

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](#)

5 Commercie

Elk jaar heroverwogen verzekerden of zij nog wel goed zitten bij hun zorgverzekeraar. Dat vraagt om een bewuste en goed geïnformeerde keuze. Het gaat immers om hun zorg en gezondheid, hun meest waardevolle bezit. Over zoiets belangrijks willen verzekerden goed kunnen beslissen. Zij zoeken naar antwoorden op vragen als: bij welke zorgverzekeraar zij zich het beste thuis voelen. Wat hun voorkeur is als het gaat om keuzevrijheid voor artsen door wie zij behandeld willen worden, dichtbij in de buurt of verder weg. Welke zorgverzekering het beste bij hun vraag past op grond van heldere informatie over verstrekkingen en vergoedingen. Overwegingen waarin wij met onze verzekerden meedenken en hen het best mogelijke aanbod willen doen.

Iedereen heeft recht op Zorg en Zekerheid

Dat vraagt van ons een actieve opstelling. Want vanuit onze overtuiging dat 'Iedereen recht heeft op Zorg en Zekerheid', willen we hen een goed aanbod bieden, tegen een marktconforme prijs. Met een dienstverlening die vriendelijk en persoonlijk is én het hen gemakkelijk maakt. Dat doen we het liefst actief mét onze verzekerden.

[Lees meer](#) ▼

[5.1
Commercie](#)

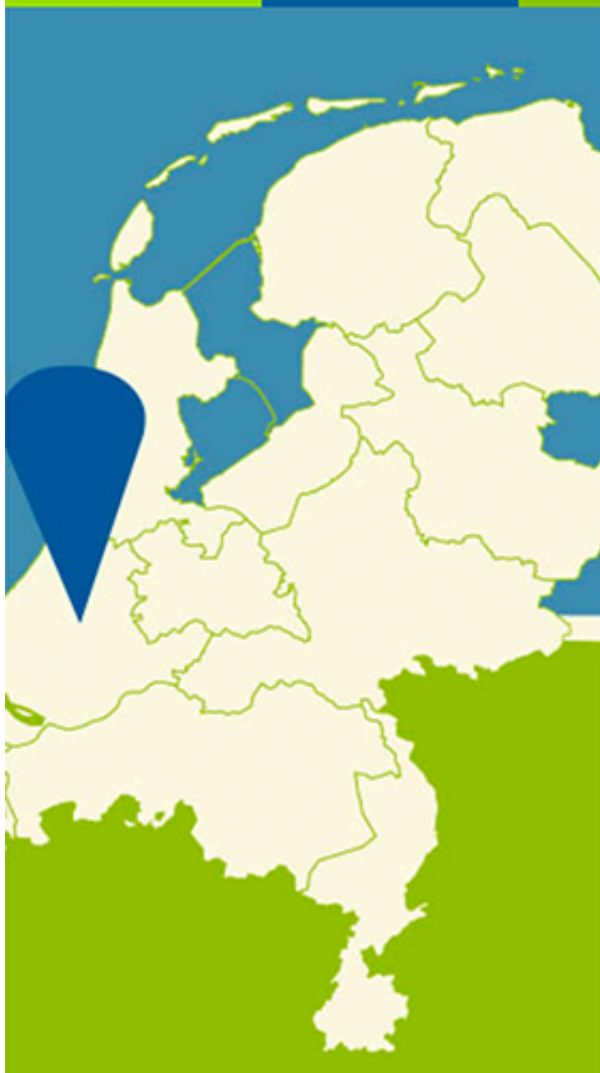
[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)


[5.4
Beleggingsbeleid](#)



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



We luisteren naar hen, verzamelen hun vragen en wensen en geven een antwoord. Dat wordt ook door onze verzekerden gewaardeerd. Veel van onze verzekerden zijn al jaren verzekerd bij Zorg en Zekerheid. De uitstroom van verzekerden bleef ook in 2016 met 5,5% lager dan de landelijke mobiliteit van 6,4%. Regelmatig zien we dat de keuze van een nieuwe verzekerde volgt uit het advies van vrienden, bekenden of familie. Een advies dat vaak bestaat uit het delen van een positieve ervaring die zij met ons hadden. De groep verzekerden die zegt ons aan te bevelen aan anderen is hoog. Dat zien we aan de Netto Promotor Score die in 2016 +14 bedroeg. Voor onze dienstverlening ontvingen we een score van 8,1. Door actief het gesprek aan te gaan met ons klantenpanel over betaalbaarheid van de zorg en zorginitiatieven, peilden we de haalbaarheid van onze ideeën. Wij gingen bijvoorbeeld met hen in gesprek over de vraag: Hoe kunnen we de stijgende zorgkosten in de hand houden en met elkaar de zorg zo goed mogelijk organiseren? Wij geloven in 'samen' en benutten graag de informatie van onze verzekerden om verbeteringen tot stand te brengen die aansluiten bij de verwachtingen van onze verzekerden.

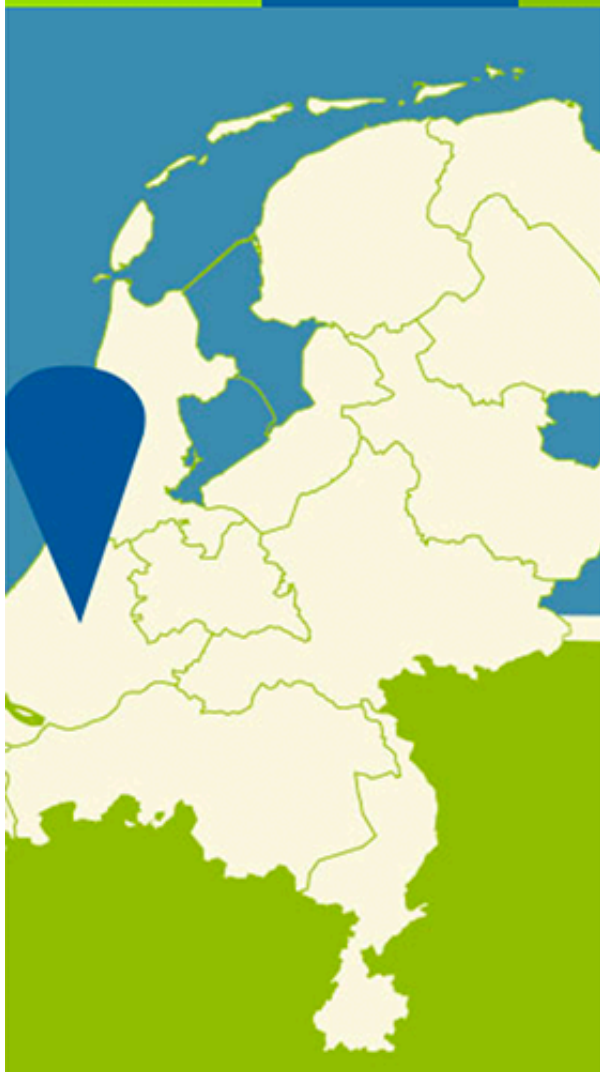
Vorige pagina 

Lees meer 

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Duidelijke producten en vergoedingen

In 2016 sloten we het productaanbod aan op de wensen van onze verzekerden en boden hen de keuze uit drie basisverzekeringen:

- **Zorg Gemak Polis:** de voordelige combinatiepolis zonder korting voor iedereen die zoekt naar eenvoud en gemak. Een polis waarmee verzekerden een ruime keuze hebben uit de door ons gecontracteerde zorgverleners en recht hebben op een vergoeding van 75% als zij naar een niet-gecontracteerde aanbieder gaan. We zagen een fiks aantal van 8.000 nieuwe en bestaande verzekerden kiezen voor deze nieuwe polis
- **Zorg Zeker Polis:** de naturapolis die verzekerden de zorg in uw buurt biedt en waarbij recht is op een vergoeding van 75% bij niet-gecontracteerde zorgverleners. Het overgrote deel van onze verzekerden koos ook in 2017 weer voor deze polis.
- **Zorg Vrij Polis:** de restitutiepolis waarmee verzekerden in principe 100% vergoed krijgen ongeacht of er sprake is van een gecontracteerde zorgverlener, tenzij er sprake is van excessieve tarieven. Ook bij deze polis zagen we het aantal verzekerden toenemen.

Vorige pagina

Lees meer

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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](#)

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

Naast deze basisverzekeringen konden de verzekerden zich aanvullend verzekeren met de vertrouwde aanvullende verzekeringen; 83% koos opnieuw voor een aanvullend pakket.

Keuze mogelijkheden

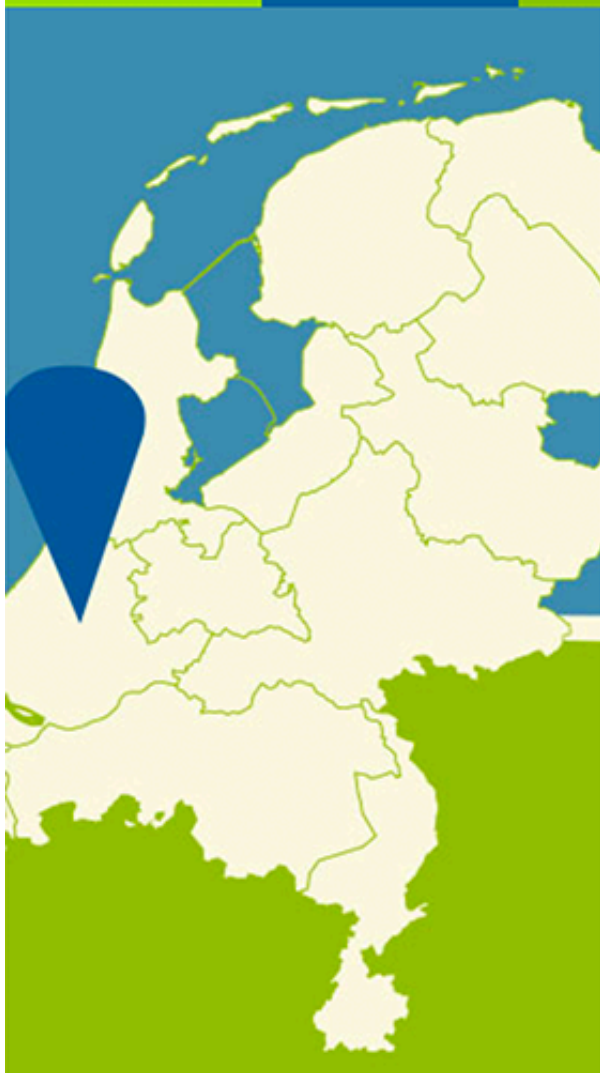


[Vorige pagina](#) ^

[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

Elk jaar stellen de zorgverzekeraars hun premies vast. Zorg en Zekerheid maakt een berekening voor haar verzekerden door uit te gaan van de rekenpremie die de overheid jaarlijks vaststelt en kijkt welke bedragen daarbij moeten of ervan af kunnen. Zo kan het zijn dat we de rekenpremie kunnen verlagen dankzij goede afspraken met de zorgverleners, maar het kan ook dat de kosten te laag zijn ingeschat. Ons uitgangspunt is altijd dat we de premie nooit hoger stellen dan noodzakelijk is. Immers, we hebben geen winstoogmerk en al het geld niet nodig is voor de kosten, gaat terug naar onze verzekerden. Daarnaast geven we hogere reserves dan vereist zijn ook altijd terug in de premie. Voor 2017 stegen de premies gemiddeld met 10% en voor veel verzekerden was dat een tegenvaller die tot veel reacties leidde. Ook bij Zorg en Zekerheid steeg de premie met € 9,00 voor de meest gekozen Zorg Zeker Polis.

