

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 Bestuur

2016 was een intensief maar opnieuw goed jaar voor Zorg en Zekerheid. De klanttevredenheid onder onze verzekerden bleef onverminderd hoog met een score van 8,1. Voor het eerst werd ook de tevredenheid van onze zorgaanbieders over onze organisatie en onze zorginkoop gemeten, met een hoge score (7,1) als eindresultaat. Deze score staat in schril contrast met de lage waardering van verzekerden over het imago van de totale zorgverzekeringsbranche. Als branche weten we nog onvoldoende over het voetlicht te brengen welke waarde we maatschappelijk toevoegen, terwijl de ons toevertrouwde taak van zorginkoop zo belangrijk is geworden. In de regio geeft Zorg en Zekerheid samen met zorgaanbieders daar haar eigen invulling aan. Onze verzekerdenportefeuille groeide in 2016 met 4.300 verzekerden, minder dan in de voorgaande jaren door verloop in onze collectiviteitenportefeuille. We kijken met tevredenheid terug op deze groei met daarin positieve ontwikkelingen voor onze restitutiepolis en voor de Zorg Gemak Polis die we actief in de markt zetten.

[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



Veranderingen in het stelsel

In 2016 vonden er geen grote nieuwe wijzigingen plaats in het stelsel van onze gezondheidszorg. Wel werden we nog volop geconfronteerd met de naweeën van de introductie van een aantal wijzigingen in de Wet langdurige zorg (Wlz) en Zorgverzekeringswet (Zvw) in 2015. Op het gebied van het Persoonsgebonden budget (Pgb) heeft de klant, maar ook wij als uitvoerder, nog forse last ondervonden van de uitvoeringsperikelen en (mogelijk) onrechtmatigheden bij Pgb uitgaven bij de SVB. Op dit moment is de verwachting dat VWS hier, evenals vorig jaar, geen gevolgen aan zal verbinden voor zorgverzekeraars en zorgkantoren. In 2016 vond er het hele jaar discussie plaats met de zorgaanbieders over de hoogte van het budget voor de wijkverpleging. De voorgenomen korting in 2015 van de Staatssecretaris werd volledig teniet gedaan door de veel grotere vraag naar wijkverpleging in 2015 en 2016. Budgetten van zorginstellingen werden tussentijds opengebroken om aan deze vraag te voldoen. Grotere aantallen unieke klanten, maar ook een complexere zorgvraag van de cliënt met daardoor gemiddeld meer vraag naar zorguren zijn daar de oorzaak van.

[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



Zorginkoop en eigen koers

Het negatieve sentiment over zorgverzekeraars wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door hun activiteiten op het gebied van de zorginkoop. Met name is dit sentiment ervaren door de contractanten vanwege hun ervaring met het inkoopproces en het inkoopresultaat. Maar ook de klant van de zorgverzekeraar ervaart de negatieve impact van de zorginkoop rol. Discussies over de behandelindex bij fysiotherapie en wachtlijsten in de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) veroorzaakten een deel van de stemming. Maar niet alles was negatief in 2016, de relatie met huisartsen werd door de afspraken m.b.t. "Het roer moet om" verbeterd en ook met ziekenhuizen worden op meerdere plaatsen meerjarenafspraken gemaakt. Een teken van wederzijds vertrouwen.

Zorg en Zekerheid probeert zich binnen deze situatie positief te onderscheiden door met partijen in de regio continu te werken aan een langetermijnvisie en daar waar mogelijk tot meerjaren afspraken met aanbieders te komen. Uitgangspunt in de onderhandeling is de focus op kwaliteit en doelmatigheid, waarbij gekeken wordt naar overheveling van taken van de 2e naar 1e lijn of naar samenwerking tussen partijen in de 1e lijn met de 2e lijn.

