

1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad van
Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

5
Wij en de
maatschappij

6
Besturing van de
organisatie

7
Samengevatte
financiële
resultaten

[home](#)

[inhoud](#)

Verslag Raad van Commissarissen

Zorg en Zekerheid heeft in 2016 wederom goede prestaties laten zien. De dienstverlening aan verzekerden stond op een hoog niveau. Er is een goed financieel resultaat neergezet en er staat een professionele organisatie. De organisatie is in staat geweest een omvangrijk investeringsprogramma op het gebied van de ICT te realiseren. Uit de gehouden stakeholdersonderzoeken blijkt dat zowel klanten als zorgaanbieders Zorg en Zekerheid hogelijk waarderen. De Raad heeft het vertrouwen uitgesproken in het voortzetten van de ingeslagen koers.

Rolopvatting

De Raad houdt toezicht op het beleid en uitvoering van de organisatie. Hij fungeert daarbij als klankbord voor de Raad van Bestuur. Tevens vervult hij de werkgeversrol naar de Raad van Bestuur. De Raad telt zes leden en laat zich ondersteunen door twee commissies: de Audit Compliance en Risk Commissie (ACRC) en, inzake het werkgeverschap, de Remuneratiecommissie.

[Lees meer](#) ▼



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad van
Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

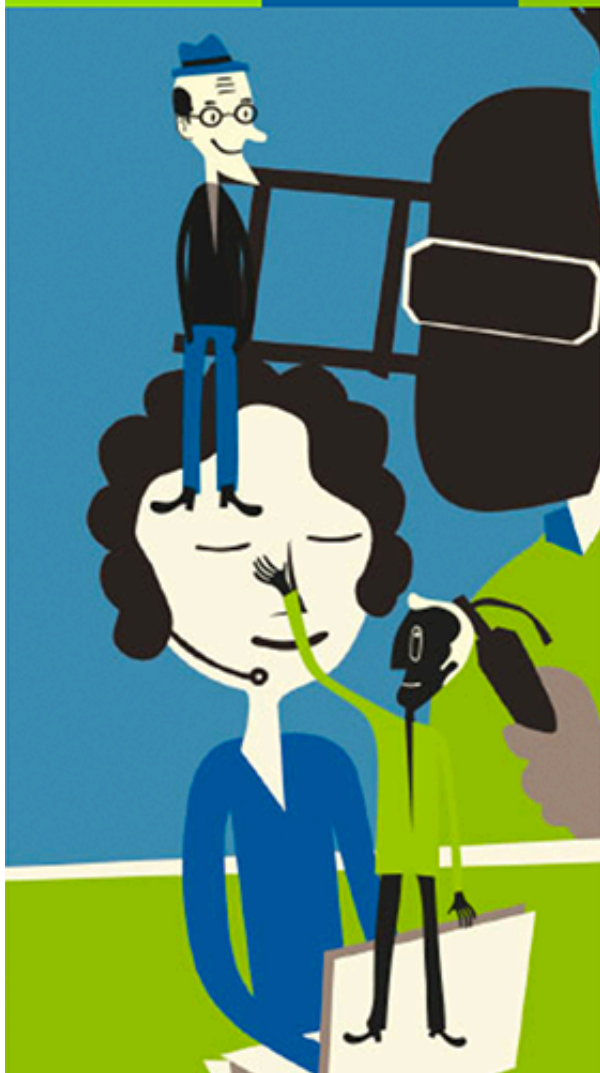
5
Wij en de
maatschappij

6
Besturing van de
organisatie

7
Samengevatte
financiële
resultaten

[home](#)

[inhoud](#)



Integere bedrijfsvoering

In haar vergaderingen staat de Raad continu stil bij de vraag of de organisatie haar gedefinieerde risico's, waaronder het voldoen aan wet- en regelgeving, aantoonbaar beheerst. De Raad vindt dat de organisatie in de kwartaalrapportages zich daarover op een heldere en toegankelijke wijze verantwoordt. Naast de beheersing van de risico's geven de rapportages ook een goed beeld van de voortgang van het gevoerde beleid en de financiële uitkomsten ervan. Een verdere verbetering vindt de Raad de herkenbare bijdrage van de afdeling Governance en Risk (GRC) en de afdeling Internal Audit (IA) in de rapportages. De opgaande lijn wordt bevestigd in het accountantsverslag over het boekjaar 2015, met name in het positief oordeel op het kunnen steunen op de systeemgerichte controles. De Raad dankt EY voor de plezierige jarenlange samenwerking en de professionele en transparante inbreng in de vergaderingen. Vanwege de regelgeving is vanaf het boekjaar 2016 Deloitte als nieuwe accountant aangetreden.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad van
Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