We beperkten de stijging door 40,6 miljoen uit de reserves te halen. Het verplicht eigen risicobedrag bleef gehandhaafd op € 385,-. Via onze collectieve aanbod kunnen alle verzekerden die voor de Zorg Zeker Polis of de Zorg Vrij Polis kiezen een korting van 5% op hun premie krijgen.

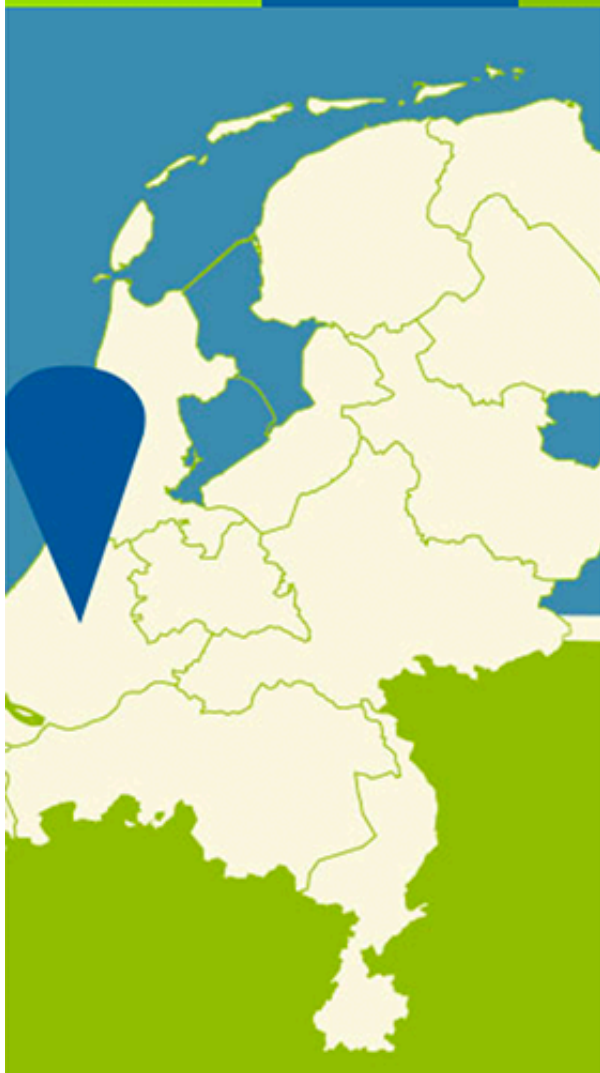
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Maar korting is ook mogelijk via de collectiviteiten die we hebben met werkgevers, (thuis) zorginstellingen en verenigingen. Een concurrerende premie is cruciaal bij de keuze overwegingen van verzekerden.

Digitaal én persoonlijk

Steeds meer verzekerden oriënteren zich via het digitale kanaal op hun zorgverzekering. Om die oriëntatie zo gemakkelijk en gebruikersvriendelijk mogelijk te maken, richtten wij onze website opnieuw in, en breidden deze uit met een aantal services. Dat betrof concreet een nieuwe vergoedingenzoeker waarmee de verzekerde gemakkelijk kan vinden wat hij voor welke verstrekking vanuit welke verzekering vergoed krijgt. En introduceerden we de declaratie-app waarmee declaraties ook mobiel kunnen worden ingediend.

Via een duidelijke animatie toonden we onze verzekerden hoe zij de mobiele service kunnen gebruiken. We constateren een toenemend gebruik van de digitale mogelijkheden en voldoen daarmee beter aan het zoekgedrag van onze verzekerden. Vooral in de laatste maanden van het jaar zagen we een stijgende bezoek op onze website met 39%.

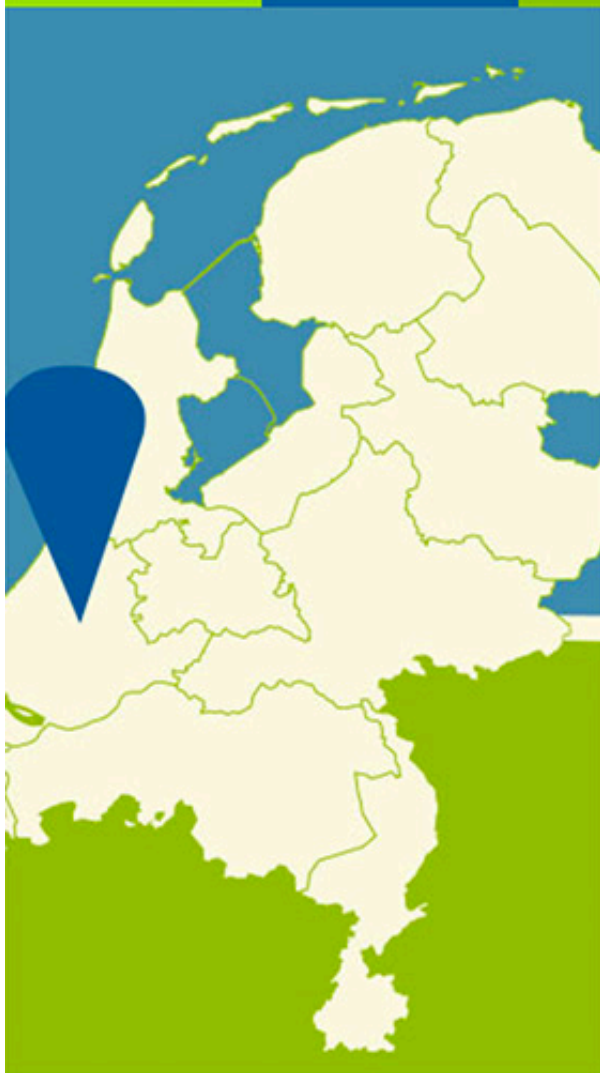
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid





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



Eveneens zagen we een stijging van het gebruik van de mobiele app met 11%. Sociale media zijn een belangrijk kanaal om vragen te stellen, met name over de premie en vergoedingen. Het aantal berichten nam toe met 33%. Deze werden ook 's avonds en in het weekend beantwoord. Voor 2017 zullen we de online dienstverlening verder vormgeven en onze verzekerden vragen hoe wij hen nog beter online van dienst kunnen zijn. Naast de digitale wegen handhaafden we ook onze persoonlijke benaderingswijze met een goede bereikbaarheid aan de telefoon, al zien we het servicelevel om minstens 80% van de gesprekken te beantwoorden binnen 20 seconden onder druk staan in de laatste maanden van het jaar.

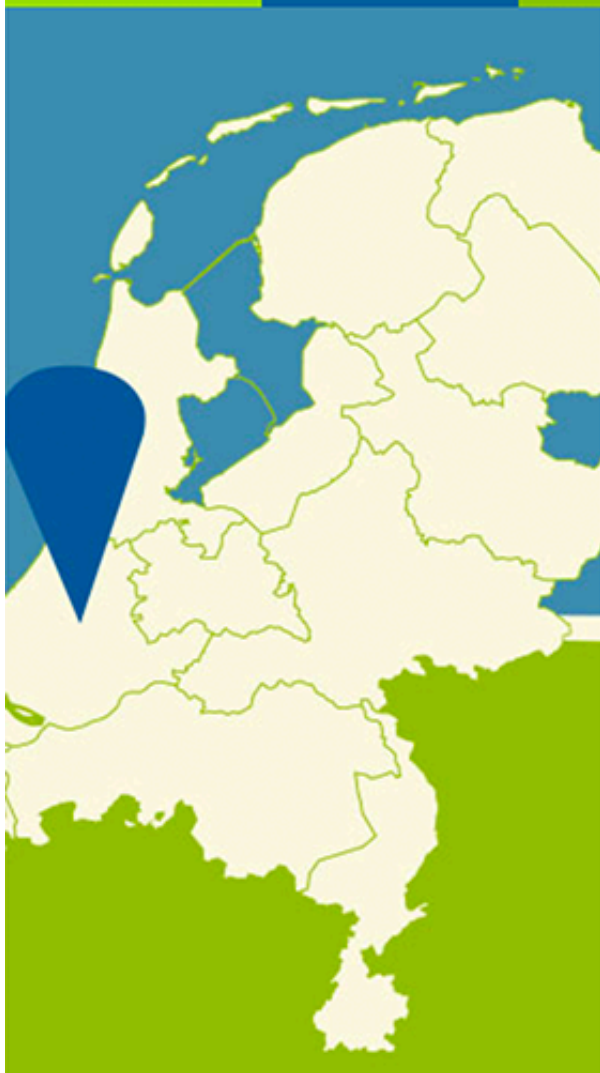


5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

Vorige pagina 
 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



De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) deed net als in 2015 een onderzoek naar de kwaliteit van de telefonische klantenservice van zorgverzekeraars. Daar behaalden met een 97% goed score weer een positie in de top 5 onder de zorgverzekeraars. In onze hele regio kunnen verzekerden altijd terecht met vragen in onze verzekeringswinkels. Aan het einde van het jaar zagen we het bezoek aan de winkels afnemen maar het emailverkeer daarentegen toenemen met 23%. We breidden voor 2017 het aantal contactmogelijkheden dichtbij onze verzekerden uit met negen servicepunten op plekken waar eerder de rijdende verzekeringswinkel stond. Deze winkel is vervangen door serviceverlening op plekken die verzekerden kennen en op vaste tijden kunnen bezoeken zoals het gemeentehuis, bibliotheken en het gezondheidscentrum. Dichtbij onze verzekerden aanwezig zijn blijft een waarde die we hoog in vaandel hebben staan.

Gemeenten en collectiviteiten

Om zoveel mogelijk aan de situatie van onze verzekerden tegemoet te komen werken we nauw samen met de gemeenten in onze regio. Voor mensen met een laag inkomen hebben we samen met de gemeenten een collectieve zorgverzekering ontwikkeld met aanvullende vergoedingen die voor deze mensen van belang zijn.

