

1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad
van Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

5
Verslag
Ledenraad

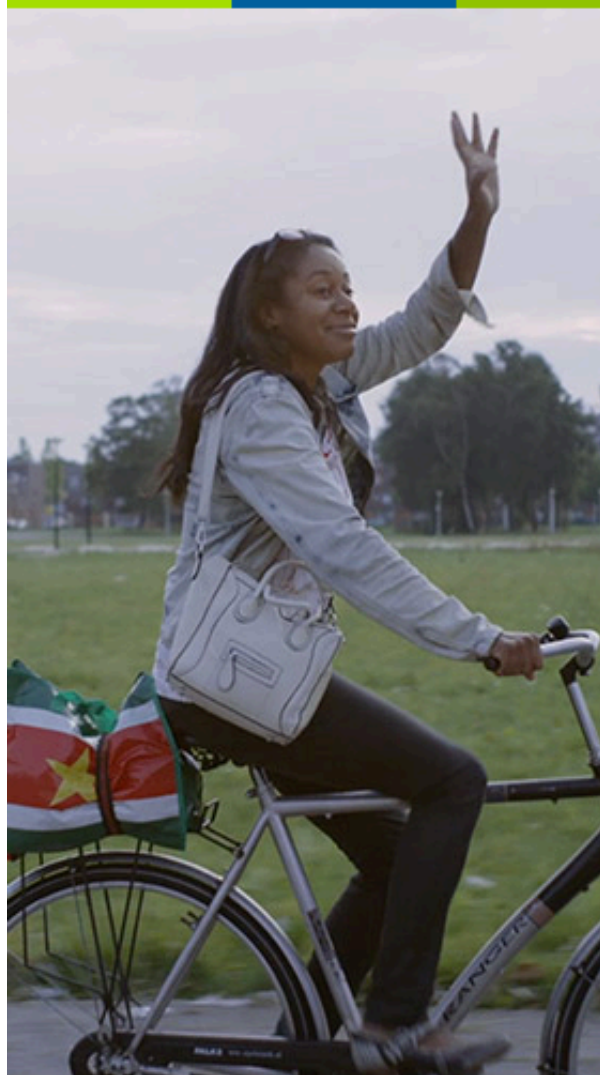
6
Wij en de
maatschappij

7
De organisatie

8
Financiële
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)



Commercie

In gesprek met verzekerden

Zorg en Zekerheid organiseert al jarenlang een groot aantal bijeenkomsten in de regio om het gesprek aan te knopen met verzekerden. Ook in 2015 hebben we weer honderden verzekerden ontvangen op ons kantoor om de discussie aan te gaan over ontwikkelingen in de zorg en zorgverzekeringen. Via 'Zorg en Zekerheid On Tour' zochten we in ons werkgebied de leden van ouderenbonden en patiëntenverenigingen op. We gaven hen advies, noteerden hun vragen en we ontwikkelden duidelijke informatiebrochures. Ook bezochten we locaties van grote nieuwe collectieve contracten zoals de gemeente Zoetermeer en de RET in Rotterdam. Het online klantenpanel dat we in 2014 zijn gestart hebben we in 2015 verder ontwikkeld. Inmiddels nemen hieraan 1.400 verzekerden hieraan deel. Zij hebben in 2015 meegewerkt aan zes onderzoeken. Vanuit de visie dat een samenleving met meer sociale samenhang ook een gezondere samenleving wordt, hebben wij in 2015 ook weer buitenspeelmiddagen georganiseerd waarbij in buurten in ons werkgebied kinderen gestimuleerd werden om met buurtgenoten buiten te spelen.

[Lees meer](#) ▼

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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



Veel tevreden en loyale verzekerden

Veel verzekerden zijn al jaren verzekerd bij Zorg en Zekerheid. Zeer regelmatig zien we dat de keuze van een nieuwe verzekerde gebaseerd is op advies van bekenden. Onze Netto Promotor Score (NPS) bedroeg in 2015 +23 (2014: +14). Dit betekent dat de groep verzekerden die zegt ons zeker aan te bevelen aan anderen 23%-punt groter is dan de groep die zegt dit zeker niet te doen.

Verbeteren van dienstverlening

Onze verzekerden waarderen onze dienstverlening met een 8,1 (2014: 7,9). Deze mooie score heeft ons er niet van weerhouden om ook in 2015 te werken aan het verbeteren van onze dienstverlening voor onze verzekerden. We hebben een zes klantervaringen bepaald (zwangerschap, machtiging aanvragen, vergoedingsafwijzing, afsluiten van een verzekering, overlijden en de verzekeringsafhandeling hiervan en klachtenafhandeling) waarbij we de verwachtingen van onze verzekerden willen overtreffen. Ook dit hebben we vormgegeven door actief in gesprek te gaan met verzekerden, waarbij we hebben vastgesteld wat nu de huidige ervaringen zijn en hoe we de verwachtingen zouden kunnen overtreffen. In 2016 leidt dit tot verdere verbetering van onze dienstverlening.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1 Commercie
6.2 Zorginkoop
6.3 Medewerkers
6.4 Beleggen



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](#)



Persoonlijk contact

Uit onderzoek weten we dat de hoge beoordeling van onze dienstverlening mede tot stand komt door de (persoonlijke) contactmogelijkheden met Zorg en Zekerheid. Een goede bereikbaarheid is daarbij cruciaal. Als een van de weinige zorgverzekeraars beschikken wij nog over verzekeringswinkels dichtbij onze verzekerden. Het aantal bezoekers nam in december 2015 toe met 7% ten opzichte van de vergelijkbare periode in 2014. De hoge norm die we onszelf opleggen wat betreft telefonische bereikbaarheid, minstens 80% van de gesprekken is binnen 20% seconden beantwoord en een telefonische bereikbaarheid van minimaal 97%, is in het hele jaar gehaald.