[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



Succesvolle voorbeelden in 2016 op dit vlak zijn het project wondzorg met gestroomlijnde samenwerking, borstkankerzorg, vrijstelling eigen risico voor knie- en heupartrose behandeling bij bepaalde ziekenhuizen of de praatplaat die we ontwikkelden voor ouderenzorg. Maar ook de deelname aan de pilot Gezonde zorg Gezonde regio voor een betere kwaliteit van zorg voor chronisch zieken, met als doel meer gezondheid in Zuid-Holland Noord en afname van de zorgkosten.

Verzekerdenstand

De uitstroom bij Zorg en Zekerheid was dit jaar ruim 12.000 verzekerden en daarmee iets hoger dan vorig jaar maar nog altijd fors lager dan het landelijk gemiddelde. Oorzaak van deze hogere uitstroom was het vertrek van één van onze grotere collectiviteiten. Positief is dat een belangrijk deel van deze klanten Zorg en Zekerheid toch trouw bleef. De in 2016 door ons actief in de markt gezette Zorg Gemak Polis scoorde goed met een groei van 8.000 verzekerden. Ook onze zuivere restitutiepolis, de Zorg Vrij Polis, liet door de goede prijsstelling een groei van 6.000 verzekerden zien.

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



Financieel

Het jaar 2016 werd afgesloten met een omzet van 1,127 miljoen (excl. Wlz) en met een financieel resultaat van -11,7 miljoen, waaronder een technisch resultaat van -29 miljoen en een niet technisch resultaat van 17,3 miljoen. Het verlies is het logische gevolg van de teruggave van reserves via de premie aan onze verzekerden. Het resultaat op de zorgkosten was in 2016 opnieuw beter dan het marktgemiddelde.

De premie 2017 kende bij alle zorgverzekeraars een fors hogere stijging dan de minister op Prinsjesdag had voorspeld. De prognose van de minister van gemiddeld 42 euro premiestijging per jaar werd in de praktijk een gemiddelde stijging van 120 euro per jaar. De minister ging in haar premieberekening uit van een veel hogere teruggave van de reserves. Dit leidde vanwege de gecreëerde verwachting van een veel lagere premie tot de nodige commotie in de Kamer en media. Evenals in 2016 wordt de premie in 2017 gedempt door een forse teruggave van de reserves. Zorg en Zekerheid heeft, als een Onderlinge Waarborgmaatschappij zonder winstoogmerk, de strategie dat positieve resultaten die niet nodig zijn voor de gewenste solvabiliteit worden teruggegeven via de premies.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v





Gebaseerd op ons lange termijn kapitaalbeleid werd een bedrag van € 40,6 miljoen van de reserves teruggegeven via de premies. Ons uitgangspunt om hierbij grote premieschommelingen voor onze verzekerden te voorkomen hield daarbij stand. De solvabiliteit was ultimo 2016 157% en voldeed daarmee ruimschoots aan de wettelijke vereiste en de interne norm. De kasstroom bedroeg € 69 miljoen positief, waarmee de liquiditeit ultimo 2016 uitkwam op 263 miljoen positief.

2016 was het eerste formele jaar van Solvency II. Door de lange aanloop van deze wet was Zorg en Zekerheid goed voorbereid op de invoering van deze nieuwe wetgeving; desalniettemin legde Solvency II ook in 2016 extra beslag op de organisatie door de introductie van een aantal nieuw gevraagde rapporten. Aan het begin van het jaar was dat de day-one rapportage, een eenmalige rapportage voor de organisatie ter bepaling van de openingsbalans en de bepaling van de vereiste (SCR) en het aanwezige vermogen. Daarnaast zijn alle verzekeraars vanaf het boekjaar 2016 verplicht om een uitgebreid Verslag over de Solvabiliteit en de Financiële toestand te rapporteren en openbaar te maken.

[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



Aanvullende verzekering

Het aanbod aan aanvullende verzekeringsproducten voor onze klant werd in 2016 niet gewijzigd. Ook binnen de pakketten werden de wijzigingen zeer beperkt gehouden. De uitleg van wijzigingen bij belangrijke verstrekkingen zoals fysiotherapie en mondhygiëne werd verbeterd door een persoonlijke informatievoorziening aan de verzekerden die de consequenties van deze wijzigingen ondervinden. Het aandeel verzekerden met een aanvullende verzekering is in de afgelopen campagne goed overeind gebleven en ligt rond de 83%. Wel is er sprake van een lichte verschuiving naar de beperktere en daarmee goedkopere aanvullende verzekeringen.