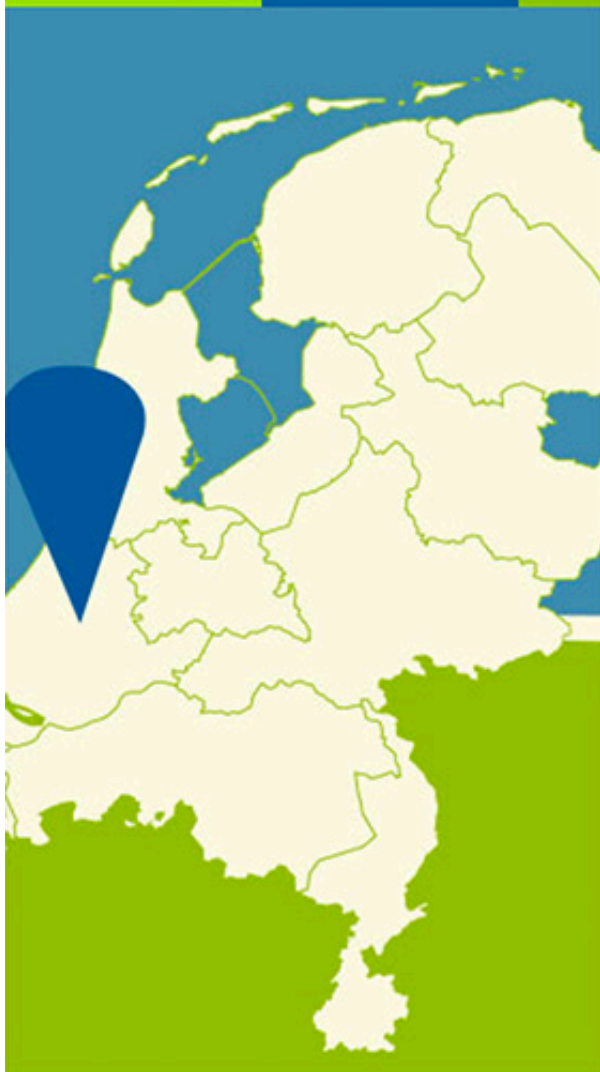
Vorige pagina

Lees meer

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Dat omvat veel 100% vergoedingen, zodat zij niet direct een eigen bijdrage hoeven bij te betalen. Daarnaast bieden we collectieve verzekeringen aan met werkgevers, verenigingen en (thuis)zorginstellingen. Passend bij de vraag van die groepen richtten we de collectieve contracten met aantrekkelijke kortingen dusdanig in, dat de werknemers of leden daar het beste baat bij hebben. Helaas nam de KLM in 2016 afscheid van ons als collectieve partner; maar wij zijn verheugd dat bijna driekwart van de deelnemers bij Zorg en Zekerheid verzekerd is gebleven.

In 2016 legden we de basis voor een langjarige samenwerking door nieuwe collectieve contracten te sluiten met de Universiteit van Amsterdam en de Hogeschool van Amsterdam en meerdere bedrijven.

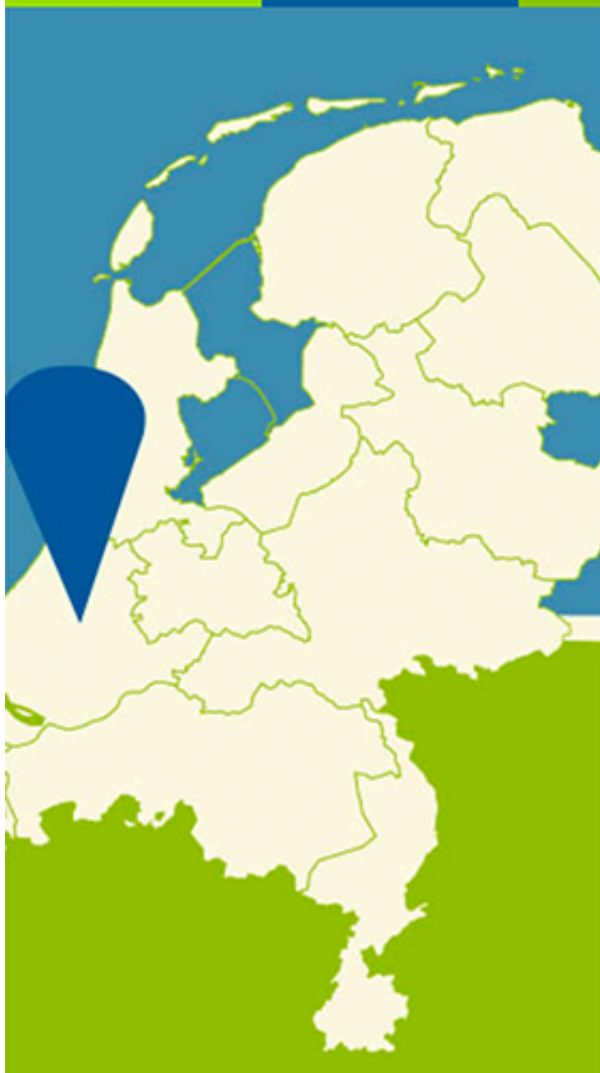
5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

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



Actief voor zorg en gezondheid

Zorg en Zekerheid neemt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid serieus. Dat betekent dat zij tal van samenwerkingsverbanden aangaat ten behoeve van een goede zorg en gezondheidsbevordering. Via het programma Gezonde Zorg, Gezonde Regio proberen we met alle belanghebbenden vast te stellen wat er nodig is om de patiënt zelf meer de regie te laten voeren over zijn gezondheid. Wij willen dat mensen uit de regio Zuid-Holland Noord de bij hun passende zorg en ondersteuning krijgen wanneer zij dit nodig hebben. Het aantal chronisch zieke mensen neemt toe en daarmee stijgt ook de zorgvraag. In de toekomst moet de gezondheidszorg echter betaalbaar en toegankelijk blijven, mét behoud van kwaliteit. Met de regionale partijen bekijken we hoe we dat daadwerkelijk kunnen organiseren.

Ouderenzorg is eveneens een belangrijk aandachtspunt. In samenwerking met gemeenten en zorgprofessionals proberen we zorg zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Doel is daarbij de kwaliteit van leven voor ouderen te vergroten en hen te helpen zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen.

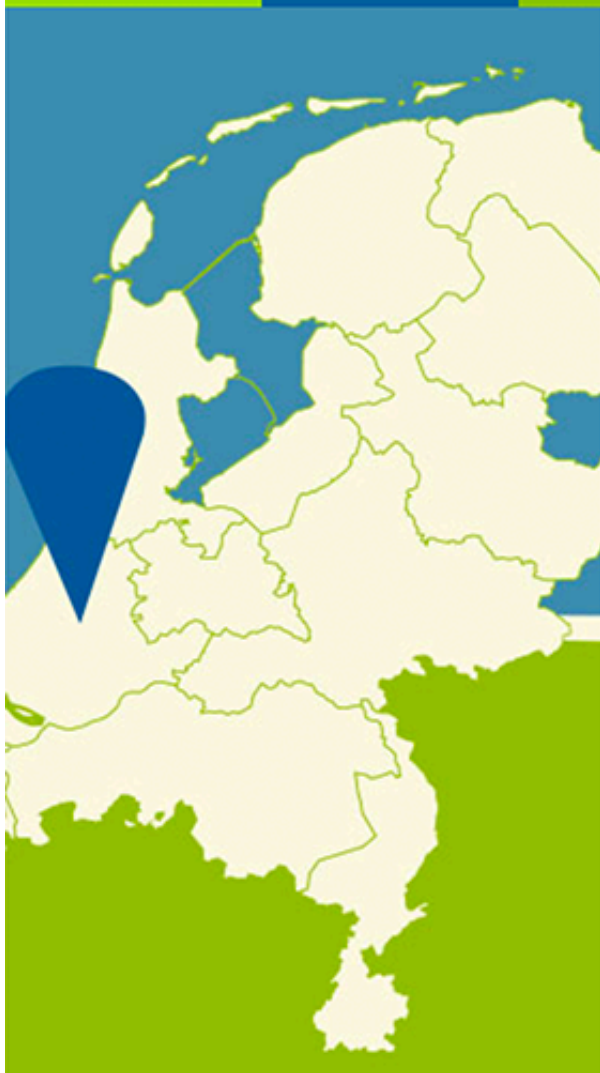
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Om erachter te komen wat die kwaliteit van leven voor ouderen inhoudt, ontwikkelden we de zorgpraatplaat, waarmee zorgverleners in de eerste lijn het gesprek aan kunnen gaan met ouderen over wat zij belangrijk vinden in hun leven. Inmiddels zijn er 1.500 van deze praatplaten uitgegeven onder de zorgaanbieders in de eerste lijn. Daarnaast initieerden we samen met het Zilveren Kruis de pilot 'Leven zoals je wilt'.

Met de deelname aan de pilot Welzijn op recept geven we in overleg met de huisarts en welzijnswerkers aan welke 'gewone' activiteiten patiënten kunnen helpen. Zorg en Zekerheid is samen met Reos betrokken bij veel van deze initiatieven in de Leidse regio. In Warmond, Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem loopt de pilot inmiddels. Dat resulteert bijvoorbeeld in deelname aan activiteiten van buurtverenigingen.

We zijn actief m.b.t. mantelzorg, stervensbegeleiding en ondersteunen ook groepen waarin lotgenoten elkaar kunnen vinden, zoals het inloophuis Scarabee een centraal punt in de regio Leiden voor mensen met kanker en hun naasten.

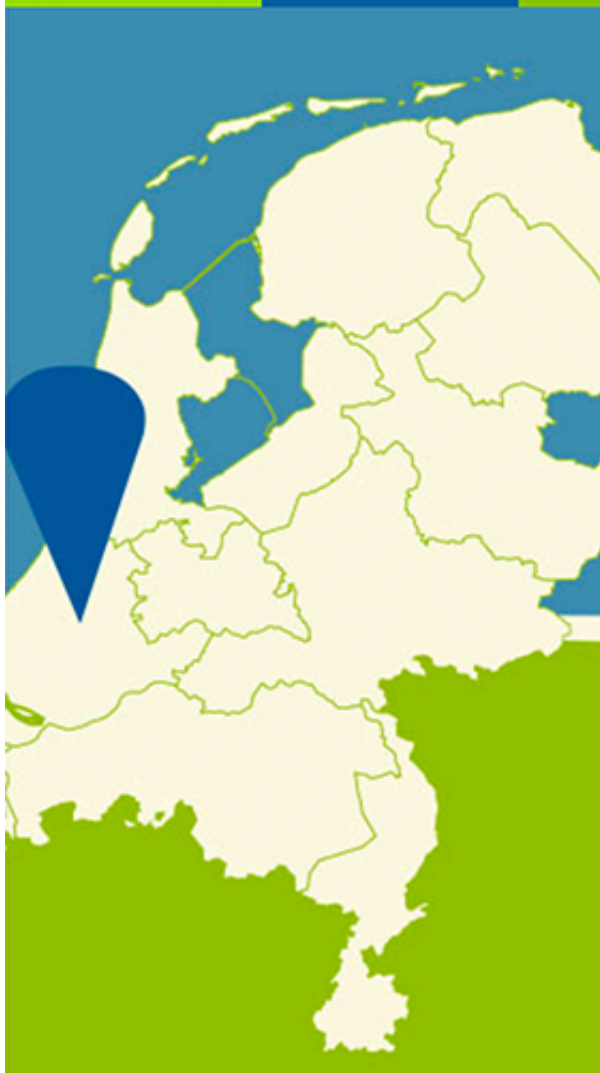
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Op het terrein van Topaz (verpleeg- en behandelcentrum in Katwijk) wordt er met behulp van de Stichting Zorg en Zekerheid in 2017 een beweegtuin gerealiseerd voor de cliënten met de ziekte van Huntington, dementie en gerontopsychiatrie. Het gaat hier om het belang van bewegen voor lichaam en geest voor verpleeghuisbewoners maar ook voor mensen van buitenaf. Een plek om elkaar te ontmoeten, nieuwe contacten te leggen en met familie, kinderen, of vrienden en gestimuleerd te worden om actief in beweging te komen.