Klachten

Ondanks de vele tevreden verzekerden en de inspanningen om de dienstverlening verder te verbeteren, gaat er ook weleens iets mis. In 2015 nam het aantal klachten licht toe tot 896. De toename hangt grotendeels samen met de groei van het aantal verzekerden. De gemiddelde doorlooptijd van de afhandeling van klachten daalde van ruim 20 tot iets meer dan 17. De grootste toename zagen we bij klachten over de aanvullende verzekering en een aanpassing in de vergoeding van mondhygiëne. Dit is aanleiding geweest om de informatievoorziening hierover te verbeteren.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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



Klantcontacten

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) heeft van eind november tot begin december een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de telefonische klantenservice van de zorgverzekeraars. Daarin heeft Zorg en Zekerheid de hoogste score van alle zorgverzekeraars behaald. De telefonische klantenservice van Zorg en Zekerheid is dus de beste van alle zorgverzekeraars! Een fantastische uitslag. Het onderzoek is gehouden onder 43 labels van in totaal tien concerns. Het onderzoek is uitgevoerd door mystery callers. Er zijn tien verschillende vragen gesteld, en iedere vraag is zeven keer gesteld. De mystery callers deden zich voor als niet-klanten en stelden vragen van algemene aard. Bijvoorbeeld of bepaalde kosten onder het eigen risico vallen, over de vergoeding van niet-gecontracteerde zorg, over gecontracteerde zorgverleners en over acceptatieplicht. Zorg en Zekerheid beantwoordde 91% van de vragen goed. De kleinere zorgverzekeraars scoorden in het algemeen beter dan de grote zorgverzekeraars.

We besteden binnen de afdeling klantenservice veel aandacht aan de kwaliteit van onze contacten. Zo hebben we een opleider om nieuwe mensen gedegen op te leiden.

Vorige pagina

Lees meer

6.1 Commercie
6.2 Zorginkoop
6.3 Medewerkers
6.4 Beleggen



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



Daarnaast hebben we twee kwaliteitsmedewerkers die de medewerkers gedurende het jaar coachen en beoordelen op de inhoudelijke informatie die zij verstrekken. Ook komend jaar willen we verdere stappen zetten in het coachen van onze mensen. Want het is belangrijk dat we onze informatievoorziening blijven verbeteren.

In 2015 heeft de klantenservice in 2015 353.000 telefoontjes ontvangen van klanten. De bereikbaarheid van de afdeling was heel goed: 76% van de gesprekken werd binnen 20 seconden opgenomen.

De afdeling heeft 38.000 e-mails ontvangen. Hiervan werd 92% binnen een dag beantwoord en 98,4% binnen twee dagen. Ook via webcare werd snel gereageerd op berichten aan of over Zorg en Zekerheid. 75% van de berichten op social media werd binnen twee uur beantwoord, voor de directe/privéberichten was de score zelfs 80%.

De zeven winkels van Zorg en Zekerheid werden in totaal 78.278 keer bezocht. Klanten stelden vooral vragen over de vergoeding van behandelingen, over hun premie en over hun eigen risico. In de winkels zijn gedurende het jaar tal van acties gehouden, waaronder een fittest, een voetcheck, een oogtest en een miniconsult overgang.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad
van Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

5
Verslag
Ledenraad

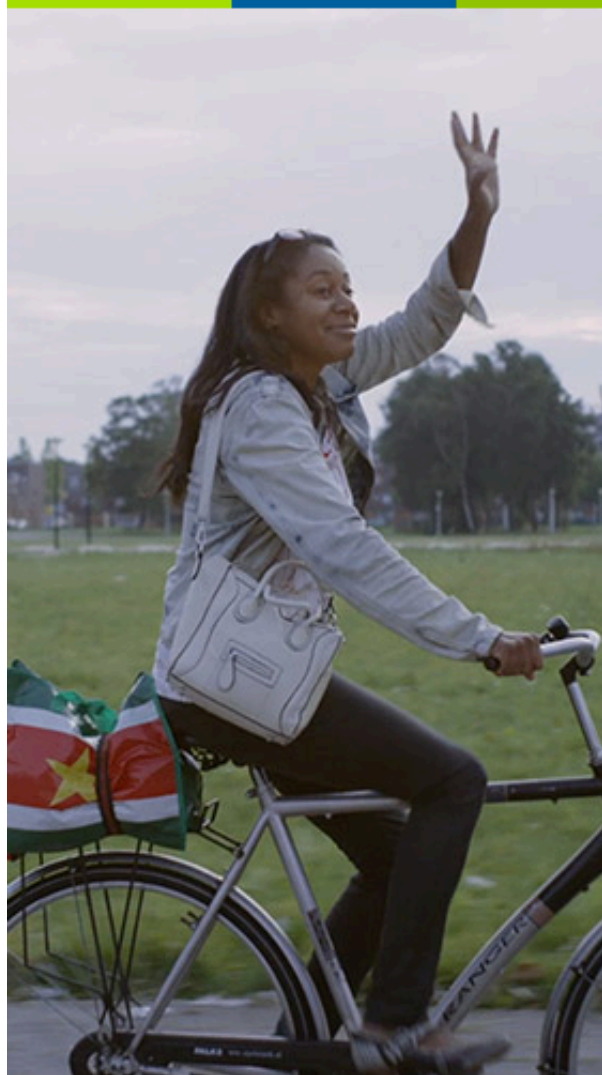
6
Wij en de
maatschappij

7
De organisatie

8
Financiële
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)



Gezondheidsbevordering

De maatschappelijke betrokkenheid van Zorg en Zekerheid in onze regio wordt zichtbaar in verschillende samenwerkingen ten behoeve van zorg en preventie.