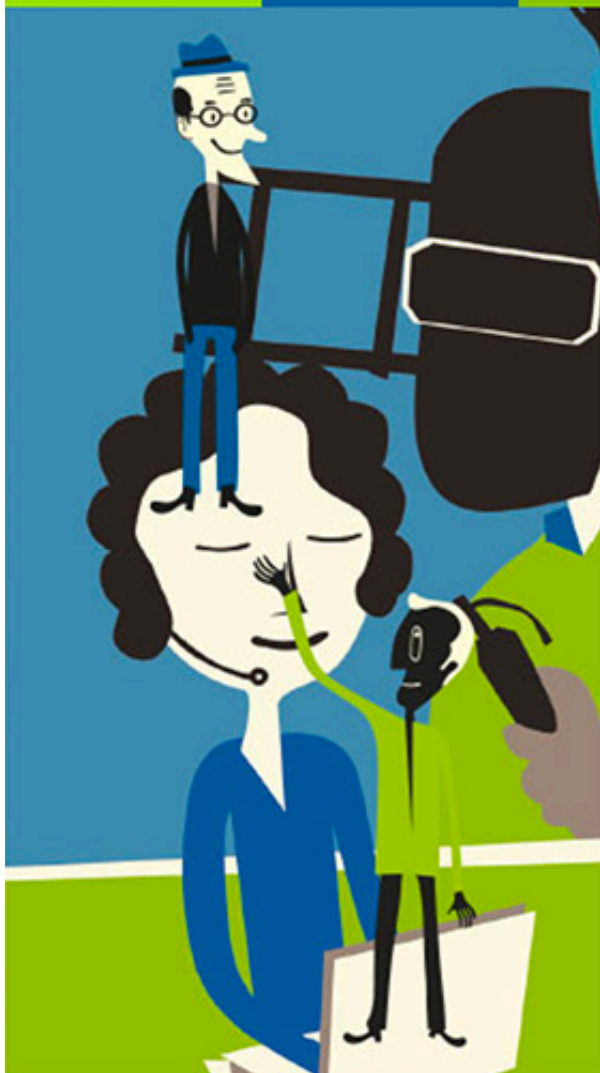
5
Wij en de
maatschappij

6
Besturing van de
organisatie

7
Samengevatte
financiële
resultaten

[home](#)

[inhoud](#)



Businessplan 2017 – 2019

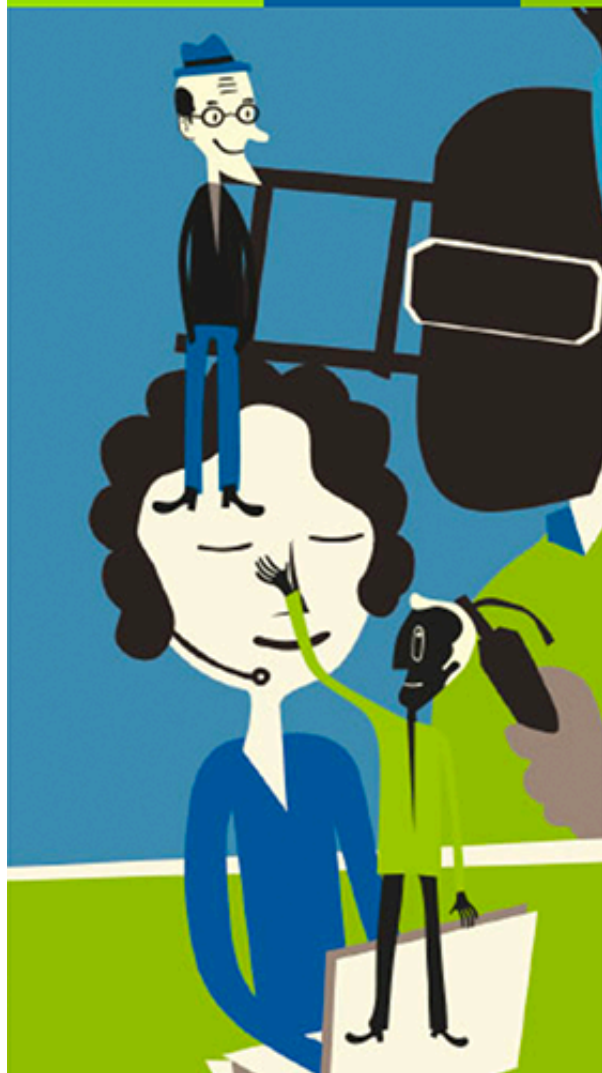
In het businessplan legt de organisatie haar ambities voor de komende drie jaar vast. De rol van de Raad is het uitdagen van de organisatie in het proces en vervolgens te bezien of goedkeuring kan worden verleend aan de uitkomst. Als belangrijke thema's in de verdieping van de missie en strategie is door de Raad aandacht gevraagd voor een heldere positionering, de organisatiekosten, de impact van ontwikkelingen in het stelsel van gereguleerde marktwerking in de Zvw en in het toezichtkader (DNB en NZa).



[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v





Na de goedkeuring van het plan zijn in een thematische sessie met de Raad van Bestuur de kansen voor het leveren van toegevoegde waarde voor zorggebruikers verkend. Voor innovatieve mogelijkheden is het belangrijk goed te kennis te nemen van de vele bestaande initiatieven en gebruik te maken van externe expertise om deze te consolideren.