Een ander initiatief vanuit de Stichting bestaat uit de ondersteuning van 'Fietsmaatjes Leiden-Leiderdorp'. Eenzame ouderen komen samen met vrijwilligers in beweging op een speciale duofiets. Hiermee sluiten we aan bij een landelijke programma en in onze regio financieren we twee elektrische duofietsen voor de inwoners van Leiden en Leiderdorp. Op 18 maart 2017 tijdens de Joop Zoetemelk Classic (één van onze sponsorobjecten) gaat het duo fiets seizoen van start. Naast onze actieve ondersteuning van zorginitiatieven zijn we actief als het gaat om gezondheidsbevordering door een gezonde leefstijl. Onze speerpunten daarin zijn: beweging, voeding en ontspanning.

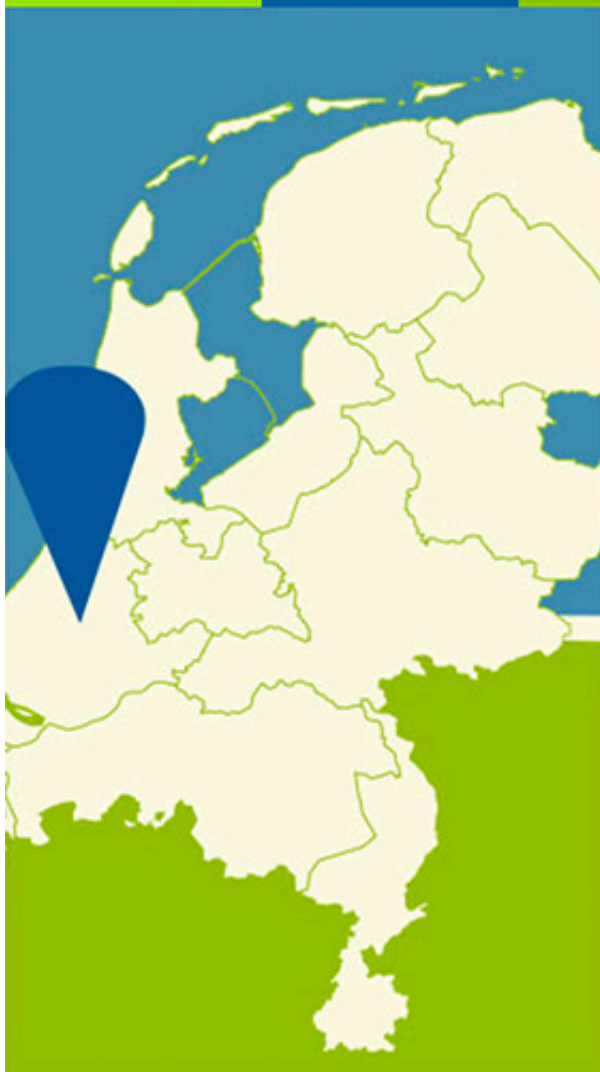
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



We doen actief mee aan het landelijke programma Jongeren op Gezond Gewicht in zes gemeenten in onze regio en binden gezamenlijk de strijd aan tegen overgewicht onder kinderen door hen meer te laten bewegen en gezonder te laten eten en drinken. Dat leidt tot spraakmakende lokale initiatieven zoals de Jogg Challenge waarin we jongeren uitnodigen met goede ideeën te komen om gezonder te leven, ondersteund door de scholen. Zorg en Zekerheid geeft jaarlijks de 'Ik beweeg en eet wijzer' uit voorzien van gezonde recepten, bewegospelletjes, de nieuwe schijf van 5 met een digitale lesbrief voor basisschoolleerkrachten. We organiseren elk jaar 6 buitenspeeldagen, waarin we ouders en kinderen uitnodigen deel te nemen aan bewegen en plezier.

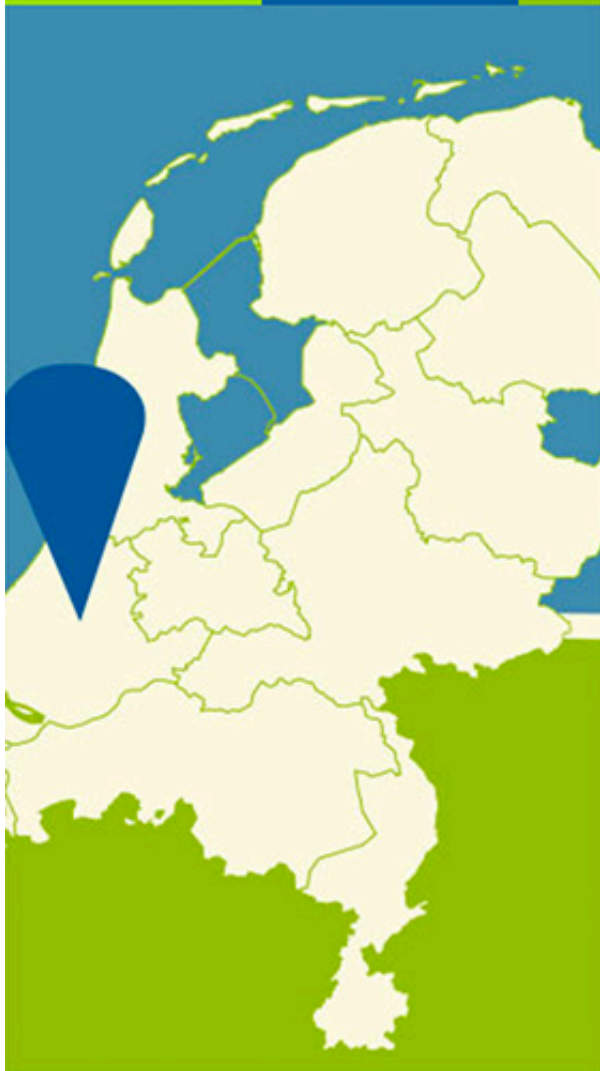
5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

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



Via onze sportsponsoring vragen we om brede aandacht en deelname aan de recreatieve sporten basketbal, hardlopen, fietsen en zwemmen. Door de lokale activiteiten mede te organiseren en ondersteunen brengen we mensen bij elkaar om samen actief te zijn. En bieden wij aan de inwoners van 50 jaar en ouder in samenwerking met de atletiekvereniging en buurtsportcoaches in Lisse en omgeving een 'gratis' Fit Test 50+ aan.

Met al deze initiatieven is Zorg en Zekerheid een constant onderdeel van de samenleving, samen met de inwoners, zorgaanbieders en maatschappelijke organisaties.



5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

[Vorige pagina](#) ^



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](#)

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

Zorginkoop

Goede zorg beschikbaar

Net als de afgelopen jaren zijn onze verzekerden in 2016 weer voorzien van kwalitatief goede zorg. Deze zorg was bovendien snel toegankelijk. Hiertoe hebben we diverse activiteiten ontplooid, bijvoorbeeld door een groot aantal zorgverleners tijdig te contracteren. Ook speelden we actief in op kritische signalen uit onze omgeving, door verzekerden actief te bemiddelen of door met zorgverleners afspraken te maken over verbetering van (beschikbaarheid) van zorg.

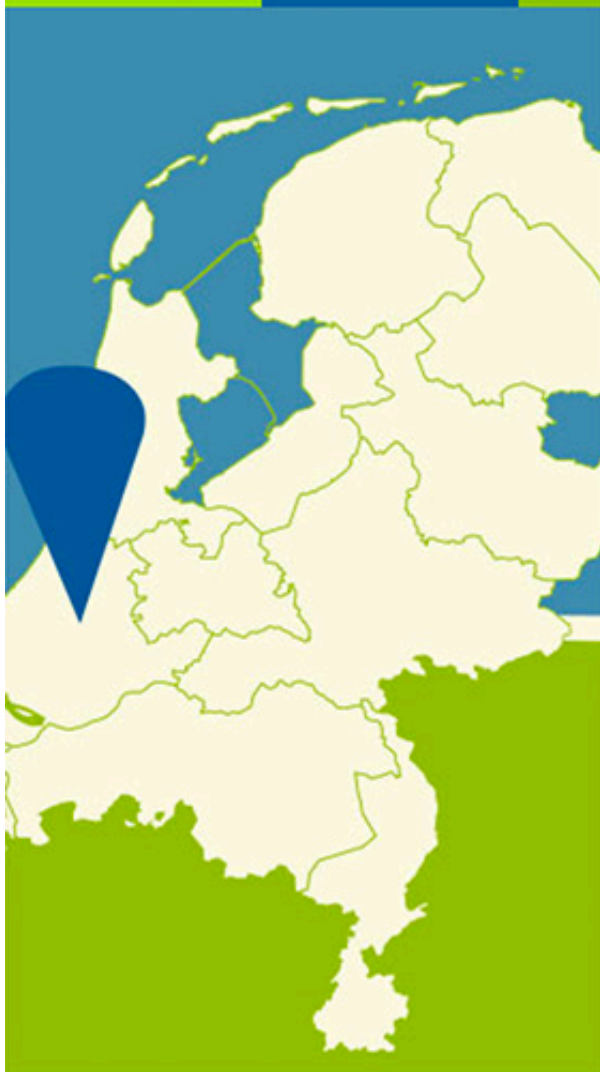
Betaalbare zorg

Ook in 2016 waren we in staat om onze verzekerden een premie aan te bieden die concurrerend was. Dit werd mede gerealiseerd doordat we op het gebied van de zorginkoop een aantal successen konden boeken, bijvoorbeeld op het gebied van 'extramurale farmacie' en de kosten voor Geïntegreerde Eerstelijns Samenwerkingsverbanden (GES) meer in de pas te laten lopen van andere zorgverzekeraars.

[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



Ook hebben we voor de zorginkoop 2017 nieuwe initiatieven ontplooid om kosten te verlagen zonder de kwaliteit van zorg bij onze verzekerden onder druk te zetten, zoals bij de inkoop van hoortoestellen, incontinentiemateriaal, stomazorg en dure geneesmiddelen in ziekenhuizen. Ook hebben we tarieven van de wijkverpleging kritisch tegen het licht gehouden.

Informatie over de zorginkoop en de contractering op de website

Op 1 april 2016 hebben we het zorginkoopbeleid 2017 op de website geplaatst. In november stond de informatie over de gecontracteerde zorgverleners op de website. Net als in 2015 konden we toen weer melden dat onze verzekerden bij elke ziekenhuis in Nederland terecht konden.