Zo zetten we ons samen met drie partners in de zorg, waaronder Alrijne Zorggroep, in om de zorg in de regio beter te maken via het programma 'Gezonde Zorg, Gezonde Regio'. Dit project heeft als doel de patiënt in staat te stellen om zelf meer de regie te voeren over zijn eigen gezondheid. De zorgprofessional wordt hierin gefaciliteerd. Dit leidt tot meer gezondheid en een betere kwaliteit van zorg tegen lagere kosten.

In de Haarlemmermeer steunt Zorg en Zekerheid de pilot Ouderenzorg, zodat er snellere en betere zorg mogelijk is voor kwetsbare ouderen. Drie huisartsenpraktijken hebben het afgelopen half jaar hun werkwijze aangepast. Zij hebben regelmatig overleg met de gemeente Haarlemmermeer om de zorg voor kwetsbare ouderen beter op elkaar af te stemmen. De samenwerking leidt tot meer kwaliteit van leven, met name als het gaat om complexe zorg voor ouderen. Dit is de uitkomst van de pilot in de Haarlemmermeer die onlangs is afgerond. De pilot is een succes en wordt definitief voortgezet.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers


6.4
Beleggen



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



Jongeren op Gezond Gewicht (JOGG) is een landelijk initiatief met als streven een samenleving waarin alle kinderen en jongeren wonen, leren, recreëren en werken in een omgeving waar een gezonde leefstijl de normaalste zaak van de wereld is. JOGG wil het steeds grotere probleem van overgewicht en onder kinderen terugdringen. In onze regio steunen deDe gemeenten Leiden, Uithoorn, Haarlemmermeer, Alphen aan den Rijn, Katwijk en de gemeente Aalsmeer de regio steunen de JOGG aanpak steunen en dragen deze actief uit. Voor deze gemeenten zijn we JOGG-partner en dragen we bij aan de invulling. Zo zijn er afgelopen jaren veel bestaande activiteiten ondersteund door bijvoorbeeld het uitdelen van fruit en water. Of aangevuld met extra beweegspelletjes onder enthousiaste begeleiding van de mascotte Druppie (waterdruppel). Het is het drinken van water onder de aandacht gebracht bij vele hardloopevents, bij basisscholen en schoolsporttoernooien en op basisscholen. Er zijn onder andere in Uithoorn speciale waterprojecten per groep gestart. Gezonde sportkantines vinden we inmiddels bij vele gemeenten terug. Op scholen in Leiden wordt een wedstrijd geïmplementeerd om leerlingen automatisch en op een leuke manier meer te laten bewegen.

Vorige pagina 

Lees meer 

6.1 Commercie
6.2 Zorginkoop
6.3 Medewerkers
6.4 Beleggen




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



Gemeentes en collectiviteiten

Onze maatschappelijke betrokkenheid laten wij ook zien in de contacten en contracten die wij hebben met gemeenten (inmiddels goed voor 30.000 verzekerden). Voor mensen met een laag inkomen hebben wij samen met de gemeenten een zorgverzekering ontwikkeld waarin aanvullende vergoedingen zijn opgenomen die voor die doelgroep van belang zijn. Daarnaast bieden wij sommige gemeenten de mogelijkheid om het eigen risico af te kopen, zodat mensen met een laag inkomen niet ineens worden geconfronteerd met een nota voor een fors bedrag, die zij niet kunnen betalen. Ook bevat deze zorgverzekering veel 100%-vergoedingen, zodat zij niet direct een eigen bijdrage hoeven te betalen. Samen met ons contactcenter en de winkels (die zijn erg belangrijk voor deze doelgroep) proberen wij deze klanten zo goed mogelijk te helpen. Behalve met een collectieve zorgverzekering zijn wij met 'preventieve zorg' actief in de gemeenten (via buitenspeeldagen en JOGG) en wij zijn nu in gesprek met de gemeente Zoetermeer om te participeren in een aantal projecten in de preventieve sfeer. Op deze wijze kunnen wij ons partnership met gemeenten verder uitbreiden.

6.1 Commercie
6.2 Zorginkoop
6.3 Medewerkers
6.4 Beleggen

Vorige pagina 



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad
van Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

