

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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



Verslag Raad van Bestuur

Het jaar 2018 was in de geschiedenis van Zorg en Zekerheid één van de drukste jaren. Dit werd veroorzaakt door een aanzienlijke groei in het aantal verzekerden in combinatie met een Organisatie Ontwikkelingstraject dat mede mogelijk werd gemaakt door verdere digitalisering van onze dienstverlening.

De dienstverlening aan de klanten stond onder druk door de forse groei van het aantal verzekerden begin 2018. Met name de nieuwe collectiviteit die we afsloten met de gemeente Utrecht gaf meer werk dan voorzien. We zijn er trots op dat we in goede samenwerking deze klanten zorgvuldig hebben kunnen overnemen.

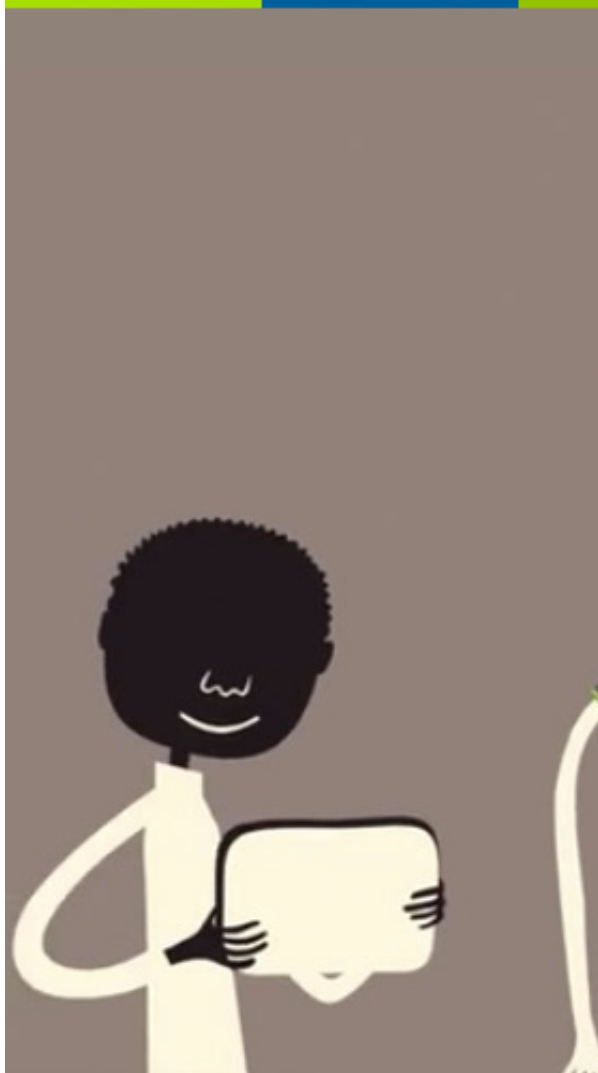
Een belangrijk thema in 2018 was het Organisatie Ontwikkelingstraject dat eind 2017 in gang werd gezet. Dit traject had, naast een reductie van de organisatiekosten, tevens tot doel te komen tot een optimalisatie van de kwaliteit van de organisatie. Met deze veranderingen in aard en omvang van de organisatie wilden we naar een meer wendbare organisatie. Een organisatie die sneller en beter, slagvaardiger, kan inspringen op de ontwikkelingen in de markt. Eind 2018 werd daartoe de besluitvorming voor het laatste organisatie onderdeel afgerond.

