil in de wijk die indiceert en voor een belangrijk deel de uitvoering van de zorg voor haar rekening neemt. Naast de transitie van de AWBZ gaf de zorginkoop voor de Zorgverzekeringswet de organisatie de nodige uitdagingen. Opnieuw was er de druk van het tijdig moeten contracteren. Voor een groot deel lukte dat, maar de zorginkoopmarkt moet nog wennen aan het vervroegen van de inkoop. In 2016 worden verdere stappen gezet om de zorginkoop naar voren te halen.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1 Over Zorg en Zekerheid	2 Kerncijfers	3 Verslag Raad van Bestuur	4 Verslag Raad van Commissarissen	5 Verslag Ledenraad	6 Wij en de maatschappij	7 De organisatie	8 Financiële paragraaf	home
								inhoud



Het jaar 2015 stond in het teken van de huisartsengroep 'Het roer moet om'. Een grote groep huisartsen was ontevreden over de marktmacht van zorgverzekeraars en bundelden zich. Onnodige administratieve handelingen, te grote bemoeienis met de kwaliteit van de huisartsenzorg door zorgverzekeraars en te grote marktmacht van zorgverzekeraars waren terechte uitingen van onvrede door de huisartsen. Onder grote tijdsdruk maar met veel constructiviteit werd in de zomermaanden overeenstemming bereikt over de knelpunten.

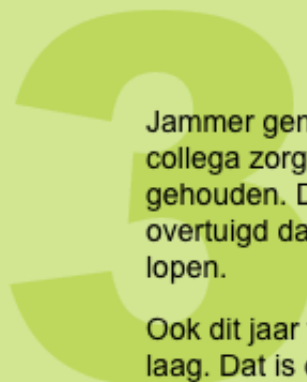
In de branche werd uitgebreid stilgestaan bij het negatieve imago van zorgverzekeraars. In de koepel Zorgverzekeraars Nederland (ZN) werd een dialoog gestart met de stakeholders via een advertentiecampagne en een online dialoogplatform met als centraal thema 'Zorg gaat (helaas) ook over geld'. Daarnaast hebben zorgverzekeraars binnen ZN-verband afspraken gemaakt op het gebied van zelfregulering en transparantie. Die zijn vastgelegd in een document genaamd 'Kern-gezond'. Zorg en Zekerheid voldeed al op vrijwel alle onderdelen aan de gestelde transparantie eisen. Wij voeren geen budgetpolissen en opereren niet onder verschillende labels en merken.

Vorige pagina ^

Lees meer v



1 Over Zorg en Zekerheid	2 Kerncijfers	3 Verslag Raad van Bestuur	4 Verslag Raad van Commissarissen	5 Verslag Ledenraad	6 Wij en de maatschappij	7 De organisatie	8 Financiële paragraaf	home
								inhoud



Jammer genoeg hebben wij moeten constateren dat nog niet iedere collega zorgverzekeraar zich volledig aan de afspraken heeft gehouden. Desalniettemin is iedereen in de branche ervan overtuigd dat het noodzakelijk is om het afgesproken pad af te lopen.

Ook dit jaar was bij Zorg en Zekerheid de uitstroom met 3,3% zeer laag. Dat is één van de laagste uitstroombepertes ten opzichte van onze concurrenten. De hoge klanttevredenheid met als cijfer een 8,1 speelt hierbij een belangrijke rol. Verheugd zijn we over de eerste plaats die we bereikten in het onderzoek van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) naar de telefonische informatieverstrekking aan de klant. Het in 2014 gestarte interne traject van de Conversation Company waarbij samen met de klant wordt gewerkt aan onze dienstverlening begint effect te sorteren.

Het jaar 2015 werd afgesloten met een financieel resultaat van € 11,7 miljoen, waaronder een technisch resultaat van € 6,0 miljoen. De totale zorgkosten van Zorg en Zekerheid kwamen in 2015 lager uit dan het gemiddelde van de markt.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1 Over Zorg en Zekerheid	2 Kerncijfers	3 Verslag Raad van Bestuur	4 Verslag Raad van Commissarissen	5 Verslag Ledenraad	6 Wij en de maatschappij	7 De organisatie	8 Financiële paragraaf	home
								inhoud



De premie voor 2016 steeg in de gehele markt. Dat is opnieuw niet in lijn met de verwachting van de klant, die als gevolg van de aanwezige reserves bij de zorgverzekeraars een daling verwachtte. De stijging van de premie werd veroorzaakt door de stijging van de reguliere zorgkosten en door de overheveling van zorg van de AWBZ naar de Zvw. Daarnaast werd de procentuele premie voor de werkgever als gevolg van de afgesproken wettelijke verdeling verlaagd ten koste van de nominale premie. De verhoging van de premie werd gedempt door een forse teruggave van de reserves. Zorg en Zekerheid heeft, als een Onderlinge Waarborgmaatschappij zonder winstoogmerk, de strategie dat positieve resultaten die niet nodig zijn voor de wettelijke reserves worden teruggegeven via de premies. Voor 2016 hebben we € 52 miljoen van de reserves teruggegeven via de premies. Hiermee zorgen wij ervoor dat onze verzekerden niet geconfronteerd worden met grote schommelingen in de premie.