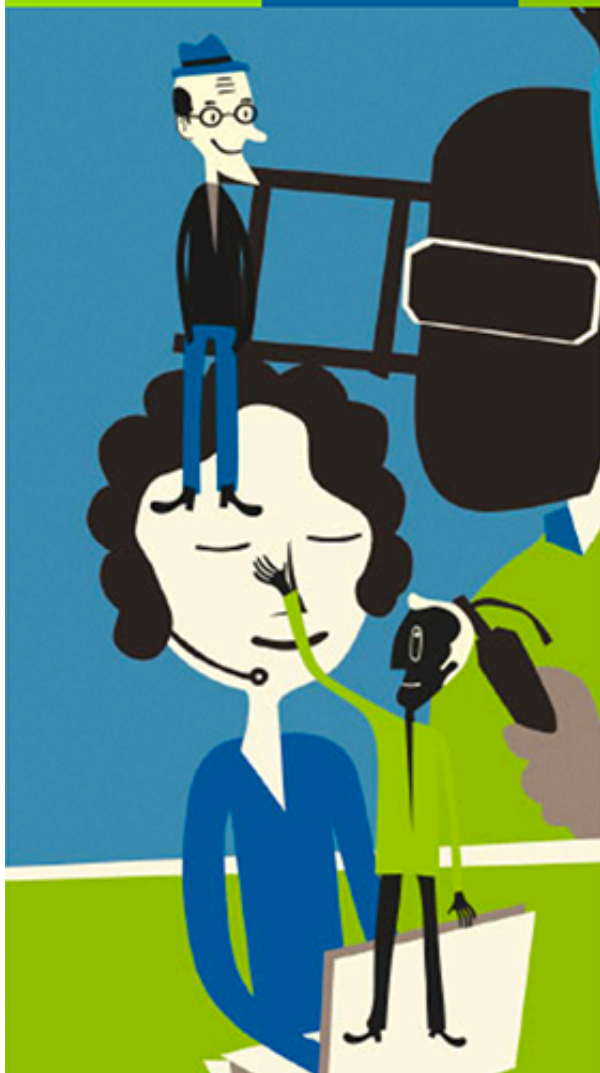
ICT klaar voor de toekomst

Digitale agenda

De Raad onderkende de noodzaak van een extra investering om te komen tot een marktconforme digitale dienstverlening. De daarvoor in de begroting van de organisatiekosten 2016 opgenomen extra financiële middelen vereisten naar de mening van de Raad een nadere toelichting. Op basis van de onderbouwde aanvraag is de Raad akkoord gegaan met het voteren van de gevraagde middelen. Belangrijk voor de Raad daarbij waren de afspraken over de wijze waarop de beheersing van de projectrisico's ingericht zouden worden en de besteding van het budget. De Raad maakt de organisatie complimenten voor de tijdige oplevering van de gedefinieerde producten binnen het beschikbaar gestelde budget.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



Herinrichting IT functies

Per 1 januari 2016 voldoet Zorg en Zekerheid aan het nieuwe Europese toezichtkader voor financiële instellingen. In de aanloop daarnaar toe heeft de organisatie vorig jaar een forse inspanning gedaan om de beheersing van de IT-risico's op het vereiste volwassenheidsniveau te brengen. In dit licht kon de Raad zich vinden in de voorgestelde organisatieverandering van de IT-functies om naar de toekomst versterkt de gewenste beheersing verder door te ontwikkelen. Wel heeft de Raad de voortgang kritisch gevolgd mede vanwege de samenloop met de digitale agenda en de borging van de informatiebeveiliging. Het positief oordeel in het accountantsrapport over de werking van de geautomatiseerde controles in het accountantsrapport over 2015 sterkt het vertrouwen in het verandervermogen van de organisatie.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad van
Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

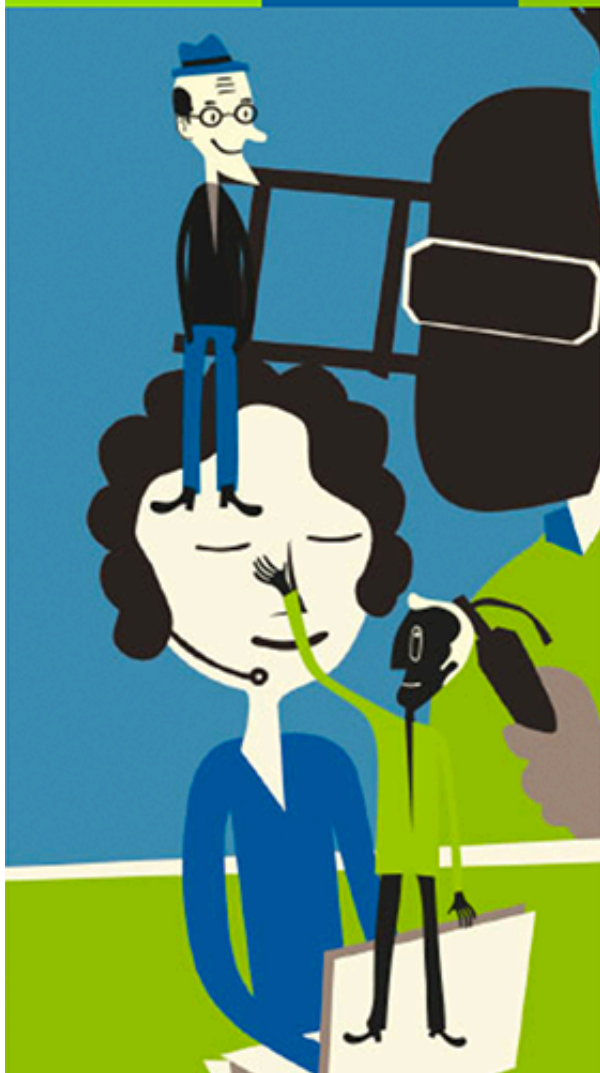
5
Wij en de
maatschappij

6
Besturing van de
organisatie

7
Samengevatte
financiële
resultaten

[home](#)