Verzekerden Samen
Toegankelijk centraal actief
Gezondheid voor iedereen
Betalbaar
Betrouwbaar
Werken aan zorg

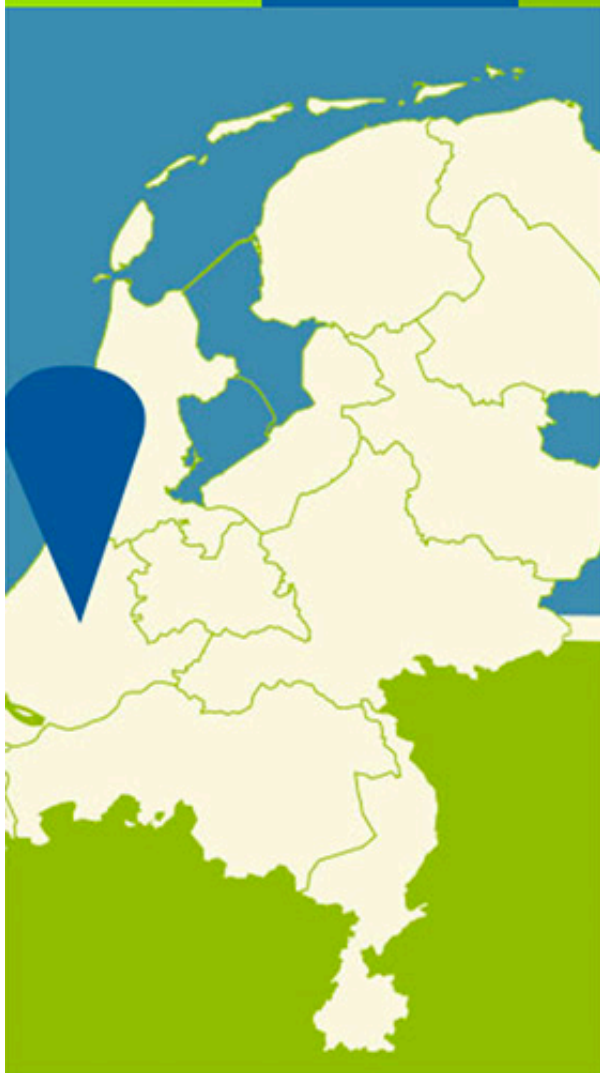
Vorige pagina

Lees meer

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Investeren in de zorginkoop in de kernwerkregio

We investeren het meest in de zorginkoop in het gebied waar we veel verzekerden hebben (Zuid Holland Noord en Amstelland en de Meerlanden). In deze regio zijn er diverse projecten gestart, bijvoorbeeld op het gebied van palliatieve zorg, hartfalen, valpreventie en wondzorg. Ook is er een start gemaakt met het analyseren en oplossen van de stroom patiënten met een sociale indicatie die ten onrechte in een ziekenhuisbed belanden. In het kernwerkgebied vinden ook andersoortige zorgvernieuwingen plaats. Zo krijgt het project 'Gezonde Zorg Gezonde Regio', waarin zorgverleners over unieke data beschikken om de zorg te kunnen verbeteren, nu concretere opbrengsten.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

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



In dit project wordt nauw samengewerkt met innovatieve ICT partijen en patiëntenorganisaties. Helaas is het niet gelukt om voor de geboortezorg, in samenwerking met alle relevante zorgverleners, in 2017 een optimale zorgketen te vormen met één integraal tarief.

Uitbouw van de samenwerking met gemeenten

Doordat in 2015 een aantal taken van de AWBZ over zijn geheveld naar de gemeenten is de samenwerking met hen steeds belangrijker. Dit betekende in 2016 dat met alle grote gemeenten in de regio concreet is samengewerkt. In dit kader is een medewerker aangetrokken die de samenwerking met gemeenten stroomlijnt.

Regionale zorgverleners waarderen Zorg en Zekerheid!

Uit een enquête onder regionale zorgverleners over de zorginkoop bleek dat 63% Zorg en Zekerheid een hogere waardering geeft dan andere zorgverzekeraars. Elf procent gaf een lagere waardering. Zorg en Zekerheid scoorde vooral positief op zaken als de missie, de kernwaarden, de regionale rol en de manier van werken. Er werden ook verbeteringsuggesties gedaan, bijvoorbeeld op het gebied van visie en leiderschap.

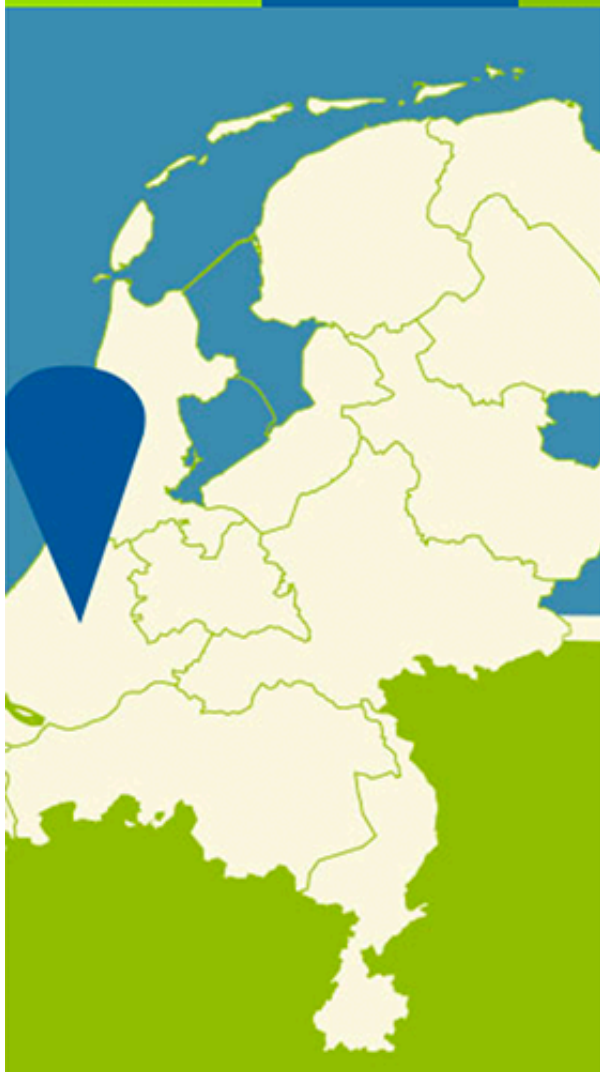
5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

[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



De zorginkoop in de rest van Nederland

Voor de zorginkoop buiten het kernwerkgebied werkt Zorg en Zekerheid samen met andere zorgverzekeraars. In 2016 heeft ASR besloten om uit dit samenwerkingsverband te stappen, waardoor de zorginkoop 2018 wordt ingevuld met Eno en ONVZ. In dat kader is besloten om de zorginkooporganisatie Multizorg VRZ te ontmantelen en de zorginkoop grotendeels onder te brengen bij Zorg en Zekerheid. De voorbereidingen voor deze veranderingen zijn in 2016 ter hand genomen.

Controles

Ook in 2016 zijn er weer controles uitgevoerd op een goede besteding van de uitgaven. Hierdoor moesten, zowel voor de zorgverzekeringswet als de Wlz, zorgaanbieders geld terugstorten dat niet rechtmatig of 'gepast' was. Een opvallende controle betrof de vraag naar dubbel gedeclareerde zorg in de AWBZ en de Zorgverzekeringswet. Voor hulpmiddelen en farmacie is hierover voor 2013 en 2014 met terugwerkende kracht voor ongeveer 1 miljoen euro teruggevorderd. Voor ziekenhuizen en GGZ is in het kader van 'self assessments' geld teruggehaald.

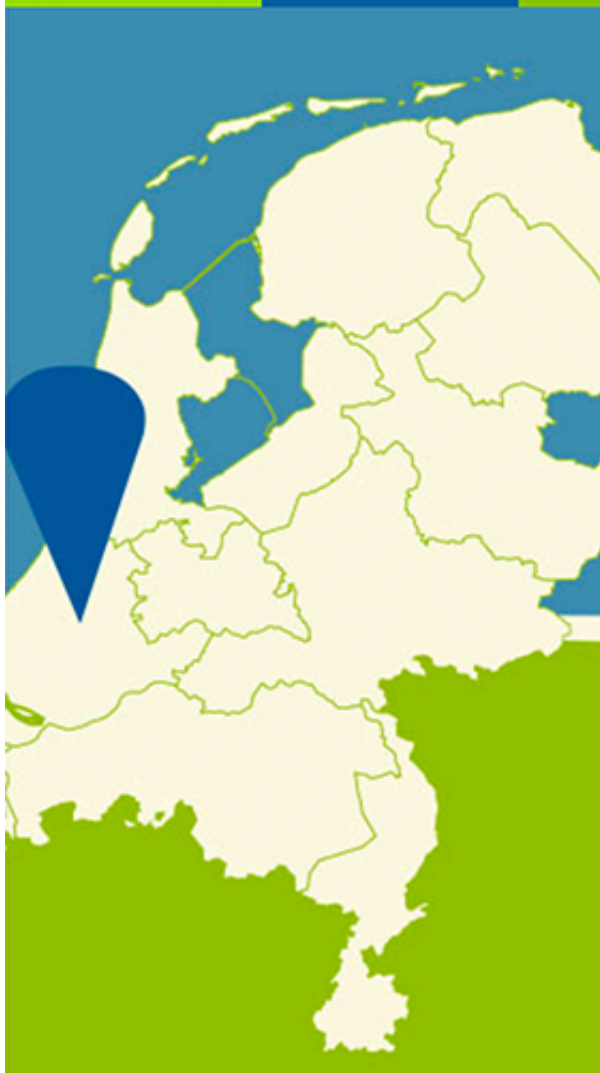
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Verder is er succesvol gewerkt aan een groot aantal kleinere onderzoeken. Intern hebben we het 'risicoraamwerk' geprofessionaliseerd. Op basis van een integrale risico-analyse worden de risico's en beheersmaatregelen vastgesteld en wordt getoetst of deze maatregelen effectief zijn.

Medische revalidatiezorg

Eind 2016 kwam Zorg en Zekerheid in het nieuws vanwege een rechtszaak met betrekking tot medisch specialistische revalidatiezorg. In deze rechtszaak oordeelde de rechter dat we als zorgverzekeraar terecht beoordelen of er sprake is van tweedelijnszorg. De rechter oordeelde wel dat de beoordeling van individuele casuïstiek beter moet worden uitgevoerd.

De rol van zorgkantoor goed uitgevoerd

Uit reacties van toezichthouders en onze omgeving blijkt dat we onze rol als uitvoerder van het zorgkantoor (Wet langdurige zorg) goed hebben uitgevoerd. De burgers in onze zorgkantoorregio's hebben goede zorg gekregen, zonder noemenswaardige wachtlijsten. De zorginkoop voor 2107 was meer dan in eerdere jaren gebaseerd op de dialoog met zorgaanbieders en gericht op vermindering van de administratieve last.