### Aanvullende verzekering

Onze aanvullende zorgverzekeringen blijven nog volop in een verzekeringsbehoefte voorzien. In de overstapperiode is het aantal aanvullend verzekerden verder toegenomen tot 84,5%. Er wordt wel bewuster gekozen. Er zijn zelfs meer verzekerden die hun dekking verhoogden in plaats van verlaagden.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1  
Over Zorg en  
Zekerheid

2  
Kerncijfers

3  
Verslag Raad  
van Bestuur

4  
Verslag  
Raad van  
Commissarissen

5  
Verslag  
Ledenraad

6  
Wij en de  
maatschappij

7  
De organisatie

8  
Financiële  
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)



## Interne organisatie

Het jaar 2015 stond voor een belangrijk deel in het teken van het afronden van de werkzaamheden in het kader van de invoering van Solvency II per 1 januari 2016. Op het gebied van risicomangement werden de laatste stappen gezet. Deze functie werd ondergebracht in een nieuwe tweedelijnsafdeling Governance Risk en Compliance (GRC) waarmee het 'three lines of defence model' volledig werd ingevuld. Het informatiebeveiligingsbeleid werd aangepast met het bijbehorende volwassenheidsniveau.

Door de transitie van de AWBZ naar de Wlz en het vervallen van een aantal werkzaamheden moesten we in 2015 helaas afscheid nemen van een aantal trouwe AWBZ medewerkers. Een deel van de werkzaamheden zoals de Pgb en de wijkverpleging werd overgenomen in de Zvw.

In 2015 werd verder gewerkt aan de verbetering van de dienstverlening aan de klant via het in 2014 gestarte traject op het gebied van de Conversation Company. Veelvuldig werd gebruik gemaakt van ons klantenpanel om verbetering van onze klantprocessen te bewerkstelligen.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1 Over Zorg en Zekerheid	2 Kerncijfers	3 Verslag Raad van Bestuur	4 Verslag Raad van Commissarissen	5 Verslag Ledenraad	6 Wij en de maatschappij	7 De organisatie	8 Financiële paragraaf	home
								inhoud



Diverse klantpaden werden geanalyseerd en samen met de klant werden verbeteringen aangebracht. Ook werd met regelmaat via social media en via onze website het gesprek met de klant aangegaan. De medewerkerstevredenheid binnen Zorg en Zekerheid is met een 7,9 hoog. Het ziekteverzuim was in 2015 opnieuw bijzonder laag met een percentage van 2,2 % en een meldingsfrequentie van 0,92.

### Vooruitblik 2016

In 2016 zal Zorg en Zekerheid opnieuw invulling geven aan de verdere verbetering van de dienstverlening aan de klant. Op het gebied van de digitale dienstverlening zullen we verder investeren in onze digitale omgeving en onze klant van de digitale gemakken voorzien. We willen onze nummer 1-positie op het gebied van de informatievertrekking aan de klant behouden en verder met onze klanten werken aan een nog betere dienstverlening. Duurzame inzetbaarheid en grotere klantgerichtheid vergt continue ontwikkeling van medewerkers. In samenspraak tussen HRM en de medewerkers worden de instrumenten als het koersgesprek en Studytube ontwikkeld om de medewerkers zelfverzekerd in hun loopbaan te laten staan. Nu en in de toekomst.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1 Over Zorg en Zekerheid	2 Kerncijfers	3 Verslag Raad van Bestuur	4 Verslag Raad van Commissarissen	5 Verslag Ledenraad	6 Wij en de maatschappij	7 De organisatie	8 Financiële paragraaf	home
								inhoud



Het jaar 2016 wordt het eerste jaar met relatief geringe aanpassingen in de Zorgverzekeringswet en de Wlz. Desalniettemin wordt de uitdaging groot om tijdig onze contracten voor 2017 rond te krijgen en zullen we veel inspanning leveren om onze zorgkosten scherp te houden. In 2016 zullen we in de regio in dialoog gaan met onze zorgaanbieders, in dialoog gaan over het aanbod van zorg en de positie van zorgaanbieders, de positie van Zorg en Zekerheid in de regio en de wederzijdse verwachtingen hierover. Voor zorgverzekeraars wordt 2016 een belangrijk jaar om op het gebied van transparantie en zelfregulering belangrijke stappen te zetten. Op het gebied van de zorgpolissen moeten naar onze mening fundamentele stappen worden gezet in het verminderen van het aantal producten. Een overzichtelijk en transparant veld aan polissen draagt bij aan vermindering van de keuzestress bij de klant en leidt tot verhoging van de marktmobiliteit. De prijs zal opnieuw een belangrijk item zijn in de komende campagne. Zorg en Zekerheid wil haar verbeterde prijsimago vasthouden en heeft hier in haar kapitaalbeleid rekening mee gehouden.

Vorige pagina 