

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](#)

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)

5 Commercie

Onze verzekerden centraal

Zorg en Zekerheid is een zorgverzekeraar bij wie de verzekerden de spil vormen waar het om draait. Wij zien hen als belangrijke klanten naar wie wij luisteren en zo klantgericht mogelijk benaderen. Met één herkenbaar label verzekeren wij voor hen de zorg tegen een prijs die niet hoger is dan nodig. Met drie duidelijke producten die bij een ieders zorgsituatie passen. En bieden we de (online) service die het hen gemakkelijk maakt een antwoord te vinden op hun vragen. Onze klanten voorzien ons in de persoonlijke contacten van de vragen die hen bezig houden. Aan de telefoon, in onze verzekeringswinkels, maar ook online via de sociale media. Die vragen pakken we op: we gebruiken de informatie om hen nog beter van dienst te kunnen zijn en ons aanbod aan te scherpen. En helpen hen met een advies op maat bij het kiezen van de beste zorgverzekering, zoveel mogelijk rekening houdend met de persoonlijke omstandigheden.

[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



5

Binnen Commercie ligt de focus op het werven en binden van verzekerden aan Zorg en Zekerheid. Op grond van ontwikkelingen in de samenleving formuleren we klantinzichten en volgen nauwlettend het keuzegedrag van onze verzekerden. Daar richten we onze commerciële inspanningen op drie pijlers:

- Omvang en samenstelling van onze verzekerdenportefeuille
- Veranderend klantgedrag
- Onze profilering als zorgverzekeraar

Omvang en samenstelling van onze verzekerdenportefeuille

Per 1 februari 2019 bevat de portefeuille van Zorg en Zekerheid 485.000 verzekerden. Dit is inclusief de buitenlandse uitzendkrachten die tijdelijk uitstromen naar hun thuisland en in januari weer zijn teruggekeerd. Betreffende de samenstelling van onze portefeuille willen we niet alleen groeien in aantal, maar ook naar een portefeuille die een evenwichtige afspiegeling is van de diversiteit aan (leeftijd) groepen in de samenleving.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1 Commercie](#)

[5.2 Zorginkoop](#)

[5.3 Medewerkers](#)

[5.4 Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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](#)

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)

Dat betekent dat we nauwgezet de bewegingen volgen binnen onze verzekerdenportefeuille. Welke verzekerden maken daar al deel van uit en welke verzekerden zouden we hier graag aan willen toevoegen? Maar ook: hoe weten we bestaande verzekerden aan ons te binden?

We hebben in 2018 ingezet op het aantrekken van meer jongeren en verzekerden met een hogere sociaal-economische status. Na een sterke stijging van het aantal verzekerden in de overstapperiode 2017-2018 van ruim 40.000, heeft de afgelopen overstapperiode geleid tot een netto uitstroom van 10.000 verzekerden. De netto uitstroom toont het verschil tussen de instroom van nieuwe verzekerden en de uitstroom van vertrekkende verzekerden. De instroom van 21.500 verzekerden is een redelijke normale instroom, die ligt op een vergelijkbaar niveau met eerdere jaren. In het eindresultaat hebben we een substantieel deel van de grote instroom in 2017-2018 weten vast te houden.

[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

5

De reden van de daling ligt vooral in de hoogte van de premiestijging ten opzichte van het voorgaande jaar. In steeds sterkere mate zien we grotere premieverschillen tussen zorgverzekeraars en een toenemende concurrentie. De premie blijft het belangrijkste motief voor klanten om voor een zorgverzekeraar te kiezen. In 2018 stegen bij Zorg en Zekerheid de premies met 8%.

Als gevolg hiervan zien we een relatief grote netto uitstroom bij segmenten die gevoelig zijn voor een scherpe premie, zoals studenten en singles. Daarnaast zien we een relatief grote uitstroom van Zorg Gemak-klanten, met name buiten de regio, de zogenaamde prijsswitchers naar concurrenten met een scherpere premie.

Het overstappercentage in de totale markt was dit jaar 7,0% ten opzichte van 6,2% vorig jaar (bron: Vektis Intelligence). Het marktaandeel van Zorg en Zekerheid is in 2019 landelijk 2,8% en regionaal 22,8% vergelijkbaar met 2018.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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](#)

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)

Het aandeel verzekerden met een aanvullende verzekering is heel licht gedaald van 82,6% naar 82,3%. De marktmobiliteit bedroeg dit jaar 7,0% en is hiermee hoger dan het voorgaande jaar. Onze uitstroom ligt hier met een percentage van 6,4% onder.