5
Verslag
Ledenraad

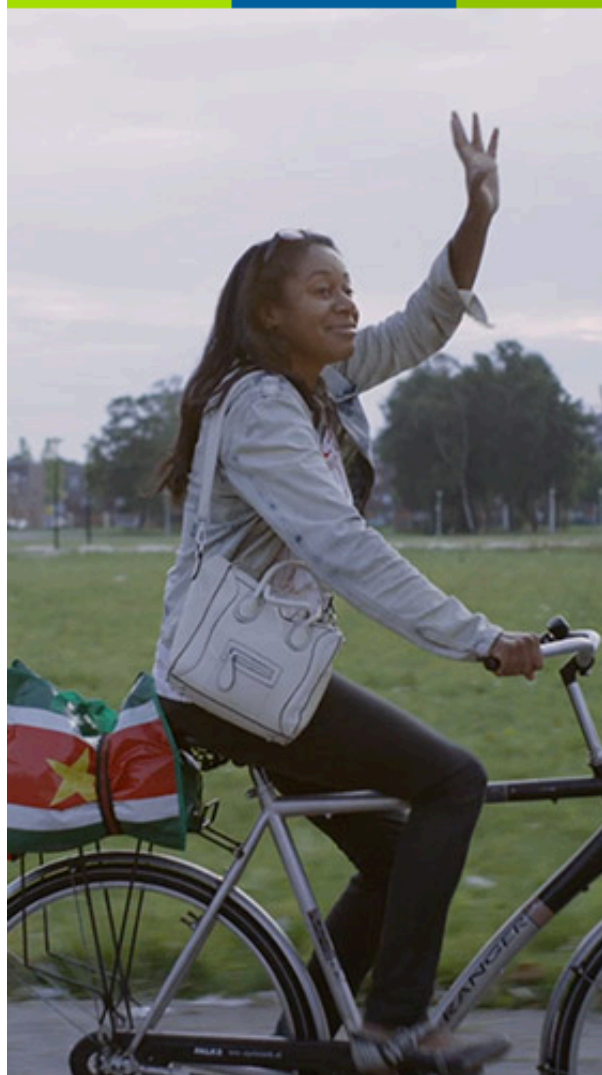
6
Wij en de
maatschappij

7
De organisatie

8
Financiële
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)



Zorginkoop

Goede zorg beschikbaar

In 2015 hebben we onze verzekerden weer kunnen voorzien van kwalitatief goede zorg. Daarbij hebben we goede afspraken kunnen maken met zorgverleners over het prijsniveau van de zorg en de doelmatigheid van de zorg. De landelijke pogingen om samen met ziekenhuizen en GGZ-instellingen meer kwaliteitsinformatie beschikbaar te stellen aan zorginkopers en verzekerden verliepen moeizaam. Deze partijen hebben - net als andere jaren - wel weer samen een aantal richtlijnen en zorgstandaarden vastgesteld, ter verbetering van de kwaliteit van zorg.

Betaalbare zorg

Mede door een succesvolle zorginkoop konden we onze verzekerden voor 2016 weer een concurrerende premie aanbieden. We hebben extra geïnvesteerd om de stijging van de zorgkosten te beperken op gebied van hulpmiddelen, GGZ, medisch specialistische zorg en huisartsenzorg. Een concreet voorbeeld: we betalen voor verbandmiddelen niet meer wat de fabrikant vraagt, maar betalen een prijs die samenhangt met de complexiteit van het verbandmiddel. Hierdoor wordt de zorg goedkoper en wordt de leverancier die doelmatig werkt beloond.

[Lees meer](#) ▼

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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 kwaliteit van zorg voor onze verzekerden verandert niet. Om er in de toekomst voor te kunnen zorgen dat de rekening van een ziekenhuisbezoek sneller op de mat ligt van de verzekerde is de bekostiging van de ziekenhuizen iets veranderd.

De grenzen van het pakket

Het Zorginstituut Nederland (ZiNL) bepaalt welke zorg onderdeel uitmaakt van de Zorgverzekeringswet en welke niet. Op dringend verzoek van het ministerie van VWS en ZiNL hebben zorgverzekeraars een rol toebedeeld gekregen bij het bepalen van de grenzen van dit pakket. Voorbeeld: In 2016 wordt geëvalueerd of dit model voor de toekomst ook wenselijk is.

Informatie over de contractering op de website

Voor het tweede jaar gold de verplichting dat we voor 19 november op onze website moesten presenteren welke zorgverleners we gecontracteerd hadden. De resultaten hiervan hebben we op onze website geplaatst. Op 19 november konden we onze verzekerden melden dat ze in 2016 bij elk ziekenhuis terecht konden en dat we met een groot aantal zorgverleners contracten hadden gesloten.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1 Commercie
6.2 Zorginkoop
6.3 Medewerkers
6.4 Beleggen



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



Investeren in zorginkoop in de kernwerkregio en de rest van Nederland

We investeren het meest in de zorginkoop in het gebied waar we veel verzekerden hebben (Zuid- Holland Noord en Amstelland en de Meerlanden). In de rest van Nederland besteden we het werk soms uit aan Multizorg VRZ (in samenwerking in de vereniging van de kwaliteitsverzekeraars ONVZ, ASR en Eno). In de kernregio investeren we in kennis (we krijgen steeds meer zicht op kwaliteit en de doelmatigheid) en in de relaties. We kijken daarbij niet naar één zorgaanbieder maar naar 'de keten'. In die keten ondersteunen we ook vernieuwende projecten, bijvoorbeeld op het gebied van palliatieve zorg

Vernieuwende projecten

We investeren vanuit de zorginkoop in diverse vernieuwende projecten. Zo hebben we in samenwerking met het LUMC, Alrijne, verloskundigen en de kraamzorgaanbieders de samenwerking op het gebied van de geboortezorg verbeterd. We hopen dit in 2016 nog te vertalen in één geldbedrag voor patiënten die gebruik maken van de geboortezorg waardoor deze samenwerking wordt uitgebouwd en 'verankerd'.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen




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



In het kader van het project 'Gezonde Zorg Gezonde Regio' werken we samen met huisartsen, Alrijne, patiëntvertegenwoordigers en andere betrokkenen aan een betere samenwerking tussen huisartsen en specialisten. Binnen 'Sleutelnet' investeren we in betere ICT voor de zorgverleners. Hierdoor kon de huisarts eind 2015 bij 42% van onze verzekerden gebruik maken van het elektronisch patiëntendossier. Bij apothekers was dit zelfs 65%! Dit betekent dat zorgverleners beter op de hoogte zijn van medische gegevens van patiënten, althans voor die patiënten die hiervoor toestemming hebben gegeven.

Materiële en kwaliteitscontrole

Net als de afgelopen jaren zijn er controles uitgevoerd op goede besteding van de uitgaven. Hierdoor hebben zorgaanbieders geld moeten terugstorten dat niet rechtmatig of 'gepast' is. Zo hebben we, dankzij informatie van onze verzekerden, ontdekt dat een aantal tandartsen vermoedelijk ten onrechte kinderen heeft belast met röntgenstraling door een grote 'rondomfoto' te maken.

Vorige pagina 

Lees meer 

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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](#)



Een groot aantal ziekenhuizen, Zelfstandige Behandelcentra (ZBC) en GGZ-instellingen heeft zichzelf, op basis van landelijke criteria, beoordeeld via een zogeheten self assessment. Dat betrof het jaar 2013 voor de GGZ en het jaar 2014 voor de ziekenhuizen en ZBC's. Wij hebben voor de instellingen in ons kernwerkgebied deze beoordeling gecontroleerd. Ook dit leidt tot terugbetalingen. Net als voorgaande jaren zijn er diverse projecten geweest die zijn gericht op preventie van zorg en de samenwerking tussen het zorgdomein en het 'welzijnsdomein'.