[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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst
 Zorg en Zekerheid heeft in dit kader afscheid genomen van een grote groep medewerkers, met over het algemeen langdurige dienstverbanden, die bijgedragen hebben aan de successen van Zorg en Zekerheid. Daarnaast verwelkomden we ook een aantal nieuwe medewerkers. Het Organisatie Ontwikkelingstraject is zorgvuldig, tijdig en volgens planning verlopen. In het kader van onze digitale veranderkalender werd voor onze klant de mogelijkheid van volledige digitale output gerealiseerd. Daarnaast heeft Zorg en Zekerheid, als eerste zorgverzekeraar, voor een aantal processen robotisering ingevoerd. Hiermee kon een deel van reductie van de organisatiekosten plaatsvinden. Op het gebied van onze zorginkoop was 2018 een roerig jaar, met landelijk de faillissementen van het MC Slotervaart en de IJsselmeerziekenhuizen. In ons werkgebied maakte Zorg en Zekerheid toekomstbestendige financiële afspraken met het in zwaar weer verkerende ziekenhuis Amstelland. Financieel sloot Zorg en Zekerheid het jaar positief af, met daarin opgenomen een teruggave van reserves aan onze verzekerden. 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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst





Zorg op de juiste plek

Als vervolg op de Tussenakkoorden in 2017 werden in 2018 op een vijftal terreinen meerjarige Hoofdlijnenakkoorden gesloten met VWS en aanbieders, waarmee de stijging van de zorgkosten in de komende jaren met € 1,9 miljard moet worden beperkt. Basis voor deze akkoorden vormde het landelijk door VWS, zorgaanbieders en zorgverzekeraars gedragen rapport van de taskforce “De juiste zorg op de juiste plek”, waarin de regio een belangrijke plek wordt voor de juiste overheveling van zorg naar de eerste en nulde lijn.



Sterk 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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



Dit is voor Zorg en Zekerheid als regionale zorgverzekeraar een bekend terrein en een verdere invulling van de door ons ingezette koers. Eind van de zomer werd Nederland geconfronteerd met het faillissement van tegelijkertijd twee ziekenhuizen: MC Slotervaart en IJsselmeer ziekenhuizen. Dit leidde tot veel emotie en politieke commotie met daarbij veel vragen over de rol van zorgverzekeraars.

Achteraf zal nader onderzoek van het ministerie moeten uitwijzen of deze faillissementen hadden kunnen en moeten worden voorkomen. Zorg en Zekerheid heeft in een vergelijkbare casus samen met het Zilveren Kruis het initiatief genomen om het ziekenhuis Amstelland overeind te houden. Met succes werd een reddingsplan gemaakt dat door alle zorgverzekeraars en banken is getekend en waarmee de toekomst van Ziekenhuis Amstelland in de regio is gewaarborgd. Zorg en Zekerheid heeft bij haar koepel gepleit voor het invoeren van het initiatief van twee leidende zorgverzekeraars per regio en volgbeleid voor andere zorgverzekeraars bij vergelijkbare casussen in een 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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



Omdat onze verzekerden erop mogen rekenen dat onze zorgkosten tenminste marktconform zijn, is dit een belangrijk thema in ons businessplan. Om dat kader hebben wij voor een aantal zorgsoorten in 2018 aanvullend beleid gemaakt om tot verlaging van onze zorgkosten te komen. Op het gebied van hulpmiddelen en wijkverpleging is onze inkoop verscherpt, waarbij bij de laatste zorgvorm o.a. een machtiging voor niet gecontracteerde zorg is ingevoerd om tot terugdringing van deze kosten te komen. Op het gebied van de farmacie hebben wij stappen gezet om onze zorgkosten terug te dringen door invoering van preferentiebeleid voor geneesmiddelen. Dit leidde eind van het jaar tot protest en onvrede bij onze apothekers over de impact van dit beleid. Begin 2019 werden de contracten alsnog afgesloten.

Met onze zorginkoop partners binnen de VRZ, ENO en ONVZ, werden eind van de zomer de zorginkoop afspraken geëvalueerd en aangescherpt voor de zorginkoop 2019 en 2020. Belangrijk aandachtspunt bij deze samenwerking is verbetering van de ondersteuning van het Shared Service Center voor het contractbeheer, zorginkoop informatie en de schadelastbepaling.