[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v



Veranderend klantgedrag

Online oriëntatie

We zien dat klanten in toenemende mate gebruik willen maken van online (communicatie) kanalen en deze 24/7 tot hun beschikking willen hebben. Steeds meer verzekerden kiezen ervoor hun verzekeringszaken online te regelen. Binnen de divisie Commercie is daarom fors gestuurd op het gebruik van de digitale kanalen. In 2018 sloten we drie van onze zes verzekeringswinkels en de negen servicepunten. Dat betekende dat meer klanten hun vragen telefonisch of per e-mail stelden. Maar ook steeds vaker hun zorgverzekering via hun mobiele telefoon afsloten. We hebben fors ingezet om het aantal verzekeringsnemers dat digitaal zaken met ons doet te doen toenemen. Een belangrijke ontwikkeling is dat potentiële klanten steeds meer calculerend gedrag tonen bij de keuze voor en het gebruik van een zorgverzekering waardoor de concurrentie op prijs groot is. Dat vraagt om innovatie waarmee we toegevoegde waarde kunnen bieden naast de prijs. 'Waar voor je geld' wordt in toenemende mate belangrijker om het verschil te kunnen 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 Financiële resultaten	home
							inhoud



Optimale service

De NZa constateerde in augustus 2018 dat 'zorgverzekeraars hun wettelijke taken en maatschappelijke rol goed uitvoeren. De informatieverstrekking aan de telefoon en de website is juist en volledig.' In het drukke laatste kwartaal van het jaar is in het Contact Center gestuurd op de bereikbaarheid. We vinden het vooral belangrijk dat Zorg en Zekerheid bereikbaar blijft met acceptabele wachttijden zodat verzekerden niet afhaken. De tevredenheid met het telefonisch klantcontact lag met een 7,9 net onder de doelstelling van een 8,0.

Vertrouwen en promotie

In de Klantenmonitor van april 2018 heeft Zorg en Zekerheid een Netpromoter Score van 16 (het aantal promotors dat Zorg en Zekerheid een 9 of een 10 geeft). Deze NPS is in lijn met het gemiddelde van de totale markt. Het vertrouwen in Zorg en Zekerheid ligt met een totale score van 24 eveneens in lijn met het marktgemiddelde.

Vorige pagina ^

Lees meer v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

Bijlagen

Begrippenlijst



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



Drijvers voor loyaliteit zijn het grote belang dat verzekerden hechten aan positieve algemene ervaringen met de dienstverlening, zoals het contact met de medewerkers (kennis en vaardigheden), de bereikbaarheid en de verschillende contactmogelijkheden. Uit het onderzoek blijkt dat declaraties en het contact met Zorg en Zekerheid belangrijke drijvers zijn voor loyaliteit en promotie. Als verbeterpunten gelden de dekkingen, eigen risico en eigen bijdragen.

Vraag en aanbod

Welke producten kiezen onze klanten en vanuit welke overwegingen? Vanuit onze overtuiging dat iedereen recht heeft op Zorg en Zekerheid, bieden we onze verzekerden een gevarieerd aanbod zorgverzekeringen aan. Iedereen in Nederland heeft recht op de zelfde basiszorg die wettelijk is geregeld in de verplichte basisverzekering. De grootste verschillen tussen zorgverzekeraars zitten in de keuze voor gecontracteerde en niet-gecontracteerde zorgaanbieders, de hoogte van de vergoedingen en de uiteindelijke premie. We stemmen ons aanbod af op een marktconform prijs- en kortingenbeleid.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

Met een breed palet aansprekende producten en diensten die voor elk 'wat wils' biedt. Ook in 2018 boden wij klanten drie basisverzekeringen aan:

- **Zorg Gemak Polis:** de online natura polis voor iedereen die kiest voor digitaal gemak en eenvoud, zonder de mogelijkheid van een collectiviteitskorting. Deze verzekering is per 2019 alleen af te sluiten met instemming voor het ontvangen van een digitaal polisblad en digitale correspondentie. Met de polis hebben verzekerden ruime keuze uit gecontracteerde zorgverleners. Kiezen zij voor een niet-gecontracteerde zorgverlener, dan hebben zij recht op een vergoeding van 75%. In 2018 kozen 24.625 verzekerden voor deze verzekering.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst

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



E

- **Zorg Zeker Polis:** de naturapolis die verzekerden de zorg in de buurt biedt met een ruime keuze uit gecontracteerde zorgverleners en waarbij recht is op een vergoeding van 80% bij niet-gecontracteerde zorgverleners. Het overgrote deel van onze verzekerden koos voor deze polis met een totaal van 421.411.
- **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. Voor deze keuzevrijheid kozen 35.510 verzekerden.