'Het roer moet om'

De huisartsen hebben actie gevoerd. Dit heeft geleid tot nieuwe verhoudingen tussen zorgverzekeraars en huisartsen, en daadwerkelijke vermindering van de administratieve last. Dit betekende wel dat de contracten tussen huisartsen en ons veelal later getekend werden dan in de jaren ervoor. Met andere zorgverleners in de eerste lijn is afgesproken ook te kijken of de administratieve last kan worden verminderd.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad
van Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

5
Verslag
Ledenraad

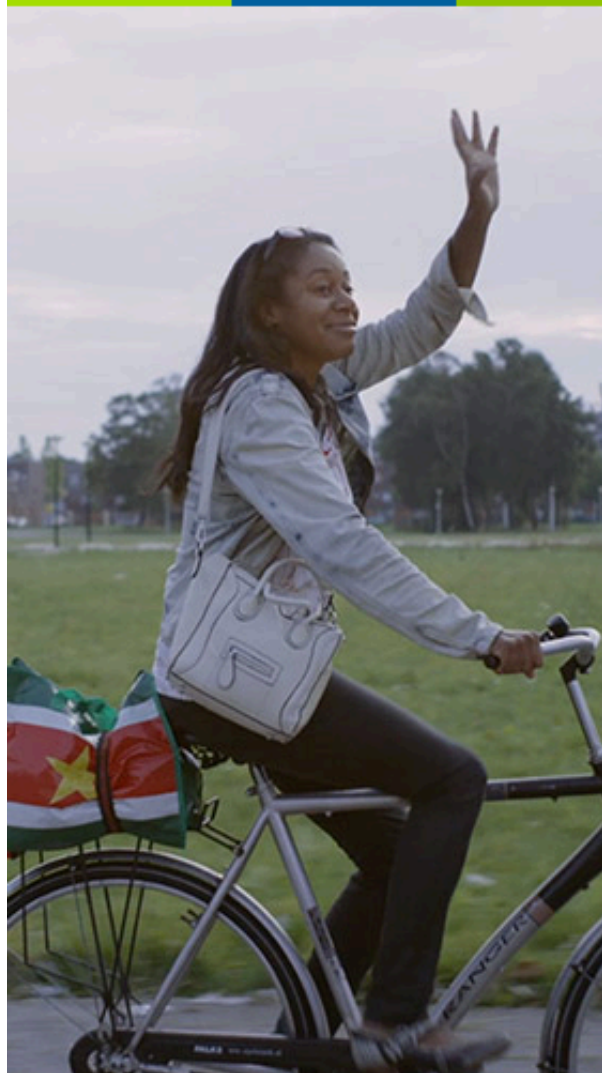
6
Wij en de
maatschappij

7
De organisatie

8
Financiële
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)



Verandering van stelsel, samenwerking met gemeenten

In 2015 is de bekostiging van de wijkverpleging en de geriatrische revalidatiezorg veranderd. Waar deze kosten voorheen uit de AWBZ werden betaald, gebeurde dat in 2015 vanuit de Zvw. Een ander deel van de AWBZ-zorg is overgeheveld naar de gemeenten. De rest van de AWBZ is ondergebracht in de Wlz. We hebben in 2015 aandacht besteed aan een goede overgang voor burgers/verzekerden. Daarbij hebben we nauw samengewerkt met gemeenten. Hiertoe zijn bijvoorbeeld in de gemeenten Alphen aan den Rijn, Haarlemmermeer en Amstelveen nauwe samenwerkingsrelaties ontstaan.

Nieuwe rol van zorgkantoor in de Wlz

In de regio's Zuid- Holland Noord en Amstelland en de Meerlanden vervullen wij de rol van zorgkantoor in de Wlz. Dit doen we voor alle burgers die langdurende zorg nodig hebben. Voor deze burgers hebben we - overigens net als de jaren ervoor groep als zorgkantoor in de AWBZ - goede en doelmatige zorg kunnen inkopen. Voor de Wlz hebben we in 2015 een aparte rechtspersoon opgericht en is invulling gegeven aan de Governance-eisen die hieraan gesteld worden. De zorguitgaven Wlz 2015 bedroegen € 956 miljoen.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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](#)

[6.1
Commercie](#)

[6.2
Zorginkoop](#)

[6.3
Medewerkers](#)

[6.4
Beleggen](#)

Persoonsgebonden budget (Pgb)

De landelijke invoering van trekkingsrechten bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) heeft tot veel problemen geleid bij budgethouders in de Wlz. We hebben geprobeerd deze problemen te beperken door vanuit de Wlz ons werk goed te doen. In 2015 was er voor het eerst in de Zorgverzekeringswet ook sprake van Pgb. De introductie hiervan is goed verlopen. Intern is er in 2015 een reorganisatie uitgevoerd. Hierdoor zijn alle Pgb-medewerkers nu onder de Divisie Zorg geplaatst (voorheen Divisie Administratie).

'In control' (Governance, Risk en Compliance)

Onze toezichthouders vragen ons in toenemende mate om aantoonbaar en systematisch in te spelen op onze risico's. Voor de Wlz hebben we de controleplannen geactualiseerd en is de uitvoering systematisch gemonitord en positief beoordeeld, zowel intern als extern. Voor de Zvw is in diverse onderzoeken gebleken dat de aantoonbaarheid van rechtmatige, doelmatige en gepaste zorg op basis van de meest recente wet- en regelgeving goed is ingevuld.