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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst
 Met diverse gemeenten werden in 2018 verdere samenwerkingsafspraken of convenanten afgesloten op het gebied van de afstemming van de zorginkoop op het gebied van de WMO, Wlz en ZVW. Zo werd met de gemeente Amstelveen een tweetal projecten afgesproken. Daarmee werd het project valpreventie voor ouderen ingevoerd en het project sociale benadering voor dementie. In weer een ander deel van ons werkgebied, Holland Rijnland, werd met alle betreffende gemeenten en Zorg en Zekerheid een ontwikkel- en samenwerkingsagenda afgesproken op het gebied van de versterking van de GGZ infrastructuur, met daarin o.a. opgenomen een regeling voor mensen met verward gedrag. Verzekerdenstand en dienstverlening Zorg en Zekerheid kende door de succesvolle campagne 2018 een forse groei van het verzekerdenaantal tot 489.000 verzekerden aan het begin van het jaar 2018. Door een verdere groei in het lopende jaar en lichte daling van het aantal verzekerden in de campagne 2019, bereikten we een stand van onze portefeuille van circa 485.000 verzekerden begin 2019. 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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst
 3 De lichte daling in de campagne 2018/2019 werd veroorzaakt door een iets hogere stijging van onze premie ten opzichte van de gemiddelde stijging van de premie in de markt. Een verdere afbouw van het hoge niveau van teruggave van onze reserves lag hieraan ten grondslag. De daling in de tweede helft van het jaar vond voor twee derde buiten de regio plaats. Als gevolg van de premiestijging vond de uitstroom vooral plaats in onze Zorg Gemak Polis voor klanten buiten de regio. Zo'n 30% van de Zorg Gemak-klanten die de afgelopen jaren op een scherpe prijs waren ingestroomd, is dit jaar weer uitgestroomd. Op de collectieve markt vond een lichte daling van verzekerden plaats in de campagne maar vond instroom plaats bij onze gemeentecollectiviteiten en groei bij onze werkgeverscollectiviteiten. De forse groei van onze verzekerden aan het begin van het jaar en specifiek de invoering en uitvoering van de collectiviteit van de gemeente Utrecht zette onze dienstverlening onder druk. Deze druk hield op onderdelen aan in 2018 door de effecten van de uitvoering van het Organisatie Ontwikkelingstraject dit jaar. Er is hard gewerkt om de service weer op het niveau te krijgen dat verzekerden van ons gewend zijn.							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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



Op het gebied van social media was Zorg en Zekerheid zeer actief in 2018. We voerden ons eigen Instagram kanaal in, met direct een instroom van 738 jonge volgers. We hebben onze initiatieven en de activiteiten rond onze sportsponsoring op de verschillende kanalen geïntensiveerd en een continue zichtbaarheid gerealiseerd. Daarnaast waren we voor het tweede jaar op rij heel succesvol met onze campagne de Six Minutes Stories, waarmee we jongeren bewust proberen te maken van een ludieke en gemakkelijk aanpak om stress te verlagen door zes minuten te lezen. Met deze succesvolle campagne werden nationaal en internationale prijzen gewonnen samen met ons reclamebureau.



[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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



3

Onze aanvullende verzekeringen werden in 2018 licht aangepast. Er was geen wijziging in onze productstructuur of productaanbod. De kleine wijzigingen vonden plaats op het gebied van de mondzorg en oefentherapie. Zo werd de maximale vergoeding voor orthodontie conform de marktontwikkelingen verlaagd voor nieuwe gebruikers. In 2018 werd de vergoeding voor gesuperviseerde oefentherapie bij artrose aan heup- en kniegewricht vanuit de aanvullende verzekeringen overgeheveld naar de basisverzekering. Het aandeel verzekerden met een aanvullende verzekering is in de afgelopen campagne vrijwel gelijk gebleven met 82,3%. Wel is er nog steeds sprake van een lichte verschuiving naar de beperktere en daarmee goedkopere pakketten.

Financieel

Het jaar 2018 werd afgesloten met een omzet van € 1.390 miljoen (excl. Wlz) en met een financieel resultaat van € 24,2 miljoen. Het technisch resultaat bedroeg € 39,5 miljoen positief, en het niet technisch resultaat € 15,3 miljoen negatief.