Naast de basisverzekeringen konden verzekerden in 2018 kiezen uit zeven aanvullende verzekeringen. Iedereen, van jong tot oud, betaalt dezelfde premie voor dezelfde aanvullende verzekering. Ook heeft iedereen, ongeacht leeftijd en gezondheidssituatie, direct toegang tot de verzekering, zonder wachttijden. Een aanvullende verzekering is niet wettelijk verplicht, maar wel aan te raden als de verzekerde denkt specifieke zorg nodig te hebben of meer zekerheid wil. In het aanvullende aanbod is voor nagenoeg iedere zorgvraag een vergoeding opgenomen.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

Niet langer boden we de AV-Totaal en de AV-Cum Laude aan vanwege de geringe vraag naar deze dure producten vanuit een specifieke groep met aanzienlijk zorggebruik. De AV-Top biedt daarvoor een uitstekend alternatief. Deze aanpassing is in lijn met de ontwikkelingen die we bij concurrenten zien. Een belangrijke wijziging in de polisvoorwaarden is de keuze voor het voorkeursbeleid farmacie.

Een concurrerende premie

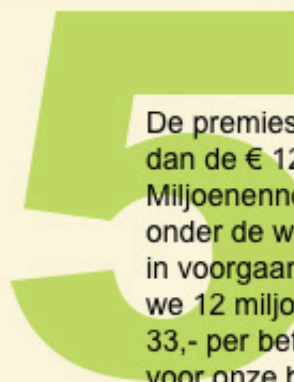
Bovenstaande ontwikkelingen onderstrepen het belang van een scherpe, concurrerende premie. Veel verzekerden letten vooral op de premie van de basisverzekering die zij vergelijken tussen zorgverzekeraars onderling. De hoogte van de premie, gecombineerd met online gemak, speelt met name onder de groep jongeren (van 18-34) een grote rol. Elk jaar maakt Zorg en Zekerheid een berekening van de premie door uit te gaan van de rekenpremie van de overheid. Voor 2019 bleek opnieuw dat de overheid de premie op grond van de te verwachten zorgkosten hoger stelde dan de cijfers bij ons lieten zien.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst

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



De premies bij Zorg en Zekerheid stegen weliswaar, maar minder dan de € 120,- per jaar die het ministerie van VWS in de Miljoenennota voorspelde. De vastgestelde premies lagen opnieuw onder de werkelijke kostprijs van de zorg. Dat tekort werd evenals in voorgaande jaren bijgelegd uit de reserves. Voor 2019 haalden we 12 miljoen euro uit de reserves, omgerekend een bedrag van € 33,- per betalende verzekerde per jaar. Maar met de premiestijging voor onze basisverzekeringen daalde de krachtige concurrentiële positie ten opzichte van de concurrenten in 2018.



5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst

[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



5

Voor iedereen van 18 jaar en ouder geldt naast de premie een wettelijk verplicht eigen risico voor de zorgverzekering. Verzekerden jonger dan 18 jaar betalen geen premie voor de zorgverzekering en hebben ook geen eigen risico. De overheid bepaalt elk jaar de hoogte van het verplicht eigen risico. Voor 2019 is dit vastgehouden op het bedrag van € 385,00. Dit betekent dat verzekerden de eerste € 385,00 van de zorgkosten uit het basispakket zelf moeten bekostigen. Zorg en Zekerheid vindt dat het eigen risico een verplichte last geworden is die veel mensen niet meer kunnen dragen. Zij pleit daarom, samen met de andere kleinere kwaliteitszorgverzekeraars (VRZ), voor een verlaging van het verplichte eigen risico en vaste prijsafspraken met ziekenhuizen. Om die tarieforiëntatie zo gemakkelijk mogelijk te maken, is onze website nog gebruiksvriendelijker ingericht.

Zorg en Zekerheid besteedt de premie als volgt: Van elke euro premie die de verzekerden van Zorg en Zekerheid maandelijks betalen, wordt 90 eurocent besteed aan zorg, 5 eurocent gaat naar de kosten voor bedrijfsvoering, 7 eurocent is een buffer voor de overige kosten.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst



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



5

We geven 2 eurocent terug uit de reserves die niet nodig zijn voor de vereiste solvabiliteit, om de premie zo laag mogelijk te houden.