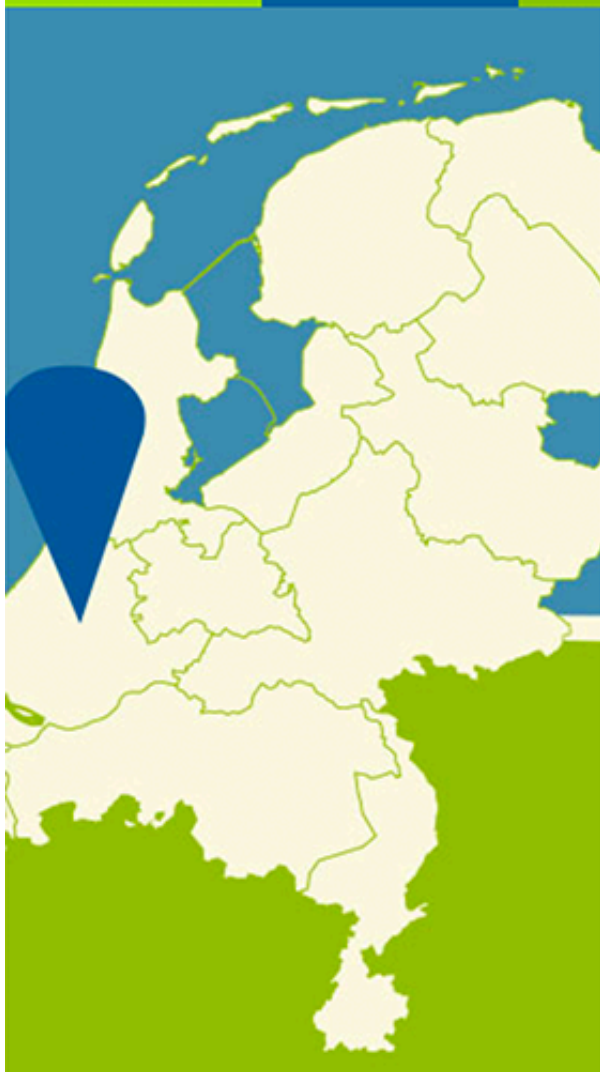
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



We hebben ook meer aandacht besteed aan de vraag of er in de zorg voldoende rekening wordt gehouden met de wensen van de ouderen, bijvoorbeeld door de folder 'wat wil ik als ik ouder word' uit te geven.

Persoonsgebonden budget

Er blijft een toename in het aantal klanten met een persoonsgebonden budget (Pgb). De samenwerking met de Sociale Verzekeringsbank is in 2016 verbeterd. Hetzelfde geldt voor de interne procesbewaking. Voor minderjarigen met Pgb die 18 jaar werden, is voorkomen dat zij plotseling geconfronteerd zouden worden met terugvorderingen. Ook hebben we ervoor gezorgd dat aanvragen met een 'palliatieve indicatie' snel werden behandeld, zodat deze kwetsbare groep snel zorg kon krijgen.

Net als in 2015 krijgt de Sociale VerzekeringsBank (SVB) in 2016 vermoedelijk geen goedkeurende verklaring van de accountant. Om te voorkomen dat dit doorwerkt op de rechtmatigheidsverklaring van de zorgkantoren is er een landelijke controleverklaring opgesteld. Voor 2016 gebeurt hoogstwaarschijnlijk hetzelfde. Voor 2015 heeft het zorgkantoor een goedkeurende verklaring gekregen. Voor 2016 verwachten we dit ook.

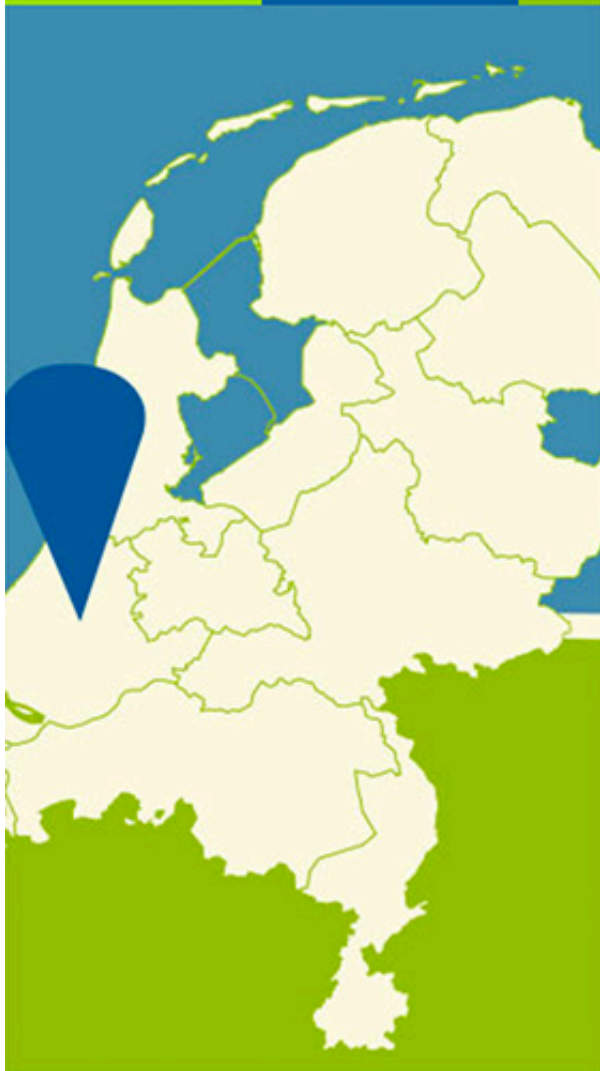
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



'Kleur op de wangen'

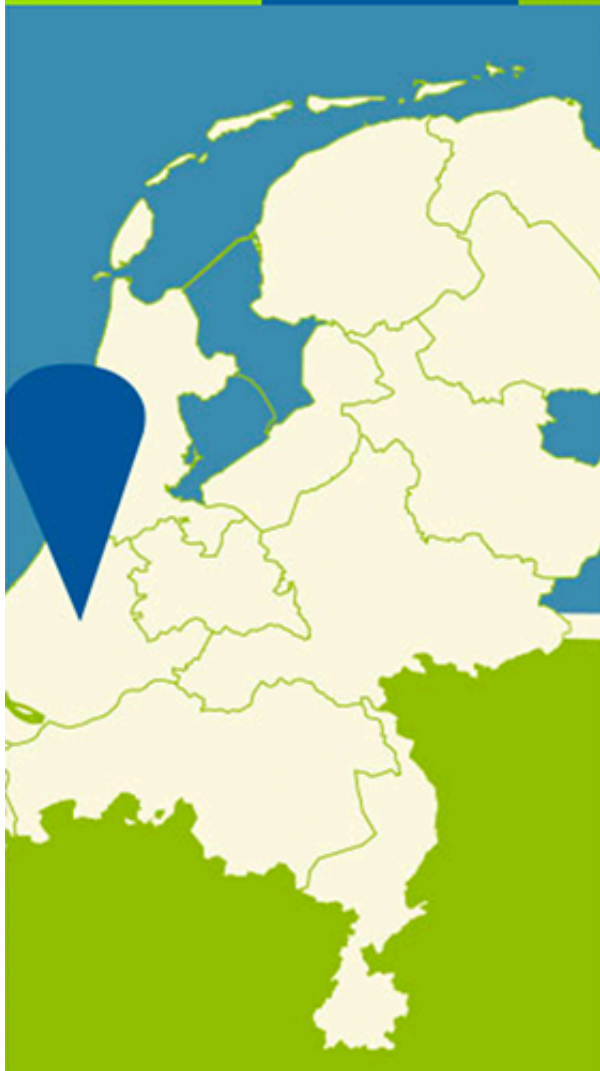
Vanuit onze strategie dat we onze klanten en medewerkers beschouwen als onze ambassadeurs, hebben medewerkers van de Divisie Zorg gedurende het hele jaar actief gecommuniceerd met de omgeving. Via (social) media en blogs, maar ook tijdens diverse bijeenkomsten in de regio.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

Vorige pagina ^



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



Medewerkers

2016 was een jaar van afronding, implementatie en verdieping. Een jaar waarin onder andere de Conversation Company als project werd afgesloten en er met de komst van een nieuw businessplan wordt voortgeborduurd op de successen van deze koers. Zo leeft het gedachtengoed van de Conversation Company voort in het nieuwe plan en gaan we met elkaar de komende jaren doelgericht werken aan meer toegevoegde waarde voor onze klant, zodat de klant ons aanbeveelt bij niet-verzekerden.

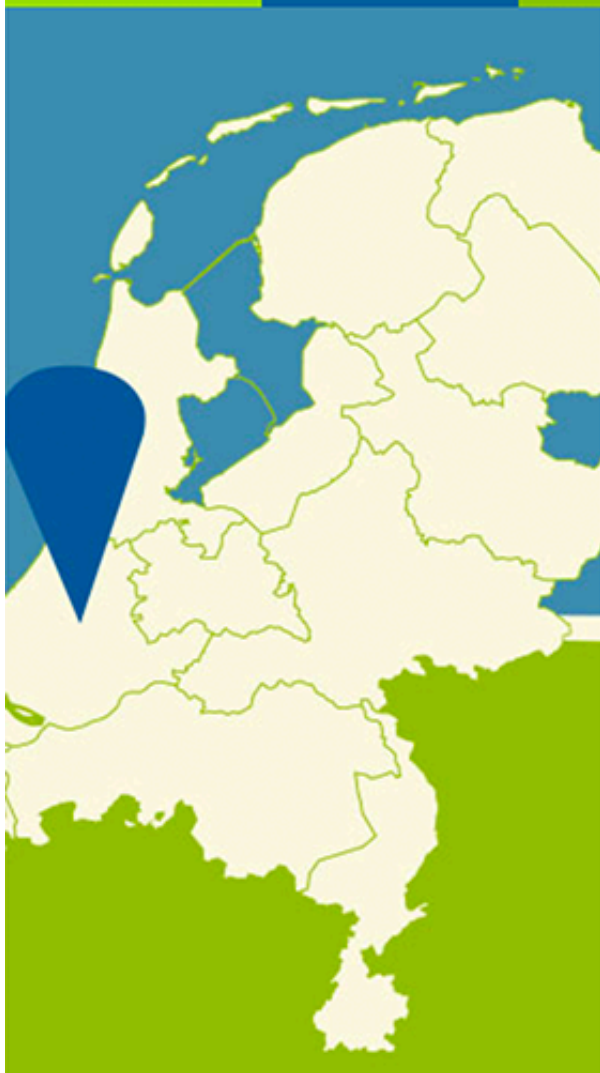
Voor de medewerkers werd het jaar afgetrapt met de ZZ-code, een interactief spel, met als doel onze nieuwe kernwaarden, Betrouwbaar, Klantgericht en Samen, met elkaar te beleven. Deze kernwaarden zijn essentieel bij de realisatie van onze doelstellingen. Door ons te gedragen conform onze kernwaarden zal de toegevoegde waarde naar de klant toenemen. Om die reden hebben wij als M-team deze kernwaarden doorvertaald in merkwaarden voor onze klant: optimistisch, energiek, zorgvuldig, dichtbij en persoonlijk.

[Lees meer](#) ▼

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Hoe? Dat lees je verder in het Sociaal Jaarverslag via <https://www.zorgenzekerheid.nl/sociaaljaarverslag2016/>. Na de introductie van het spel zijn de kernwaarden geïmplementeerd in de HR-coachingscyclus en zijn alle medewerkers ermee aan de slag gegaan. Om te komen tot een excellente dienstverlening werden tegelijkertijd allerlei klantprocessen onder de loep genomen, uiteraard in samenspraak met de klant. Dit leverde weer nieuwe inzichten op ten aanzien van de behoeften van onze klant.

Medewerkers zijn de spil van onze organisatie, we moeten immers de doelen samen met elkaar realiseren. Daarom hielden we in 2016 voor de vierde keer een medewerkersonderzoek om te peilen in hoeverre onze medewerkers tevreden, betrokken en bevlogen zijn. Want tevreden, bevlogen en betrokken medewerkers zijn de sleutel tot ons succes. Dat persoonlijke ontwikkeling essentieel is om te komen tot bevlogen en duurzaam inzetbare medewerkers heeft geen nadere uitleg meer. In 2016 werden daartoe nieuwe HR-tools geïmplementeerd zoals het Koersgesprek en de ZZ academy, wat een prachtig e-learningportaal is.