[inhoud](#)



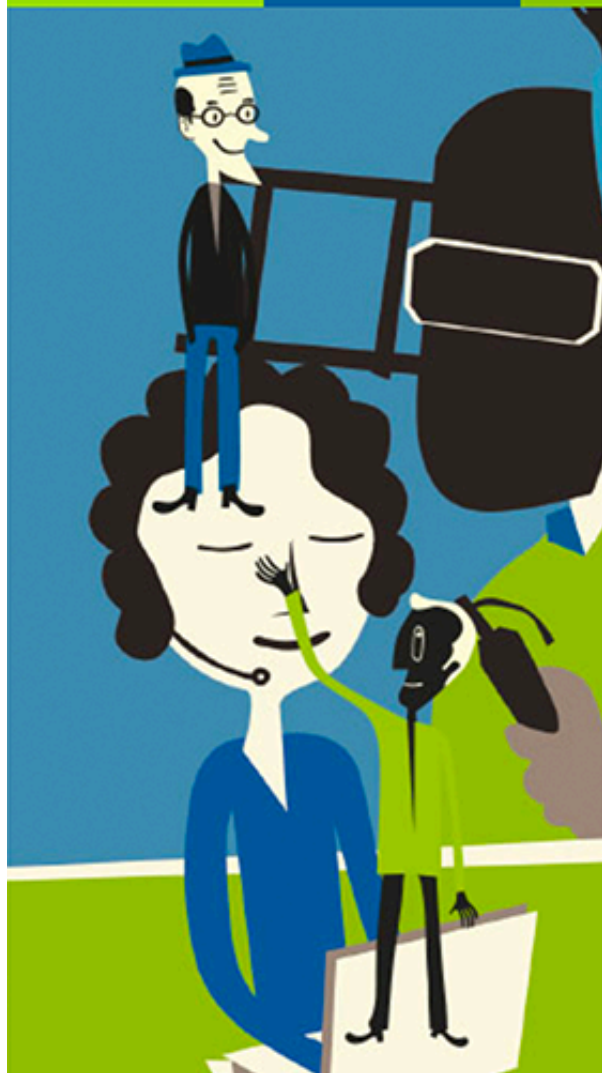
Premie en product

Elk jaar bespreekt de Raad de voorstellen voor de producten en bijhorende premies voor het volgende verzekeringsjaar. Voor 2017 kunnen alle klanten een keuze maken uit drie polis varianten: een breed gecontracteerde natura polis, de Zorg Zeker Polis, een zuivere restitutiepolis, de Zorg Vrij Polis en de combinatiepolis, de Zorg Gemak Polis. Transparantie, voorspelbaarheid en uitlegbaarheid zijn belangrijke waarden bij de toetsing van het aanbod aan verzekeringen. Polissen met allerlei beperkingen, de zogenaamde budgetpolissen horen daar naar de mening van Zorg en Zekerheid niet bij. Belangrijk is een goede communicatie van het aanbod naar de klant. In de discussie over het premiebeleid voor 2017 stond evenals in vorige jaren de teruggave van de oversolvabiliteit centraal. In het kapitaalbeleid dat elk jaar door de Raad vastgesteld wordt, is het uitgangspunt dat de aanwezige reserves boven het gewenste niveau terug gegeven worden aan de verzekerde. In de teruggave in de premie over 2017 is een afweging gemaakt op basis van het belang van een concurrerende premie, een stabiele premiepositie en een verantwoorde solvabiliteitspositie.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v





Zorg

Stakeholderonderzoek

Zorg en Zekerheid peilt regelmatig op verschillende wijzen hoe de klanten hun relatie beleven met hun zorgverzekeraar. Zij worden betrokken in de ontwikkeling van onze verzekeringen en dienstverlening en over hun wensen ten aanzien van de zorginkoop. In samenspraak met de Raad is de organisatie in 2016 een onderzoek gestart naar hoe het zorgveld het optreden van de zorgverzekeraar ervaart. Met een extern bureau wordt het onderzoek in twee fasen uitgevoerd. De uitkomst van het kwantitatieve onderzoek is in het najaar gepresenteerd. Zorg en Zekerheid wordt door de zorgaanbieders ervaren als "meedenkend", "korte lijnen" en als "goed benaderbaar". Gemiddeld is de waardering hoger dan van andere zorgverzekeraars: een mooie uitkomst.