De te verwachten zorgkosten in 2019 zijn als volgt te verdelen: 50% gaat naar ziekenhuiszorg. Daarnaast gaan respectievelijk 7% naar huisartsenzorg en 11% naar farmacie. 9% is geraamd voor de GGZ zorg. Gevolgd door de ingeschatte kosten voor hulpmiddelen, tandarts, revalidatie, kraamzorg, paramedische zorg en vervoer.

Gemeenten en collectiviteiten

Een belangrijke bron van instroom van nieuwe verzekerden komt voort uit collectiviteiten met bedrijven en gemeenten. Met name een relatief sterke instroom vanuit de gemeentelijke contracten voor de minima droeg bij aan de groei.

In november en december is er voor de gemeentelijke collectiviteiten veel persoonlijke aandacht geweest en waren wij dichtbij met spreekuren voor gemeenten met potentieel. Voor de overige collectiviteiten zijn maatwerkafspraken zoveel mogelijk beperkt en hebben we ons gericht op voltoop bij kansrijke bestaande collectiviteiten.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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](#)

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)

Het betreft hier voornamelijk de contracten die zijn afgesloten in 2017 en de nieuwe collectiviteit bij Luchtverkeersleiding. De meest aansprekende resultaten zijn geboekt bij bijvoorbeeld de Luchtverkeersleiding en MBO Rijnland, Universiteit en Hogeschool van Amsterdam, Dura Vermeer met de start van de vitaliteitskalender en AZVZ.

Naast deze bedrijven zijn ook de groep Buitenlandse Uitzendkrachten een gestage bron van instroom in onze portefeuille. Ieder kalenderjaar ontwikkelt de BUZK-populatie zich conform soortgelijk patroon. Dit betekent dat de BUZK-populatie aan het einde van ieder kalenderjaar krimpt. Deze krimp is te verklaren doordat een deel van de buitenlandse uitzendkrachten rondom de kerst/nieuwjaar naar het thuisland terugkeren. De acquisitie en het verloop van deelnemende uitzendbureaus was in 2018 grillig. De autonome groei is relevant voor de omvang van de totale populatie.

[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

Onze profilering als zorgverzekeraar

Zorg en Zekerheid staat voor haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als zorgverzekeraar. Dat betekent dat we de ontwikkelingen binnen de zorg en gezondheid op de voet volgen. Om nieuwe klanten aan te trekken werkt Zorg en Zekerheid voortdurend aan het vergroten van haar onderscheidend vermogen. Door een breed publiek te bereiken, een positief sentiment te bewerkstelligen en te bouwen aan een positieve reputatie en publieke opinie.

Dat willen we tot stand brengen door meer mensen te bereiken met al onze initiatieven voor zorg- en niet zorggebruikers en daarmee het engagement, de mate waarin doelgroepen en publiek onze initiatieven waarderen en onderschrijven, te vergroten. Door veelvuldig in de (sociale) media aanwezig te zijn met onze standpunten, de acties die we initiëren en het intensiveren van het contact met de pers en het publiek. Dat doen we langs verschillende lijnen:

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



[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



Uitdragen van relevante content met heldere standpunten

We zetten betaalde en niet betaalde content in, langs de contentlijnen: positieve gezondheid, solidariteit en betaalbaarheid. In 2018 zijn er in totaal acht verhalen geplaatst op Nu.nl en drie op Ad.nl. Daarin lichten we onze standpunten toe, bijvoorbeeld over waarom wij de gemeentepolis voeren, terwijl we zien dat andere zorgverzekeraars deze juist afstoten. Want wij vinden dat de gemeentepolissen bijdragen aan het solidariteitsprincipe dat we hoog in het vaandel hebben. In 2018 hadden we afspraken met 49 gemeenten om ook mensen met een lager inkomen goed te verzekeren en deze contracten dragen bij aan onze sociale verbondenheid met de regio.

Vanuit ons standpunt vooral samen met professionals de zorg en gezondheid te organiseren, lanceerden we een nieuwe aanpak via het Orthopedieproject in Amstelveen. In samenwerking met de gezondheidscentra in Amstelveen zijn vijf wetenschappelijk onderbouwde zorgprogramma's ontwikkeld met als doel patiënten sneller en beter te behandelen. Soms is een injectie of operatie nodig, maar vaak ook niet.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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

5

Met betrouwbare meetinstrumenten worden risicofactoren per patiënt in kaart gebracht. Met behulp hiervan hoeven alleen patiënten met ernstige klachten naar het ziekenhuis doorverwezen te worden. Daaruit kwam het orthopedieproject voort waar we gezamenlijk over communiceerden. Een project waarbij mensen met orthopedieklachten anders werden benaderd.