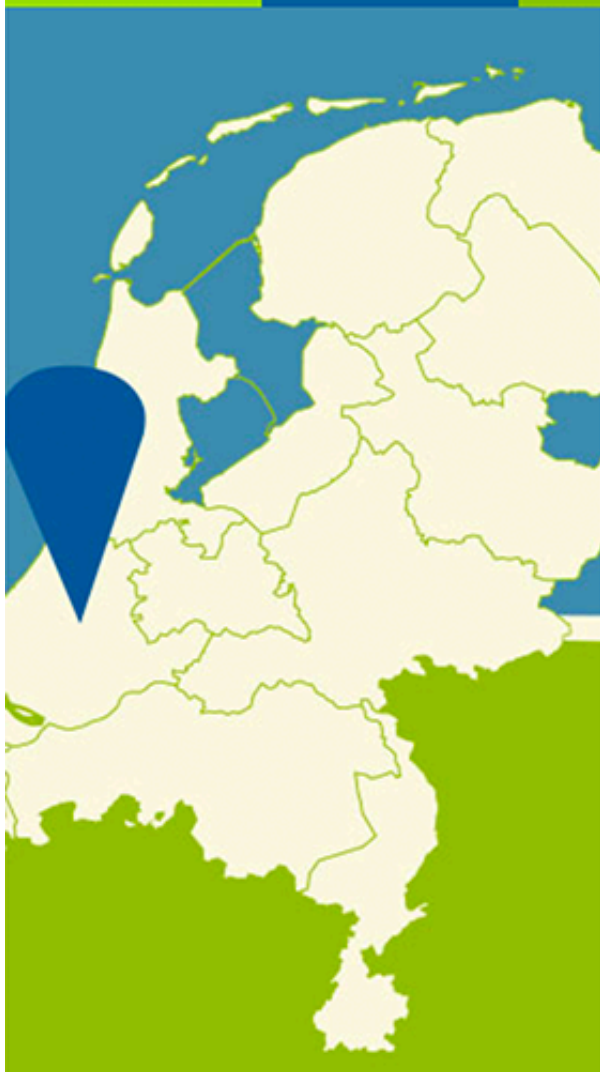
Vorige pagina ^

Lees meer v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Daarnaast is er een introductieprogramma gelanceerd voor nieuwe medewerkers, zodat zij zich snel thuis voelen, weten waar wij voor staan en hun weg weten te vinden binnen onze organisatie. In de praktijk blijkt het programma ook medewerkers met elkaar te verbinden en bevordert het de samenwerking tussen de divisies onderling.

Persoonlijke ontwikkeling kwam ook tot uiting in het scholingstraject voor de backoffice, waarbinnen 117 medewerkers hun Wft-zorg diploma behaalden. Ook volgde vele medewerkers individuele trainingen en opleidingen. In de vaste rubriek "Terug de collegebanken in" wordt een kleine doorkijk gegeven in de diversiteit van gekozen opleidingen van onze medewerkers.

Uiteraard werd ook in 2016 de nodige aandacht besteed aan het welbevinden van onze medewerkers via de activiteiten van de Commissie WelZZijn.

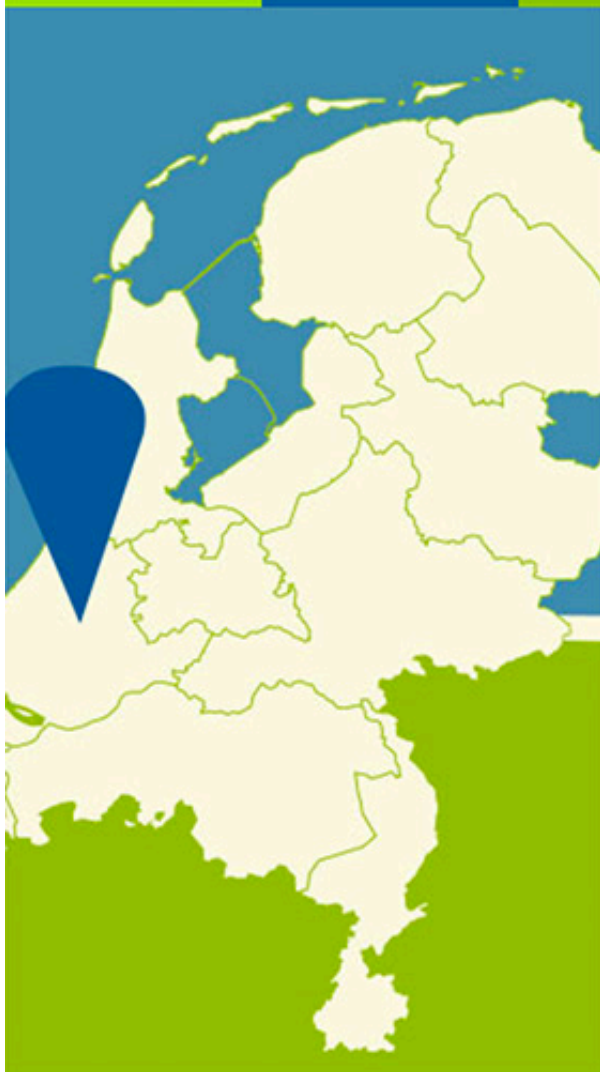
5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

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



Tot slot waren wij in 2016 genoodzaakt om onze ICT afdeling aan te passen met als doel beter in te kunnen spelen op onze kantbehoeften en meer waarde uit onze informatie te halen. Door deze aanpassingen dragen we zorg dat ICT klaar voor de toekomst is. Helaas moesten wij als gevolg van deze aanpassing afscheid nemen van een aantal medewerkers.

Terugkijkend kan 2016 worden samengevat als een jaar waarin vele zaken werden geïmplementeerd en afgerond. Tegelijkertijd werd een mooi fundament gebouwd voor de toekomst met de komst van ons nieuwe businessplan.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

Vorige pagina 



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](#)

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

Beleggingsbeleid

Zorg en Zekerheid moet voldoende vermogen aanhouden zodat onder alle omstandigheden de zorgkosten kunnen worden betaald. We beleggen daarom met name met als doel om het vermogen in stand te houden. Betrouwbaarheid en integriteit zijn kernwaarden voor Zorg en Zekerheid. Daarom vinden we het vanzelfsprekend om maatschappelijk verantwoord (duurzaam) te beleggen. Bij onze beleggingsactiviteiten houden we dan ook nadrukkelijk rekening met ESG-criteria (Environment, Social, Governance).

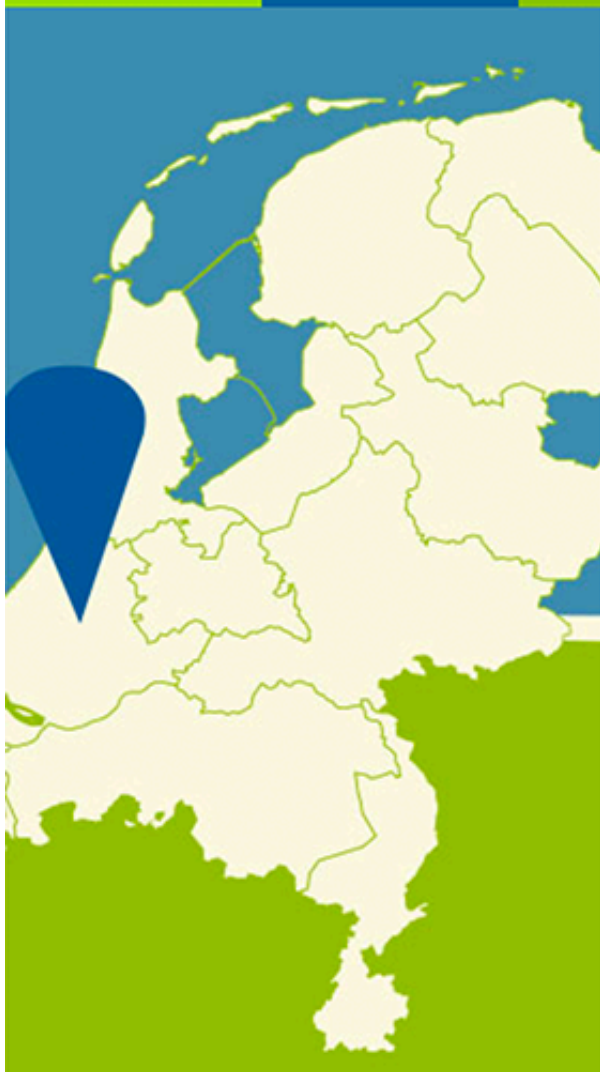
Governance

In het door de RvB goedgekeurde Treasury Statuut zijn de doelstellingen van de beleggingsportefeuille vastgelegd en de randvoorwaarden beschreven 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.

[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



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

Strategie

Aan de wettelijk vereiste solvabiliteitspositie moet in continuïteit worden voldaan. Daarom heeft Zorg en Zekerheid een prudent risicokader ontwikkeld voor het totale vermogen dat gebaseerd is op het uitgangspunt dat de interne normsolvabiliteit niet neerwaarts wordt doorbroken als gevolg van het financieel beheer.

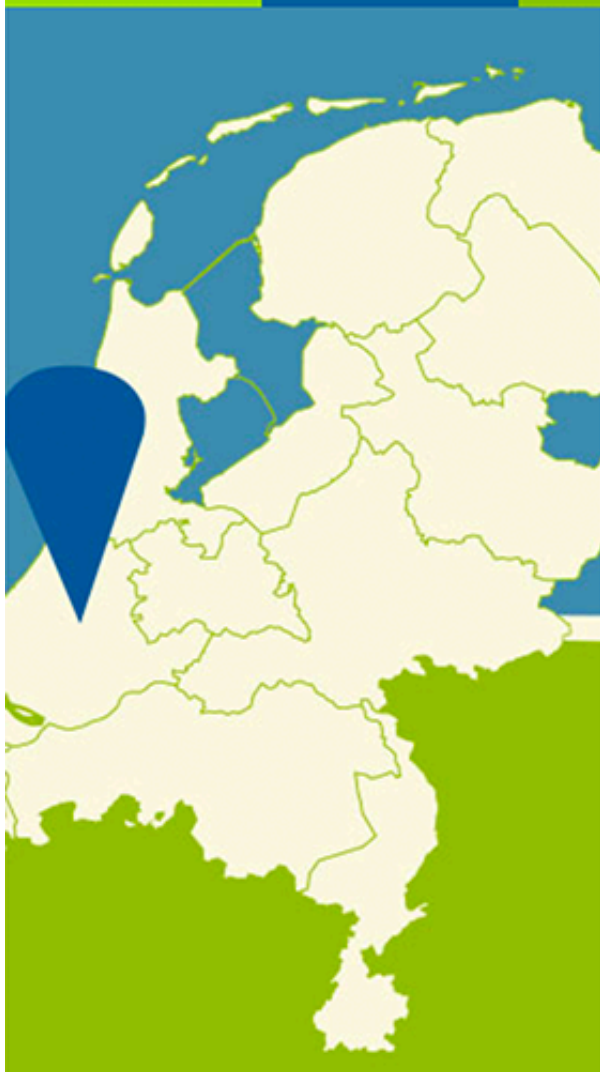
Vorige pagina

Lees meer

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



Hiertoe is bepaald welk risico Zorg en Zekerheid wenst te lopen bij verschillende solvabiliteitsratio's. De portefeuille is sterk gedifferentieerd over meerdere beleggingscategorieën (zowel vastrentend als aandelen) waarin wereldwijd wordt belegd. De beleggingsportefeuille is ingericht op basis van een strategische studie, die eind 2015 is uitgevoerd door een onafhankelijke externe expert. Op basis van deze studie wordt de portefeuille in 2016 en 2017 stapsgewijs enigszins aangepast. De studie toonde namelijk aan dat de portefeuille robuuster gemaakt kon worden door een deel van het aandelenrisico af te bouwen en te verplaatsen naar de vastrentende portefeuille door daarin meer diversificatie aan te brengen. Daarmee wordt het verwachte rendement hoger bij een gelijkblijvend risico en is de verwachte volatiliteit van de portefeuille lager.