Het resultaat op de zorgkosten was in 2018 opnieuw met € 50,- per betalende verzekerde beter dan het marktgemiddelde op basis van de benchmark.

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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst
 3 Zorg en Zekerheid heeft als een Onderlinge Waarborgmaatschappij zonder winstoogmerk, de strategie dat positieve resultaten worden teruggegeven in de premie. Gebaseerd op ons lange termijn kapitaalbeleid werd een bedrag van € 11,7 miljoen van de reserves teruggegeven via de premies 2019. Met deze teruggave uit de reserves geven we inhoud aan ons uitgangspunt om grote premieschommelingen te voorkomen. De solvabiliteit was ultimo 2018 165% procent en voldeed daarmee ruimschoots aan de wettelijke vereisten en de interne norm van 130%. De kasstroom bedroeg in 2018 per saldo € 135 miljoen positief. Hierdoor was er een toename aan liquide middelen van € 198 miljoen naar een eindsaldo van € 333 miljoen. Interne organisatie 2018 was een intensief jaar voor Zorg en Zekerheid en haar medewerkers. Door het succes van de verzekerdencampagne en hierdoor de forse groei in de portefeuille en door de uitvoering van een aantal thema's uit het businessplan is er veel werk verzet. 2018 was het tweede jaar van onze businessplanperiode met als één van de belangrijkste thema's de terugdringing van onze organisatiekosten. 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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst
 3 Voor het Organisatie Ontwikkelingstraject was er een doelstelling bepaald om in een tijdsbestek van drie jaar te groeien naar een marktconform niveau van organisatiekosten. In 2018 is daartoe een forse eerste stap gezet waarbij vrijwel alle onderdelen van de organisatie hebben bijgedragen aan de reductie. In 2018 heeft dit tot eenmalig hogere kosten geleid, de besparingen worden vanaf 2019 structureel gerealiseerd. Dit werd mogelijk door het tweede belangrijke thema in ons businessplan, het verder digitaliseren, standaardiseren en robotiseren van onze processen. Standaardiseren van onze hoofdapplicatie en het hierdoor uitfaseren van maatwerk was een belangrijk onderdeel van onze digitale veranderkalender. Een tweede belangrijke pijler betrof het volledig digitaliseren van de output naar de klant en het uitbreiden van functionaliteiten op het gebied van de selfservice in de Mijn omgeving van Zorg en Zekerheid. De derde pijler betrof de robotisering van een aantal veelvuldig voorkomende enkelvoudige handmatige processen. Door het succesvol toepassen van deze stappen, werd de reductie mogelijk gemaakt. 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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst
 Een ander belangrijk doel van het Organisatie Ontwikkelingstraject is het verder versterken van de kwaliteit in de organisatie. Het principe van zelforganiserende teams werd ingevoerd binnen de divisies. In 2019 zal in het kader van dit onderdeel een leiderschapsprogramma worden gevolgd en zal de werkomgeving worden ingericht op deze andere manier van werken. Bij dit Organisatie Ontwikkelingstraject hebben een groot aantal collega's de organisatie verlaten onder de voorwaarden van een goed Sociaal Plan. Het traject is tijdig en zorgvuldig verlopen mede dankzij de deskundige en constructieve inzet van de Ondernemingsraad van Zorg en Zekerheid. We hebben een onderzoek uitgevoerd naar de aanvullende verzekeringen. Uit het onderzoek is gebleken dat we voor de korte termijn geen wezenlijke aanpassingen hoefden door te voeren. In 2019 zullen we een nader onderzoek doen naar de houdbaarheid voor de lange termijn. In 2018 is de samenstelling van de Raad van Bestuur gewijzigd. Lid van de Raad van Bestuur, Hennie Limberger, ging met pensioen en werd opgevolgd door Henk Gerla.							
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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



3

Op het gebied van de informatiebeveiliging is in 2018 met succes veel energie gestoken in het verder borgen van de integrale informatiebeveiliging binnen zorg en Zekerheid. Zorg en Zekerheid als uitvoerder van de Wet langdurige zorg, Wlz, kende in 2018 een omvangrijke agenda. De kwaliteitsplannen voor de verpleeghuizen en de extra eisen vanuit de toezichthouder op het gebied van de klantbenadering betekenden een forse inspanning voor de organisatie.