De zorgverlener kijkt niet alleen naar de klacht maar vooral naar de patiënt: hoe staat hij of zij in het leven? Vanuit deze positieve gezondheidsgedachte zal het advies vaak zijn om, naast de behandeling, meer te gaan bewegen. Als dat lastig is voor patiënten bieden we een gratis oplossing: de beweegtuin bij ons gezondheidscentrum, mede mogelijk gemaakt door Zorg en Zekerheid. Andere patiënten krijgen een oefenprogramma dat ze eerst bij de fysiotherapeut en thuis uitvoeren en later zelfstandig: buiten of bijvoorbeeld in een sportcentrum.



5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst

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 Financiële resultaten	home
							inhoud



Publiciteit

Om zichtbaar te zijn en onze visie kenbaar te maken is het van belang dat we veelvuldig en actief onze standpunten en acties zichtbaar maken in de regionale en landelijke media. Dat deden we bijvoorbeeld met de stellingname van Ton van Houten over de budgetpolis in NRC en het solidariteitsstandpunt dat we daarin toelichten. Maar vooral ook via de lokale media in in de regio met onze projecten vanuit de divisie zorg of onze sponsoring en initiatieven en de projecten die we vanuit de Stichting Zorg en Zekerheid realiseren.

Media-aandacht voor Zorgprojecten

Ouderenzorg is een belangrijke ontwikkeling binnen de zorg die Zorg en Zekerheid bekrachtigde met de publieke ondertekening van de Valpreventie Coalitie Amstelveen. Eind oktober werd het faillissement van MC Slotervaart en de IJsselmeerziekenhuizen aangekondigd. Omdat het Amstelland Ziekenhuis, waar Zorg en Zekerheid voor de inkoop marktleider is, daaropvolgend ook negatief in het nieuws kwam, is het beeld van een dreigend faillissement gekeerd naar het beeld van continuering van zorg.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst



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

5 Het persbericht dat Amstelland in de toekomst een deel van de zorg uit het Academisch Ziekenhuis overneemt, was daarvan de bekroning als voorbeeld van de juiste zorg op de juiste plek. Er volgde positieve berichtgeving over de start van het project Stevenshof Vitaal in Leiden uitmondend in een bezoek van staatssecretaris Paul Blokhuis aan het programma begin januari 2019.

Sponsoring en media

Vanuit onze sponsoring stimuleren we niet alleen mensen om mee te komen bewegen. Met de verenigingen en besturen ontwikkelen we samenhangende activiteiten die gezond leven en samen beleven ondersteunen. Zo organiseerden we met Zorg en Zekerheid Leiden Basketbal de vrijwilligersactie 'Een sportief gebaar voor elkaar' en met name voor de Blinden- en Slechtziendenactivatie 'Sport is Emotie' was er grote aandacht in regionale pers en op social media.

De videoreeks met reporter Reanne van Kleef (bekend van Sleutelstad) die voor het Zorg en Zekerheid Circuit zijn gemaakt, deed het nog beter op social media.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

Op Instagram zorgden de filmpjes van de lopen voor een groei in het aantal volgers en likes, maar we zagen ook het aantal deelnemers aan de lopen van het Zorg en Zekerheid Circuit stijgen.

Zichtbaarheid en effect van onze initiatieven

Met tal van initiatieven naar klanten en niet-klanten, die we het gehele jaar ondernemen willen we Zorg en Zekerheid meer 'kleur op de wangen' verschaffen. We brachten de tweede reeks Six Minute Stories uit en bereikten daarmee een potentieel van 1,7 miljoen en kregen landelijke erkenning met de uitreiking van de bronzen Effie. We sloten een samenwerking met de Universiteit Leiden om tijdens het gezondheidsprogramma Self (Students Experienced in Lifestyle and Food) deze boekjes in te zetten. Stichting Student en Voeding Leiden biedt met deze activiteit enthousiaste (bio)medisch studenten de kans vertrouwd te raken met de basisprincipes van voeding, leefstijl en productiviteitsmanagement.