Interne organisatie

Voor het jaar 2016 hadden we een digitale agenda vastgesteld met belangrijke nieuwe toepassingen en verbeteringen voor onze klant. Er werd een nieuwe website opgeleverd en een nieuwe vergoedingenzoeker om de gecontracteerde zorg snel en eenvoudig in te zien. Met een veelgevraagde declaratieapp verhoogden we de selfservice voor onze klanten. Dat leidde tot minder klantvragen aan de telefoon.

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



Daarnaast lanceerden we een digitale polis met de ambitie om voor de premie- en eindejaarcommunicatie van 2018 een groot deel van de informatie digitaal te verstrekken. Om blijvend te voldoen aan alle vereisten werden de IT-processen aangepast wat ook een reorganisatie van de IT-functies met zich mee bracht. Een ingrijpend traject met helaas de nodige personele consequenties voor een aantal van onze collega's. We borgden de informatiebeveiliging en maakten deze toekomstproof conform de eisen van de toezichthouder.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid over onze dienstverlening scoorde weer hoog met een 8,1. In 2016 werd verder gewerkt aan verbetering van onze klantpaden, zoals het proces aanmelden, premie betalen en machtigen. Deze processen werden beoordeeld door een groep van verzekerden van Zorg en Zekerheid, soms voortkomend uit ons klantenpanel. We scoorden opnieuw hoog in het onderzoek dat de NZa uitvoerde met hun mystery calls als het gaat om de informatievoorziening naar onze klanten.

[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 2016 werd het nieuwe businessplan voor de jaren 2017-2019 genaamd "Meer waarde voor onze verzekerden" opgeleverd. In dit plan bouwen we verder aan een gezonde groei van onze organisatie met aandacht voor de marktconformiteit van onze (zorg)kosten en verdere digitalisering van onze klantprocessen. Een tweetal thema's zijn nieuw. Voor onze zorggebruikers in de portefeuille willen we in samenspraak met zorgaanbieders en verzekerden innovatieve zorgconcepten ontwikkelen waarmee de verzekerden meer regie krijgen op de geleverde zorg maar ook op hun gezondheidssituatie en kwaliteit van leven. Voor de niet-zorggebruikers bij Zorg en Zekerheid willen we met projecten op het gebied van Bewegen, Voeding en Ontspanning gezondheidsbevordering faciliteren. Belangrijk onderdeel van dit nieuwe businessplan is de aangescherpte positionering van Zorg en Zekerheid. Dat omvat het goed over het voetlicht brengen van de dingen waar we voor staan en het zichtbaar maken van onze inspanningen op het gebied van de zorginkoop. In 2016 is reeds invulling gegeven aan de positionering van Zorg en Zekerheid.

[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](#)



Door thema's te benoemen waar we een uitgesproken mening over hebben zoals de budgetpolis, het polissenwoud en het stelsel van gereguleerde marktwerking in de Zvw namen we o.a. via social media en via blogs op onze website duidelijke standpunten in. Ook over diverse innovatieve projecten op het gebied van de zorginkoop in onze regio werd uitgebreid gecommuniceerd en op gereageerd.

Businessplan



[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



Vooruitblik 2017

Het jaar 2017 zal in Nederland voor een deel in het teken staan van de nationale verkiezingen en de kabinetsformatie. De gezondheidszorg in Nederland zal daarin een belangrijk onderwerp zijn met belangrijke thema's zoals de ouderenzorg, het eigen risico maar ook de positie van de zorgverzekeraar. Wij pleiten voor rust aan het front van het stelsel. De afgelopen periode is er ontzettend veel veranderd in het stelsel van onze gezondheidszorg.