Vooruitblik

Voor 2019 heeft het kabinet ervoor gekozen om geen grote pakketwijzigingen door te voeren. De belangrijkste wijziging die in 2019 wordt doorgevoerd met als invoerdatum 2020 vindt plaats aan de polis kant: de verlaging van de collectiviteitskorting van 10 naar 5%. De verandering van de korting leidt naar verwachting tot meer veranderingsgeneigdheid van de verzekerde.

De zorginkoop 2019 en 2020 staat in het teken van de uitvoering van de Hoofdlijnenakkoorden op basis van het rapport "De juiste zorg op de juiste plek".

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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



3

Op het gebied van de informatiebeveiliging is in 2018 met succes veel energie gestoken in het verder borgen van de integrale informatiebeveiliging binnen zorg en Zekerheid. Zorg en Zekerheid als uitvoerder van de Wet langdurige zorg, Wlz, kende in 2018 een omvangrijke agenda. De kwaliteitsplannen voor de verpleeghuizen en de extra eisen vanuit de toezichthouder op het gebied van de klantbenadering betekenden een forse inspanning voor de organisatie.

Vooruitblik

Voor 2019 heeft het kabinet ervoor gekozen om geen grote pakketwijzigingen door te voeren. De belangrijkste wijziging die in 2019 wordt doorgevoerd met als invoerdatum 2020 vindt plaats aan de polis kant: de verlaging van de collectiviteitskorting van 10 naar 5%. De verandering van de korting leidt naar verwachting tot meer veranderingsgeneigdheid van de verzekerde.

De zorginkoop 2019 en 2020 staat in het teken van de uitvoering van de Hoofdlijnenakkoorden op basis van het rapport "De juiste zorg op de juiste plek".

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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



3

In 2019 zullen we een nieuw businessplan voor de periode 2020-2022 ontwikkelen met daarin o.a. belangrijke thema's als de gezonde regio, de digitale klant 2025, de marktconformiteit van onze zorgkosten en de ontwikkeling van de collectiviteitenmarkt.

2019 zal in het kader van het Organisatie Ontwikkelingstraject verder in het teken staan van de kwalitatieve verandering van de organisatie met aandacht voor het leiderschapsprogramma, invullen van de vacatures, de verdere implementatie en begeleiding van de zelforganiserende teams en het fysiek anders werken door aanpassing van werkruimten en digitale ondersteuning.

In Europees verband vindt er een herijking van de parameters van Solvency II plaats. In Nederland wordt het onderzoek naar de herijking van de HRES uitgevoerd door DNB. Uit de herijking kan mogelijk naar voren komen dat zorgverzekeraars te maken krijgen met een hogere solvabiliteitseis. Naar verwachting zal de herijking van de HRES-parameters met een jaar worden uitgesteld en ingaan vanaf 2021.

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 Financiële resultaten	home
							inhoud
							Bijlagen
							Begrippenlijst



3

Onze doelstelling op het gebied van de verzekerdenaantallen voor de campagne 2020 is gericht op een gestage groei van de portefeuille. Op financieel gebied voorzien we een jaar met een beperkt positief rendement en een stabiele solvabiliteit. De ontwikkeling van de omzet en het verzekeringstechnisch resultaat is mede afhankelijk van de te ontvangen vereveningsbijdrage van de instroom van de verzekerden per 1 januari 2019, in combinatie met de realisatie van de verwachte zorgkosten in 2019. Verder is het resultaat afhankelijk van de volatiliteit van de beleggingen. De premie in 2020 zal naar verwachting stijgen, gelet op de ontwikkeling van de zorgkosten. Zorg en Zekerheid wil, passend binnen het kapitaalbeleid, haar premiepositie concurrerend houden.

Vorige pagina ^