De nationale Dag van de Mantelzorg was aanleiding om deze groep mensen extra aandacht te geven en in het zonnetje te zetten. We kregen ruim 300 aanmeldingen op onze oproep voor de kleine attentie, een boekenbon die op 17 november op de deurmat viel bij de aangemelde mantelzorgers.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst



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



5

Zo wilden wij deze mantelzorgers een klein beetje ontspanning bieden in de vorm van een boek dat zij zelf konden aanschaffen met de boekenbon.

Met de introductie van Relax Focus lanceerden we een vernieuwend concept om een gezonde leefstijl te bevorderen. Het is een groeimodel dat de komende jaren op basis van klantfeedback verder wordt doorontwikkeld. We zijn gestart met de lancering van de webpagina zorgenzekerheid/relaxfocus. Zo'n 1.000 unieke gebruikers hebben deze pagina met tips, columns en artikelen bezocht. Met interactieve webinars bereikten we ruim 500 (potentiële) klanten. RelaxFocus sluit qua onderwerp ook goed aan bij het duurzame inzetbaarheid-vraagstuk van onze collectiviteitspartners (bedrijfszorg). We hebben hierover oriënterende gesprekken gevoerd met de Universiteit Leiden en de Hogeschool van Amsterdam en afspraken gemaakt voor een pilot met de Hogeschool van Amsterdam.

Projecten Stichting Zorg en Zekerheid

De projecten van de Stichting Zorg en Zekerheid bieden eveneens aanknopingspunten voor profilering van Zorg en Zekerheid.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

JOGG Haarlem ging van start met de toegekende gelden en boekte direct resultaat in de vorm van een gouden certificaat van de Gezondere Sportkantine voor Judovereniging Kenamju. Dit werd in de lokale media goed opgepakt.

Fietsmaatjes Leiden/Leiderdorp werd genomineerd voor de Leidse Vrijwilligersprijs 2018 in de categorie Organisatieprijs. Dit zorgde voor mooie free publicity, waaronder een radio interview op Sleutelstad FM. BOOKA, de real life soap voor en door jongeren van het GGD Hollands Midden en Davinci College Leiden, ging op 3 december in première. Dit was een groot succes en het Leidsch Dagblad berichtte hier uitgebreid over in een spread artikel.

Voorlichting:

Driemaal per jaar ontvangen onze verzekerden het magazine GeZZond, waarin wij hen van achtergrondartikelen voorzien met de persoonlijke portretten achter onze initiatieven en acties maar ook over ons productaanbod of diensten. Voor niet-verzekerden plaatsen we deze artikelen op de website en social media.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)




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

Naast GeZZond kunnen onze verzekerden zich abonneren op de maandelijkse digitale nieuwsbrief met de laatste weetjes, achtergrondinformatie en de initiatieven die Zorg en Zekerheid ontplooit.

Geheel 2018 is actief vanuit Zorg en Zekerheid gecommuniceerd op de website en via de social media. Zorg en Zekerheid heeft ruim 7000 volgers op Twitter en LinkedIn, 10.605 Facebookvrienden en 700 deelnemers aan de nieuwe Instagrampagina.

Zichtbaar in de media, aanwezig in de regio, beloften waarmaken en de resultaten delen. Deze filosofie van samen werken aan een gezonde leefstijl met partijen uit de regio verschaft ons de kleur die ons typeert als Zorg en Zekerheid.

Vorige pagina 

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst



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

Zorg

Net als in 2017 was Zorg en Zekerheid in 2018 verantwoordelijk voor de gezamenlijke zorginkoop namens de VRZ-verzekeraars (Zorg en Zekerheid, Eno en ONVZ). Het zorginkoopbeleid voor 2019 stond op 1 april op de website en vanaf 1 juli is de zorginkoop daadwerkelijk gestart. Voor 2019 hebben we onze verzekerden – net als in de afgelopen jaren – weer een dekkend zorgaanbod kunnen bieden van kwalitatief goede zorg.

De toegankelijkheid van zorg kwam in 2018 meer onder druk te staan dan in andere jaren. Voor de GGZ, de Wijkverpleging en onderdelen van de Medisch Specialistische Zorg waren er wachtlijsten die langer waren dan de hiervoor geldende 'treeknormen'. Dit komt overeen met het landelijke beeld. Op al deze gebieden waren we samen met zorgaanbieders actief om deze problemen te beperken. Deels waren deze beïnvloedbaar, deels was dit voor ons lastig te beïnvloeden (onder andere vanwege personeelsproblemen).