Gezamenlijke zorginkoop

De ontwikkeling in gezamenlijke inkoop van zorg binnen de inkoopcombinatie Multizorg/VRZ is regelmatig onderwerp van gesprek geweest. In 2016 heeft ASR bekend gemaakt de samenwerking te beëindigen. Dit is aanleiding geweest om het samenwerkingsverband met de andere aangesloten verzekeraars, ENO en ONVZ, opnieuw vorm te geven.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad van
Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

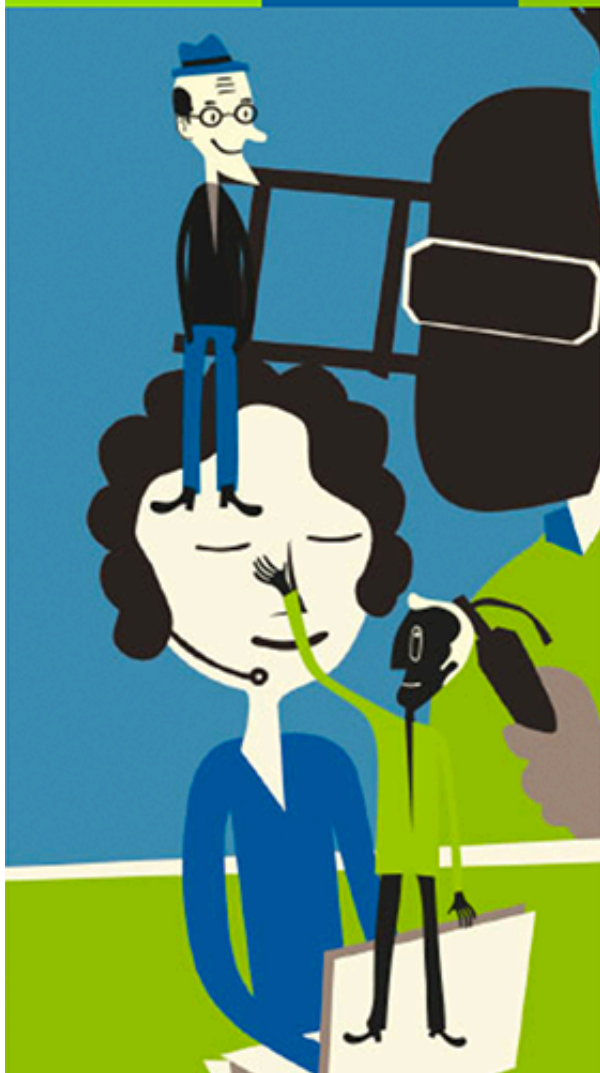
5
Wij en de
maatschappij

6
Besturing van de
organisatie

7
Samengevatte
financiële
resultaten

[home](#)

[inhoud](#)



Over de uitkomsten van de toetsing door een extern bureau van alternatieve modellen heeft de Raad van Commissarissen zich beraden. De nadere uitwerking in de taakverdeling van zowel de zorginkoop, de contractadministratie en de informatievoorziening kan rekenen op de steun van de Raad.

Langdurige zorg

Vanaf 2015 houdt de Raad tevens toezicht op de uitvoering van de Wlz. Zorg en Zekerheid voert de activiteiten daarvoor uit voor alle inwoners in zowel de regio Zuid Holland Noord als Amstelland en de Meerlanden. Zij is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van een goed kwalitatief en toegankelijk aanbod aan voorzieningen. Een groot maatschappelijk vraagstuk waar de Raad zich terdege bewust van is en dat de komende jaren een belangrijk gespreksonderwerp zal zijn. Met ingang van 2016 is er een integrale kwartaalrapportage beschikbaar waarin verslag gedaan wordt van de geleverde prestaties. Apart is in de vergaderingen stilgestaan bij de ontwikkelingen in de uitgifte van de Persoons gebonden budgetten en bij de kwaliteit van de gecontracteerde verpleeghuiszorg op basis van onder meer de uitgebrachte rapportage van de inspectie.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad van
Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