De beleggingscommissie herijkt minimaal jaarlijks de omvang en samenstelling van de beleggingsportefeuille. Dat gebeurt op basis van de aanwezige en de vereiste solvabiliteit; zowel de actuele waarden als de verwachte waarden voor de middellange termijn.

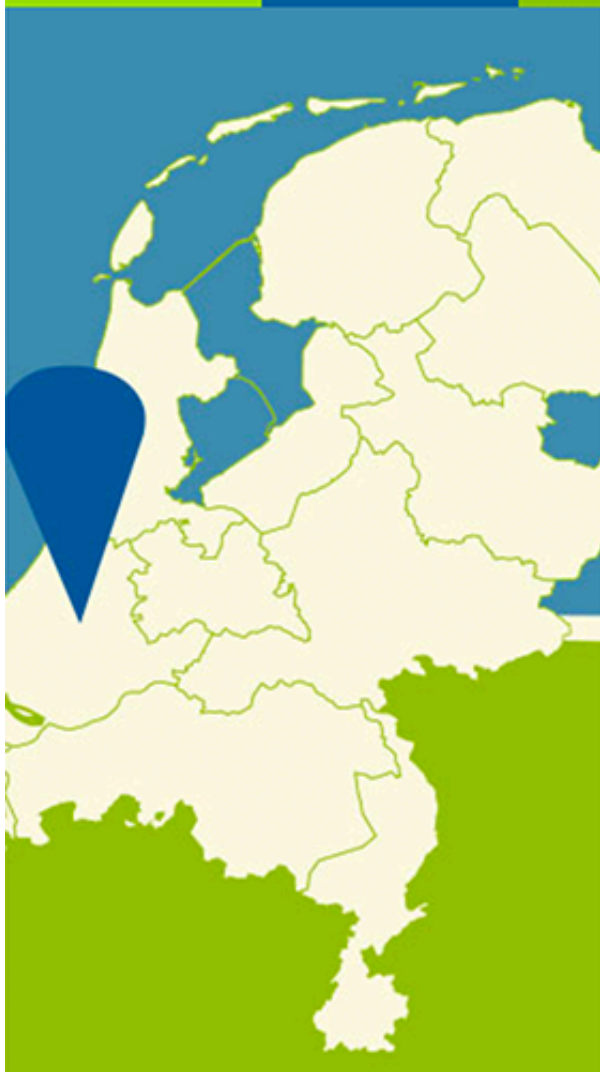
[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



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. Rendement en verantwoordelijkheid hoeven daarbij geen tegenstellingen te zijn. Zorg en Zekerheid kiest voor het uitsluiten van producenten van controversiële wapens en tabak én organisaties die stelselmatig één of meer principes uit de UN Global Compact schenden. Daarnaast zijn grondstoffen als categorie uitgesloten om een ongewenste impact op de prijsvorming van agrarische grondstoffen te voorkomen. Bovendien zijn we er van overtuigd dat een positieve selectie op basis van ESG-criteria een toegevoegde waarde levert aan de beleggingsportefeuille. Bij de aanpassingen in de beleggingsportefeuille in 2016 en 2017 passen we nadrukkelijk onze wensen en uitgangspunten op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen toe. De beleggingen worden zoveel mogelijk (verder) ondergebracht in Environmental, Social and Governance (ESG)-fondsen, waarbij ook producenten van tabak worden uitgesloten.

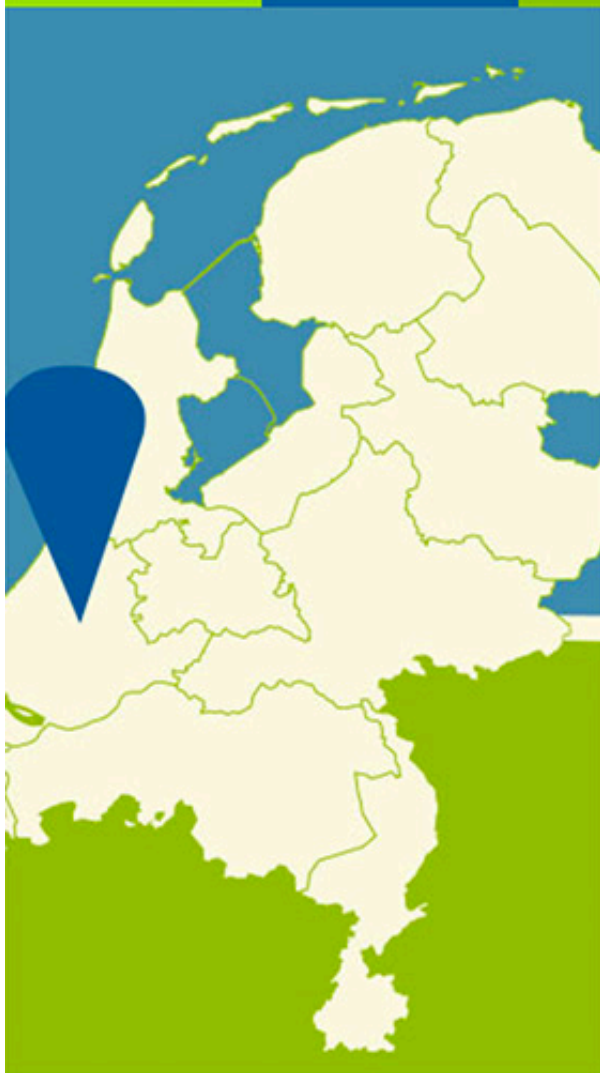
5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

[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



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 voor Verzekeraars.

Zorg en Zekerheid onderschrijft bovendien 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.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

Vorige pagina 

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



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. Producenten van tabak worden zoveel mogelijk uitgesloten.
- 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.

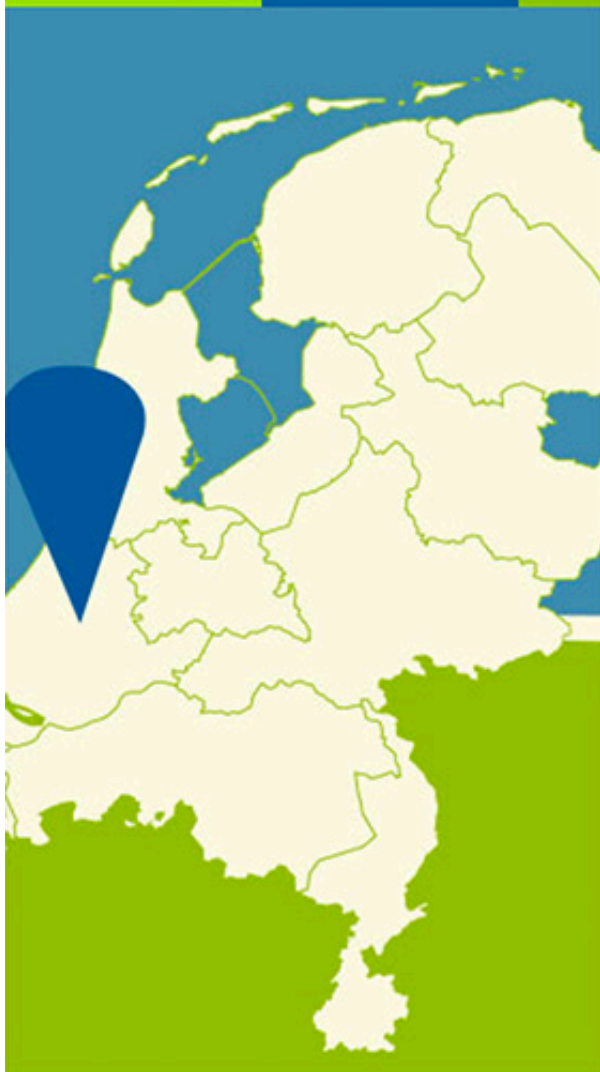
Vorige pagina 

Lees meer 

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid



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



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 er voor 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).

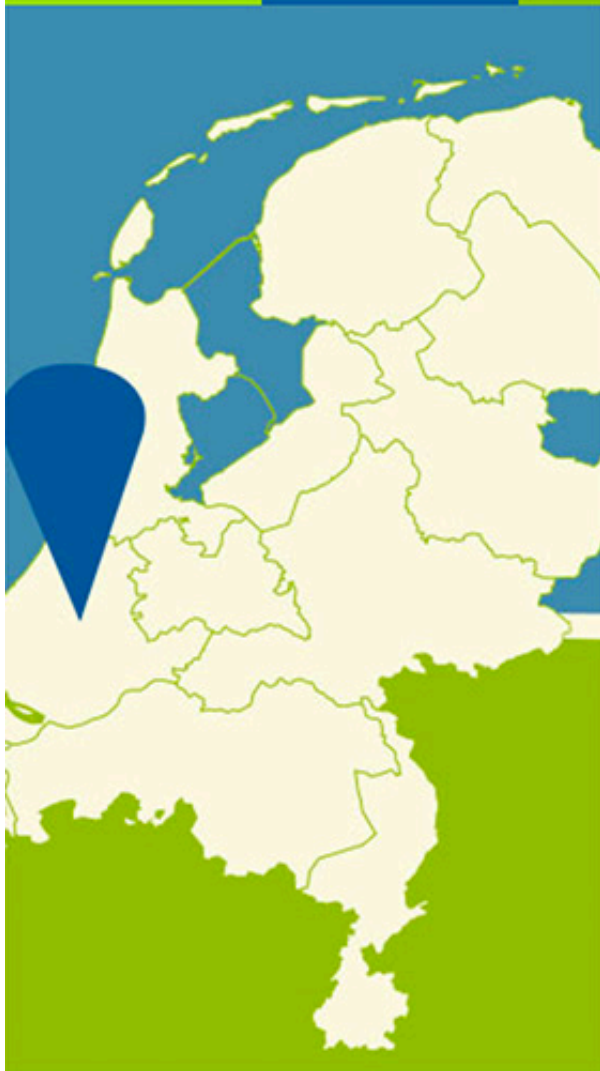
5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

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



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.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

Vorige pagina ^