Voor de ambulancezorg waren we in 2018 actief met het verkorten van de aanrijdtijden. Helaas heeft dit nog tot onvoldoende resultaat geleid. Ook hiervoor zullen we in 2019 aanvullende maatregelen treffen.

[Lees meer](#) ▼

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

Het GeZZondteam heeft in 2018 ruim 5900 keer informatie verstrekt aan verzekerden met vragen over de zorg. Ze hebben 645 verzekerden die op een wachtlijst stonden bemiddeld naar een (andere) zorgaanbieder. Dit leidde per verzekerde gemiddeld tot een verkorting van de wachttijd van ruim 45 dagen. Ten opzichte van 2017 steeg het aantal bemiddelingen met 33 %. Het aantal informatieverstrekkingen steeg met 15 %.

De druk op de acute zorg nam toe. Daarom zijn diverse initiatieven ondernomen om de acute zorg te verbeteren. Zo is er in Zuid Holland Noord buiten kantooruren een meldpunt gestart voor verwijzers die gebruik willen maken van Eerstelijnsverblijf en crisisopnames Wiz. Dit project is ook een mooi voorbeeld van de wijze waarop we onze rol voor de zorgverzekeringswet combineren met onze rol als Zorgkantoor. Deze meerwaarde wordt niet alleen zichtbaar in de zorginkoop, maar ook in relatie tot de frontoffices en regionale beleidsmatige thema's (samenhang met gemeentelijke vraagstukken, ICT en arbeidsmarktbeleid) en de wijze waarop we burgers op een persoonlijke wijze informeren en betrekken.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

We besteden veel energie aan de betaalbaarheid van de zorg, zodat we onze verzekerden een aantrekkelijke premie kunnen bieden.

Voor de zorginkoop van apotheken voor 2019 deed zich in het kernwerkgebied van Zorg en Zekerheid een specifieke situatie voor. De apothekers waren het niet eens met de introductie van het 'voorkeursbeleid', een beleid waarbij wij als zorgverzekeraar rechtstreeks onderhandelen met de leveranciers van generieke geneesmiddelen. Vanaf 1 januari 2019 wordt nog maar één variant, het voorkeursgeneesmiddel, vergoed van een aantal omschreven geneesmiddelen waarvan meerdere varianten beschikbaar zijn. Het voorkeursgeneesmiddel bevat dezelfde werkzame stof als de variant die de verzekerde gebruikt. De voorschrijvend arts beoordeelt welke werkzame stof nodig is. Voor voorkeursgeneesmiddelen betaalt de verzekerde geen verplicht en vrijwillig eigen risico. Zorg en Zekerheid kiest in navolging van de andere zorgverzekeraars voor dit beleid om de stijgende zorgkosten onder controle te houden en de premie zo laag mogelijk te houden.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst

[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



De vereniging van Generieke Leveranciers Nederland (GLN) stelt dat het voorkeursbeleid de afgelopen jaren een succes is gebleken. De pakketafspraken tussen apothekers, groothandels en enkele grote geneesmiddelenconcerns worden hiermee voor een belangrijk deel doorbroken. Volgens de GLN is het voorkeursbeleid naar schatting goed voor een jaarlijkse besparing van ten minste € 600 miljoen. Het Zorginstituut Nederland heeft berekend dat over de zorgkosten 2014 het preferentiebeleid € 679 miljoen heeft bespaard. Dit is € 40 per Nederlander. Door het voorkeursbeleid zijn de kosten voor geneesmiddelen lager.

De tekorten aan preferente geneesmiddelen zijn de afgelopen jaren met een derde afgenomen, stelt de GLN Farmanco, de website voor geneesmiddelentekorten van de KNMP, laat zien dat van de circa 300 meldingen het op dit moment in slechts 20 gevallen gaat om preferente geneesmiddelen.

Hoewel dit beleid al jarenlang werd uitgevoerd door de grote zorgverzekeraars, werd de uitvoering door Zorg en Zekerheid als problematisch ervaren.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

In de loop van januari zijn de contracten met deze apothekers alsnog gesloten. In april 2018 bleek dat het Amstelland ziekenhuis grote financiële problemen had. Dankzij een effectieve aanpak van Zorg en Zekerheid kon dit ziekenhuis in december 2018 melden dat een reddingsplan van zorgverzekeraars succesvol was verlopen en de toekomst van het ziekenhuis er zonnig uit ziet.