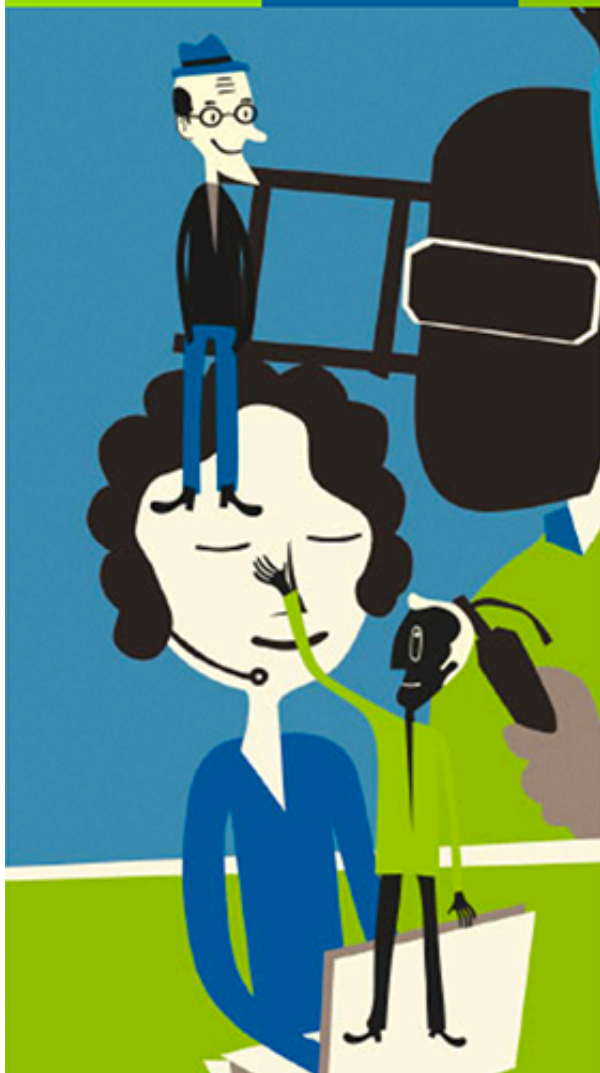
5
Wij en de
maatschappij

6
Besturing van de
organisatie

7
Samengevatte
financiële
resultaten

[home](#)

[inhoud](#)



Ontwikkeling RvC

Evaluatie

Om de kwaliteit van het toezicht te borgen is de jaarlijkse evaluatie een belangrijk instrument. In 2016 heeft de evaluatie onder leiding van een externe deskundige plaatsgevonden. De afgelopen jaren is een sterke toename in de intensiteit van inzet, tijd en besprekonderwerpen geconstateerd. De rode draad in de evaluatie werd dan ook de opgave hoe de effectiviteit van het toezicht verbeterd kan worden in relatie tot de beschikbare en benodigde tijd. Tijdens een extra vergadering is stilgestaan bij de uitwerking van de aanbevelingen en actiepunten. In de evaluatie zijn eveneens besproken de benoemingstermijnen en het rooster van aftreden.

Permanente educatie

In 2016 zijn er twee bijeenkomsten gehouden waarin de Raad van Commissarissen zich thematisch heeft verdiept in een aantal onderwerpen. Eén bijeenkomst was gewijd aan de risicoverevening en in de tweede bijeenkomst werden door de hoofden van Internal Audit (IA) en Governance, Risk en Compliance (GRC) de organisatie en inrichting van het risicobeheer toegelicht en besproken.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



1
Over Zorg en
Zekerheid

2
Kerncijfers

3
Verslag Raad van
Bestuur

4
Verslag
Raad van
Commissarissen

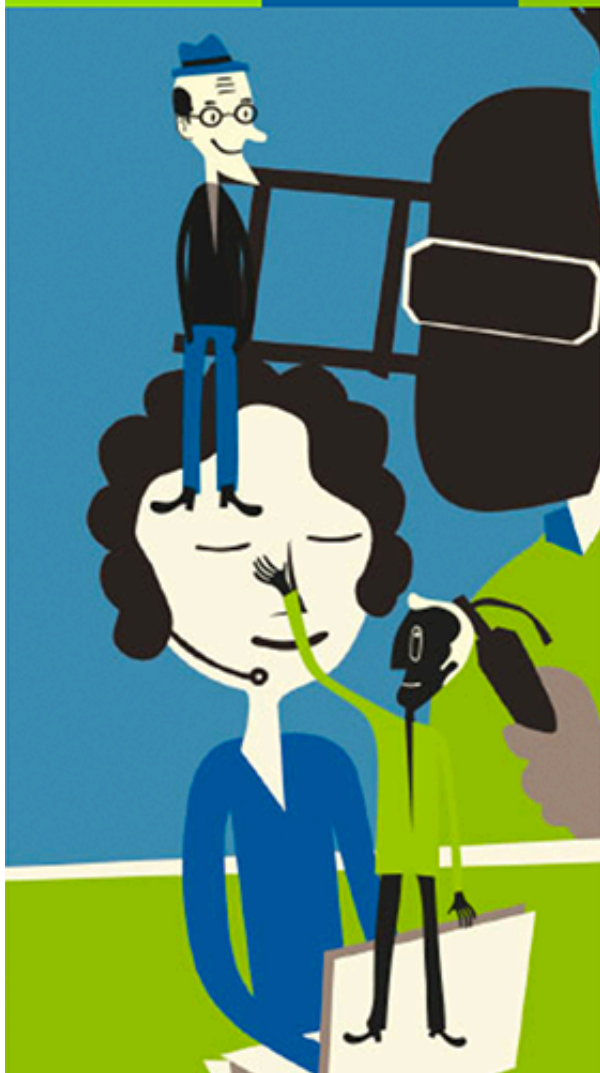
5
Wij en de
maatschappij

6
Besturing van de
organisatie

7
Samengevatte
financiële
resultaten

[home](#)

[inhoud](#)