[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](#)



Content als converstatiestarter

Vanuit onze strategie dat we onze klanten en medewerkers hopen te beschouwen als onze ambassadeurs heeft de Divisie Zorg geïnvesteerd in de communicatie met medewerkers en verzekerden over zorg- en geldthema's. Er zijn diverse voorbeelden van bijeenkomsten, schriftelijke communicatie en gebruik van social media waarin we in dialoog hebben gecommuniceerd. Vanaf september hebben we elke twee weken een blog over de zorg geschreven en zijn we hiermee in gesprek gegaan met onze verzekerden.

Positieve beoordeling NZa

De NZa heeft voor 2014 onze zorginkoop positief beoordeeld, zowel voor de Zorgverzekeringswet als de AWBZ.

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen

[Vorige pagina](#) ^



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad
van Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

5
Verslag
Ledenraad

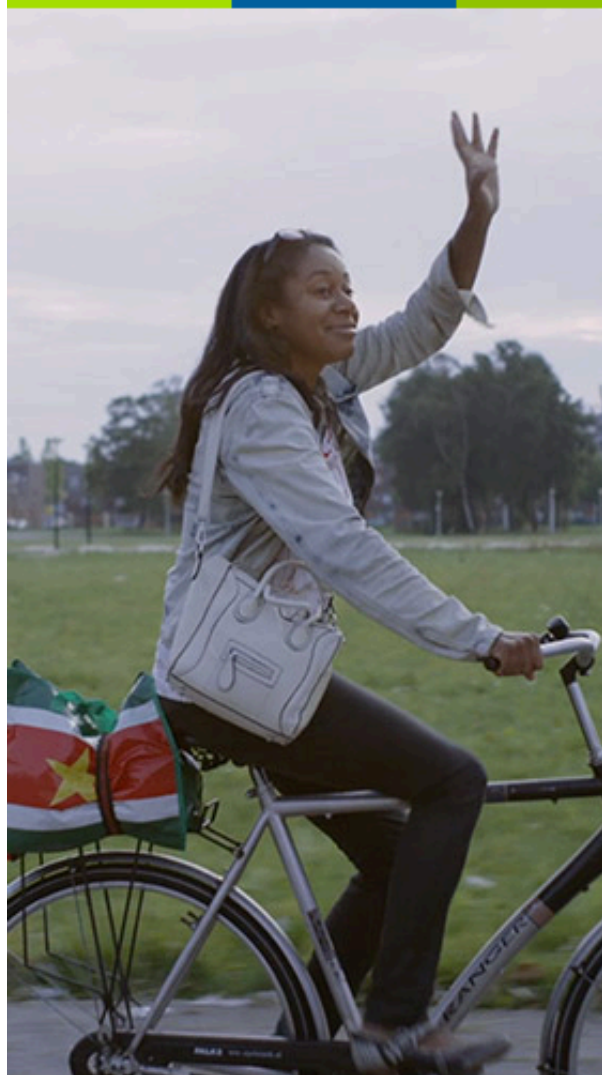
6
Wij en de
maatschappij

7
De organisatie

8
Financiële
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)



Medewerkers

2015 was een jaar waarin de reis richting een Conversation Company is voortgezet en allerlei vernieuwingen zijn voorbereid of zelfs geïmplementeerd. Een jaar waarin de begrippen 'samen' en 'co-creatie' centraal stonden. Co-creatie, het woord zegt het eigenlijk al, houdt in dat je met elkaar het gesprek aangaat om verbeteringen te realiseren voor de klant. Het is een onderdeel van onze reis richting de Conversation Company. Het is mooi om te zien dat in het afgelopen jaar op allerlei fronten medewerkers en klanten gevraagd is om mee te denken of hun mening te geven om verbeteringen in onze dienstverlening of processen te realiseren.

Vanuit de verschillende realisatieteams is aan medewerkers gevraagd mee te denken en input te geven over onder andere onze nieuwe kernwaarden. Dit resulteerde medio 2015 in drie nieuwe kernwaarden: **Betrouwbaar, Klantgericht en Samen**, die in het eerste kwartaal van 2016 zullen worden geïntroduceerd. Om aan elkaar te laten zien welk gedrag bij deze kernwaarden hoort, wordt de "Toffe Peer" in het leven geroepen.

[Lees meer](#) ▼

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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



Een medewerker die iets extra's heeft gedaan voor de klant en een goed voorbeeld geeft van hoe je de kernwaarden uitdraagt krijgt deze Toffe Peer. Tegelijkertijd is aan klanten gevraagd wat hun meningen en ervaringen zijn ten aanzien van bepaalde klantpaden, met als doel onze klantprocessen nog beter op de klant te laten aansluiten en 'wow-ervaringen' te creëren. Kennelijk werkt het zo aanstekelijk dat velen dit voorbeeld volgden. Neem bijvoorbeeld de ondernemingsraad, die via een enquête van haar achterban wilde weten hoe zij het personeel als ondernemingsraad vertegenwoordigt.

De afdeling HRM vroeg de medewerkers om mee te denken over wat zij nodig dachten te hebben om 'ZZelfverzekerd' in hun loopbaan te staan nu en in de toekomst. Daarmee legden zij de fundering voor twee nieuwe HR-instrumenten: het koersgesprek en Studytube.

Uit recruitmentcijfers is gebleken, dat de meeste vacatures worden ingevuld via de netwerken van onze eigen medewerkers. Medewerkers zijn daarmee zelf onze eigen ambassadeurs! Lees [hier](#) ons sociale jaarverslag 2015.

Vorige pagina

Lees meer

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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




Naast de ondernemingsraad en de afdeling HRM peilde ook de commissie WelZZijn bij de medewerkers welke behoefte er was voor haar welzijnsactiviteiten. Dit leverde weer een mooie kalender op boordevol activiteiten, waarmee medewerkers worden gestimuleerd om vitaal te blijven. Ook organiseerde de commissie de activiteit om met kerst als medewerkers te gaan koken met een klant. Dit werd een groot succes, waarbij naast veel medewerkers ook het M-team gekookt heeft met klanten onder het motto "CoCoken".