Lokaal Zorgstelsel
Ouderenzorg
 Patiëntenverenigingen
 Uitstekende dienstverlening
Betaalbare zorg Privacy
 Gezondheid Dichtbij Zorg Menselijke maat
 Digitalisering

Veel veranderen schept onzekerheid voor burger en aanbieder en biedt geen ruimte voor het werken aan een lange termijnbeleid voor een zorgorganisatie. Het is tijd om energie te steken in meerjaren contracten met onze aanbieders en te werken aan innovatieve zorgprojecten in de regio.

[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 hoogte van de nominale premie en die van het eigen risico zullen belangrijke vraagstukken zijn in de politiek. Evenals de discussie over het aantal polissen dat een Zorgverzekeraar mag voeren. Wij pleiten voor het vereenvoudigen van het aanbod van polissen. Het jaar 2017 zal voor Zorg en Zekerheid in het teken staan van implementatie van het nieuwe businessplan. In het kader van het verder digitaliseren van onze processen zullen wij in 2017 een financiële pagina inrichten voor onze klanten binnen de Mijn-omgeving. Klanten kunnen hierdoor beter inzicht krijgen in hun premie en eigen risicopositie en op het gebied van het eigen risico hun betalingstermijnen online veranderen. Het digitaliseringsproject moet ook leiden tot minder papieren output voor de klant op het gebied van declaratie, premie en eigen risico.

Voor de zorginkoop in ons buitengebied wordt onze inkoop samenwerking met Multizorg in 2017 stopgezet. Door het vertrek van zorgverzekeraar ASR gaan de drie overgebleven partijen ENO, ONVZ en Zorg en Zekerheid gezamenlijk een nieuw samenwerkingsmodel aan, waarbij Zorg en Zekerheid vanuit haar ervaring en expertise het grootste deel van de zorginkoop voor haar rekening neemt. De inkoopkracht zal hierdoor niet wezenlijk veranderen. Het vormen van de nieuwe organisatie zal wel de nodige tijd en aandacht vergen.

[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



Een belangrijk vraagstuk in 2017 voor de zorginkoop wordt de optimale invulling van de nieuwe verstrekking Eerstelijnsverblijf en de verdere optimalisatie van de zorgvormen die recent zijn overgeheveld naar de Zvw zoals: de wijkverpleging, de geriatrische zorg en de spoedzorg en vanuit de Wlz de verpleeghuiszorg. Belangrijk hierbij is enerzijds voldoende aanbod maar nog belangrijker is de afstemming tussen de verschillende actoren op dit gebied. Zorg en Zekerheid kan en moet hier een voortrekkersrol in vervullen en daarmee haar waarde laten zien. In het Pgb-dossier komt mogelijk vooruitgang door de landelijke bouw door zorgverzekeraars van het Pgb portaal wat tot een beter inzicht bij de klanten moet leiden in hun financiële positie.

Op financieel gebied voorzien we een jaar met een beperkt positief rendement en stabiele solvabiliteit. De ontwikkeling van de omzet en het verzekeringstechnisch resultaat is met name afhankelijk van de in- en uitstroom van verzekerden, hetgeen gedurende het jaar stabiel is (licht stijgend). Verder is het resultaat afhankelijk van de volatiliteit van de beleggingen.

[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



Er zijn geen majeure investeringsprogramma's en de personeelsbezetting zal beperkt wijzigen (wijzigingen komen met name voort uit nieuwe samenwerkingsvorm zorginkoop waardoor Zorg en Zekerheid per saldo meer werkzaamheden voor andere verzekeraars zal gaan verrichten). Er is geen financieringsbehoefte, gezien de solvabiliteitspositie is er ruimte voor teruggave van reserves aan verzekerden.

De premie in 2018 zal naar verwachting wel stijgen doordat er minder teruggave zal zijn van de reserves door zorgverzekeraars dan in voorgaande jaren. Zorg en Zekerheid wil passend binnen het kapitaalbeleid haar premiepositie concurrerend houden.

Vorige pagina 