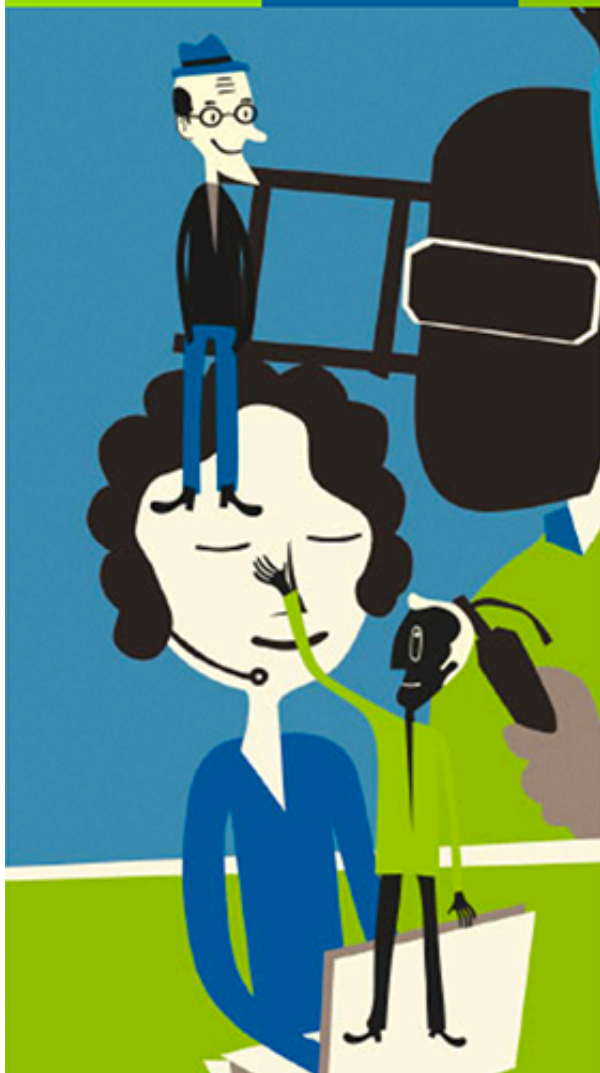
Ondersteuning en overleg

De Audit Compliance en Risk Commissie (ACRC) ondersteunt de Raad in de bespreking van en besluitvorming over o.a. financiële aangelegenheden, de bedrijfsvoering en het risicomanagement. De voorzitter van de ACRC brengt in elke raadsvergadering verslag uit van de bevindingen van de commissie. In aanwezigheid van de externe accountant en de managers van afdelingen Control, IA en GRC wordt in de commissie uitgebreid ingegaan op het controleprogramma en de voortgang er van. Bijzondere aandacht ging uit naar de wisseling van de accountants van EY naar Deloitte. De commissie waardeert de professionaliteit bij beide accountants in de overdracht, daarbij is van EY voor het laatst het accountantsrapport besproken en van Deloitte het Auditplan en voor het eerst de tussentijdse managementletter. Andere terugkerende bespreekonderwerpen zijn de kwartaalrapportages, de risicobereidheidsverklaring en de ORSA. Tenslotte is apart stilgestaan bij het strategisch beleggingsbeleid. De Remuneratiecommissie heeft onder meer gesproken over het beloningsbeleid van de organisatie, de vlootshouw van de aanwezige capaciteiten en competenties binnen de organisatie en de opvolging van de afspraken uit de bespreking vorig jaar.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v





Daarnaast is de ontwikkeling in de wettelijke regulering van de topinkomens (WNT) en de verantwoording van de onkostendeclaraties van de leden van de Raad van Bestuur aan de orde geweest. Afgesproken is naast de beloning van de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur ook de onkostenvergoeding in de jaarlijkse verantwoording op te nemen.

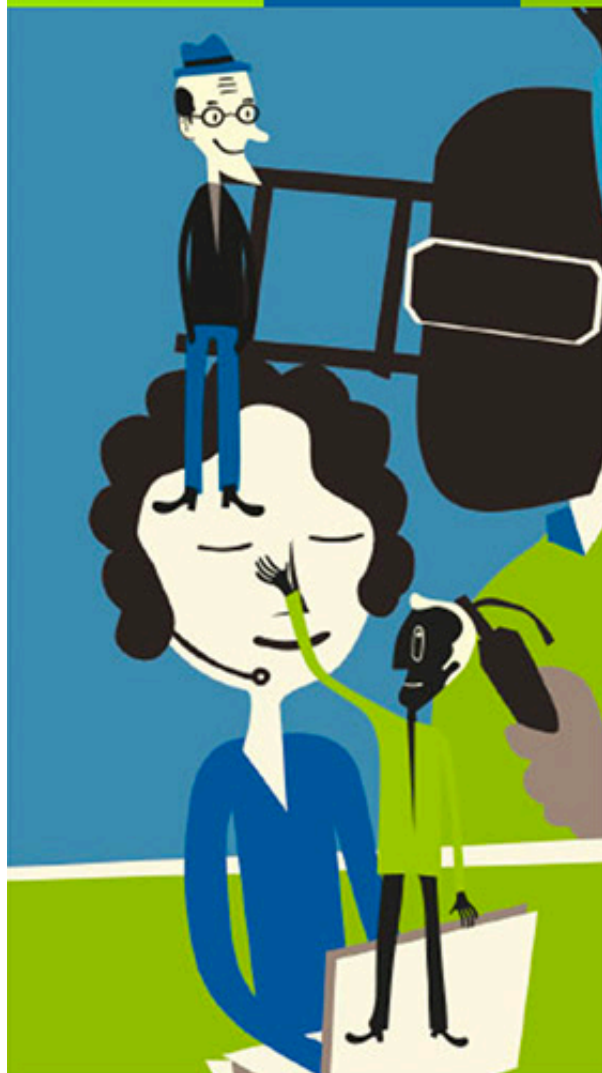
Ledenraad, invloed van verzekerden

Zorg en Zekerheid wil de ontwikkeling en uitvoering van haar beleid in dialoog met haar klanten en verzekerden tot stand brengen. In gesprek met klanten, maar ook met niet-klanten en stakeholders als gemeenten en zorgaanbieders willen wij onze dienstverlening verder verbeteren.