Uiteraard kan niet voorbijgegaan worden aan de ontwikkeling van medewerkers. In de inmiddels vaste rubriek: 'Terug de collegebanken in', delen verschillende medewerkers hun ervaringen over de gevolgde training of opleiding. Wie weet wie zij hiermee weer weten te inspireren.

Tot slot hebben wij, naast al deze mooie ontwikkelingen, helaas dit jaar ook afscheid moeten nemen van een aantal medewerkers in het kader van de transitie van de AWBZ naar de Wlz.

Al met al was 2015 een innoverend jaar waarin we **samen** kleur hebben gegeven aan onze organisatie!

Vorige pagina 

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad
van Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

5
Verslag
Ledenraad

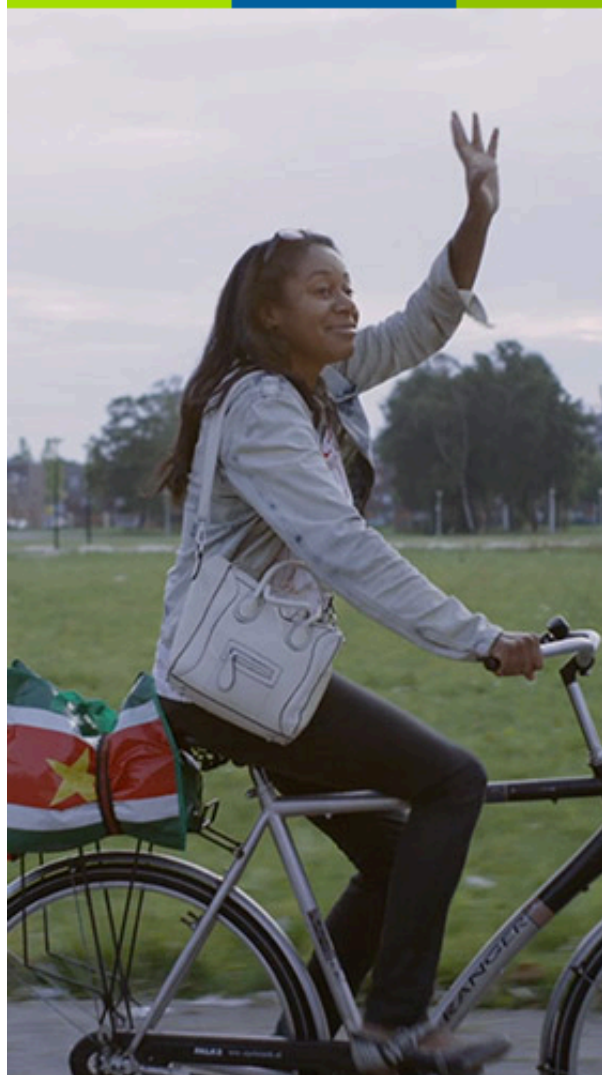
6
Wij en de
maatschappij

7
De organisatie

8
Financiële
paragraaf

[home](#)

[inhoud](#)



Beleggen

Zorg en Zekerheid volgt 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.

Beleggingsbeleid Zorg en Zekerheid

Zorg en Zekerheid heeft als institutionele belegger primair de verantwoordelijkheid om de gelden waarover wij beschikken solide en rendementsbewust te beleggen. In de beleggingsstrategie wordt een afweging gemaakt tussen risico en rendement: de zogenaamde fiduciaire verantwoordelijkheid. Betrouwbaarheid en integriteit zijn kernwaarden voor Zorg en Zekerheid. Daarom zien we het als een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid om bij onze beleggingsactiviteiten nadrukkelijk ook rekening te houden met ESG-criteria (Environment, Social, Governance).

[Lees meer](#) ▼

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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](#)



Governance

In het door de RvB goedgekeurde Treasury Statuut zijn de doelstellingen van de beleggingsportefeuille vastgelegd en de randvoorwaarden waaraan moet worden voldaan. De randvoorwaarden hebben zowel betrekking op de risico's als op een maatschappelijk verantwoorde invulling van de beleggingsportefeuille.

In het Treasury Statuut zijn waarborgen aangebracht ten aanzien van de solvabiliteitspositie en de liquiditeitspositie, zodat Zorg en Zekerheid in continuïteit kan voldoen aan alle financiële verplichtingen en aan de wettelijke solvabiliteitseisen.

De beleggingscommissie is belast met de uitvoering van het beleggingsbeleid conform het Treasury Statuut. De beleggingsresultaten worden besproken in de ACRC en de RvC.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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 vermogensbeheer is uitbesteed aan professionele vermogensbeheerders. De beleggingscommissie bepaalt zelf, binnen het mandaat van het Treasury Statuut, de verdeling van de portefeuille over de verschillende beleggingscategorieën en beslist over de producten waarin belegd wordt binnen de categorieën. In de vermogensbeheerovereenkomsten en mandaten is vastgelegd dat de externe vermogensbeheerders de portefeuille invullen conform het Treasury Statuut.

De beleggingscommissie selecteert de vermogensbeheerders, monitort de resultaten op basis van openbare benchmarks en ziet erop toe dat de vermogensbeheerders de overeenkomsten en mandaten naleven.

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen

[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



Strategie

Aan de wettelijk vereiste solvabiliteitspositie moet in continuïteit worden voldaan. Daarom wordt dit deel van het vermogen, plus een buffer, in een vastrentende (risicoarme) portefeuille belegd. Alleen het overige deel van het vermogen kan (tot op zekere hoogte) worden belegd in aandelen. Het doel van de vastrentende portefeuille is om het vermogen in stand te houden. De vastrentende portefeuille bestaat voor een belangrijk deel uit staatsobligaties en is verder sterk gedifferentieerd over meerdere vastrentende beleggingscategorieën waarin wereldwijd wordt belegd. Het doel van de aandelenportefeuille is om extra rendement te genereren, waardoor de premie verlaagd kan worden. Ook hier betreft het een wereldwijde, sterk gedifferentieerde portefeuille. De beleggingscommissie herijkt minimaal jaarlijks de verdeling over de vastrentende portefeuille en de aandelenportefeuille. Dat gebeurt op basis van de aanwezige en de vereiste solvabiliteit; zowel de actuele waarden als de verwachte waarden voor de middellange termijn.

6.1 Commercie
6.2 Zorginkoop
6.3 Medewerkers
6.4 Beleggen

Vorige pagina

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



Maatschappelijk verantwoord beleggen

Zorg en Zekerheid is zich bewust van haar verantwoordelijkheid ten aanzien van mens en milieu. Bij een betrouwbare en integere organisatie past een verantwoorde beleggingsportefeuille. We zijn er ook van overtuigd dat rendement en verantwoordelijkheid niet in tegenspraak met elkaar hoeven te zijn. De Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling (VBDO) heeft in 2015 voor de zesde maal de jaarlijkse benchmark 'Verantwoord beleggen door verzekeraars in Nederland' gepubliceerd. Net als in 2014 was Zorg en Zekerheid in 2015 de meest duurzame kleine (minder dan € 1 miljard belegd vermogen) verzekeraar.

Zorg en Zekerheid voldoet aan toepasselijke wet- en regelgeving zoals:

- Wet op het financieel toezicht (Wft);
- Besluit prudentiële regels voor de uitbesteding van werkzaamheden;
- Code Duurzaam Beleggen van het Verbond van Verzekeraars.

Zorg en Zekerheid onderschrijft bovendien de waarden zoals vastgelegd in de UN Global Compact Principles.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen



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](#)

6.1
Commercie

6.2
Zorginkoop

6.3
Medewerkers

6.4
Beleggen

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. De volgende instrumenten worden ingezet:

Beleidsinstrument Negatieve selectie

- Zorg en Zekerheid belegt niet in organisaties die betrokken zijn bij controversiële wapenhandel, waaronder massavernietigingswapens, nucleaire wapens, chemische wapens, landmijnen en clusterbommen.
- Zorg en Zekerheid streeft er tevens naar om niet te beleggen in organisaties die zich stelselmatig schuldig maken aan het schenden van één of meerdere principes uit de UN Global Compact.
- Aan de hand van rapportages wordt periodiek met vermogensbeheerders de portefeuille doorgenomen. De beleggingscommissie kan op basis daarvan besluiten tot aanpassingen in de portefeuille.
- De vermogensbeheerders hebben uitsluitingslijsten die openbaar worden gemaakt.

[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



Beleidsinstrument Positieve selectie

- • Zorg en Zekerheid past positieve selectie toe op basis van Environmental Social and Governance-criteria. Bij de selectie van externe vermogensbeheerders en bij de selectie van fondsen waarin wordt belegd, is het beleid op het gebied van positieve selectie één van de criteria.
- Periodiek wordt met vermogensbeheerders het gevoerde beleid besproken. De beleggingscommissie kan op basis daarvan besluiten tot aanpassingen in de portefeuille.
- Vanuit risico-rendement afwegingen kan ervoor gekozen worden om een deel van de portefeuille onder te brengen in passieve fondsen. Zorg en Zekerheid belegt alleen in passieve fondsen die ESG-criteria toepassen bij de selectie (ESG- ofwel SRI-fondsen).

Beleidsinstrumenten Engagement en Stembeleid

Het aangaan van de dialoog kan effectiever zijn dan het uitsluiten van beleggingen. Het gevoerde engagementbeleid en stembeleid wordt periodiek met de vermogensbeheerders besproken en kan worden meegewogen als één van de selectiecriteria bij het uitbesteden. De vermogensbeheerders publiceren regelmatig over hun stembeleid.

Vorige pagina

Lees meer

6.1 Commercie
6.2 Zorginkoop
6.3 Medewerkers
6.4 Beleggen





VBDO

Zorg en Zekerheid heeft over 2015 dezelfde score behaald in de benchmark van de 'Vereniging van Beleggers voor Duurzame Ontwikkeling'. Met de top tien notering zijn we wederom de hoogst genoteerde kleinere verzekeraar.

Als we alleen naar de zorgverzekeraars kijken behaalt Zorg en Zekerheid zelfs een derde plaats.

Overall scores Top 10

This table presents the overall results of the insurance company benchmark 2015.

Ranking 2015	Change	Ranking 2014	Company	Score	Governance	Policy	Implementation	Accountability
1	=	1	Zwitserleven	4,4	5,0	5,0	3,9	4,4
2	=	2	Reaal	4,2	4,3	5,0	4,2	3,6
3	=	3	ASR Nederland	3,9	5,0	4,0	3,4	4,2
4	=	4	Achmea	3,4	4,5	4,0	2,4	4,8
5	+	7	NN	3,1	4,2	3,0	2,9	2,8
5	+	6	Aegon	3,1	4,2	4,0	2,4	3,5
7	-	5	Menzis	3,0	3,3	3,0	2,7	3,8
8	-	9	Loyalis	2,8	3,2	2,0	2,7	3,3
9	-	8	Delta Lloyd	2,7	4,5	3,0	1,6	3,6
10	=	10	Zorg en Zekerheid	2,5	2,7	2,7	2,7	1,7

6.1 Commercie

6.2 Zorginkoop

6.3 Medewerkers

6.4 Beleggen

[Vorige pagina](#) ^