Statutair is de invloed van verzekerden op het beleid van de zorgverzekeraar geborgd in de Ledenraad. De Ledenraad bestaat tenminste uit 20 vertegenwoordigers van de verzekerde leden en vormt de algemene vergadering van de verzekeraar. De Ledenraad benoemt het bestuur en de commissarissen van de Onderlinge Waarborgmaatschappij. In de algemene vergaderingen die tenminste twee keer per jaar plaats vinden, verantwoordt de Raad van Bestuur zich over het gevoerde beleid.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



Zo brengt hij in de jaarvergadering verslag uit over het afgelopen boekjaar en presenteert in de algemene vergadering de begroting van de organisatiekosten, het kapitaalbeleid, de premiestelling en het productplan voor het volgend jaar. In 2016 is de Ledenraad vier maal bijeengewees.

Ledenraad:

21 vertegenwoordigers

2016		
jan	feb	mrt
apr	mei	jun
jul	aug	sep
okt	nov	dec

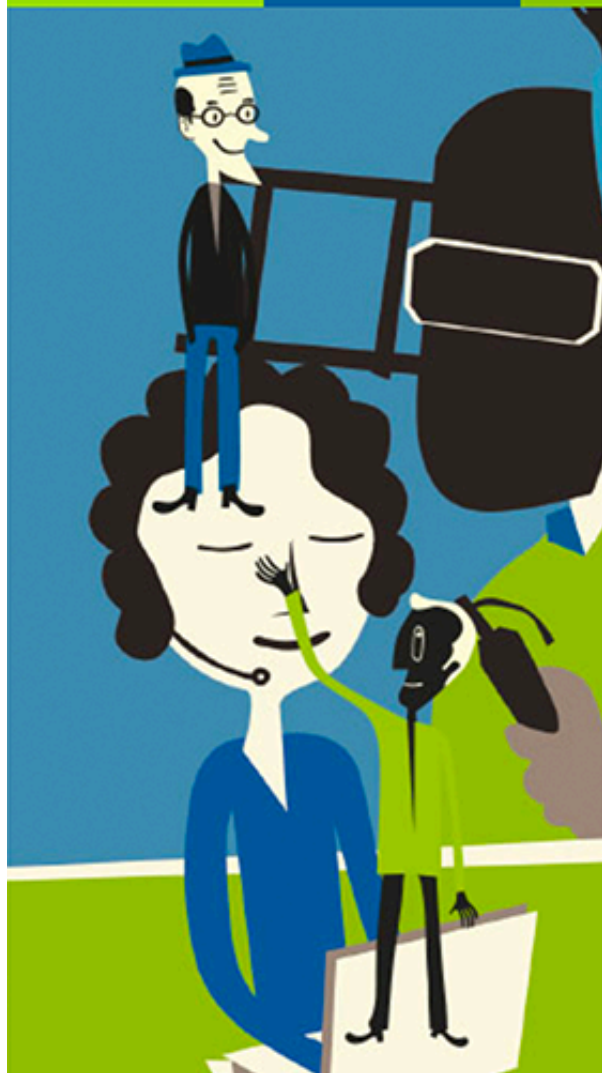
✓ Inkoopbeleid
GGZ zorg & Wlz

✓ Excellente & digitale
dienstverlening

Buiten de jaarlijks terugkerende onderwerpen kwamen onder meer de volgende thema's aan de orde: het inkoopbeleid GGZ zorg, het zorginkoopbeleid Wlz, de ontwikkeling naar excellente en digitale dienstverlening aan verzekerden, de NZa toets op de informatieverstrekking aan verzekerden en het meerjaren strategisch beleidsplan 2017- 2019.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



De behandeling van de jaarstukken is voorbereid door de daartoe ingestelde financiële commissie. De commissie is tweemaal daarvoor bijeengewees. Naast deze geformaliseerde invloed van de verzekeren op het beleid van de organisatie, worden verzekeren op tal van andere momenten uitgenodigd hun ervaringen en opvattingen over het gevoerde beleid en wijze van uitvoering kenbaar te maken. Dit kan door deel te nemen aan ons klantenpanel, feedback te geven op de website of op uitnodiging het debat aan te gaan over relevante issues of mee te denken over nieuwe vormen van diensten en producten. In 2016 is hiervan door zo'n 10.000 verzekeren (waarvan ongeveer 7.000 digitaal vanaf september 2016) gebruik gemaakt. Op het terrein van de zorginkoop en de uitvoering van de Wlz is de invloed van de burger als verzekerde en/of zorggebruiker geborgd door de actieve inbreng van het georganiseerd patiënten- en cliëntenbelang. Het zorgkantoor overlegt ook periodiek met de patiënten- en cliënten vertegenwoordigers van de grotere zorginstellingen.

[Vorige pagina](#) ^