Samenwerking en preventie

Zorg en Zekerheid wil dat zorg en gezondheid voor iedereen bereikbaar en betaalbaar is, ook voor mensen met een laag inkomen. Anno 2018 waren er afspraken met 49 gemeenten. We bieden hier maatwerk door in te spelen op specifieke vraagstukken. Dit doen we bijvoorbeeld via het leefstijlprogramma 'Lekker in je Lijf', voor minima met overgewicht, via 'Jongeren op Gezond Gewicht (JOGG)', en de inzet van een Praktijkondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg (POH GGZ) voor de jeugd. Die kan, bij de huisarts, snel psychische en sociaalemotionele hulp bieden aan kinderen en ouders.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



Relatief nieuw is de samenwerking met gemeenten op het gebied van schuldhulpverlening. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar betalingsachterstanden maar ook naar achterliggende problemen en oorzaken, bijvoorbeeld de woon- en werksituatie, het gezin en eventuele gezondheidsproblemen.



Positieve Gezondheid

Het Positieve Gezondheidsconcept, waarbij niet de ziekte maar juist de mogelijkheden en wensen van mensen centraal staan, kwam dankzij Zorg en Zekerheid in 2018 goed van de grond.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



Z

Zorg betekent niet per definitie het bieden van medische zorg. Het is belangrijk ook oog te hebben voor de rol die mensen (willen) hebben in de maatschappij, het mentaal en fysiek welzijn. Op deze manier ervaren we een hogere kwaliteit van leven.

Een deel van de mensen die regelmatig bij de huisarts komt, heeft psychosociale problemen. Als er niet direct een medische of psychologische behandeling nodig is maar de klachten wel aanhouden, kan Welzijn op Recept helpen.

Deze preventieve aanpak is gericht op participatie; mensen stimuleren om weer sociaal actief te worden en/of meer te bewegen. Zorg en Zekerheid is al ruim tien jaar actief supporter van Welzijn op Recept. Mede hierdoor worden de 'recepten' inmiddels actief uitgeschreven in diverse gemeenten.

Zorg dicht bij huis

Zorg en Zekerheid kijkt actief waar zorg efficiënter en beter kan, bijvoorbeeld door zorg te verplaatsen van een academisch naar een gewoon ziekenhuis, of van een ziekenhuis naar de huisarts. Dankzij afspraken tussen cardiologen, huisartsen en Zorg en Zekerheid vervult de huisartsenpraktijk steeds vaker een sleutelrol in de zorg voor patiënten met hartfalen of boezemfibrilleren.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

Zij krijgen begeleiding op maat, die mogelijk dure en stressvolle ziekenhuisopnames kan voorkomen. De huisarts kent het totaalbeeld van de patiënten en kan beter inspelen op de individuele (persoonlijke) behoeften. Ook is de huisarts vaak dichterbij dan het ziekenhuis waardoor patiënten sneller zorg kunnen krijgen.

Mede op initiatief van Zorg en Zekerheid zijn huisartsenpraktijken dit najaar gestart met meekijkconsulten. Patiënten met niet-acute hartklachten worden gezien of besproken op een gezamenlijk spreekuur met de huisarts en specialisten uit het ziekenhuis. Dit spreekuur vindt tweemaal per maand plaats, gedurende een proef van drie jaar.

Ouderenzorg

In 2018 maakte Zorg en Zekerheid afspraken met zorg-, welzijn- en onderwijsorganisaties in het beroepsonderwijs. Een eerste groep mbo'ers die een beroepsopleiding in de verpleeghuiszorg volgen, krijgt sinds dit schooljaar op een andere manier les. Deze sluit aan bij de radicale vernieuwing die in de praktijk is ingezet.

Vallen is een ernstig probleem bij ouderen. Het advies hierbij is meer te focussen op bewegen en minder op het vallen.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

Door met elkaar samen te werken kunnen we een keten realiseren die leidt tot de 'juiste zorg op de juiste plek': voor iedere oudere kan zo worden bepaald wat de juiste interventie is, tegen de juiste financiering.

Dit kan zowel (para)medische zorg zijn als een combinatie met bewegen of het sociale domein. Het resultaat is een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven en een zo goed mogelijke gezondheid, over langere tijd. Het ministerie van VWS heeft in 2018 subsidie toegekend voor de Preventiecoalitie Valpreventie Amstelland van de gemeente Amstelveen en Zorg en Zekerheid.

In diezelfde gemeente wordt momenteel geëxperimenteerd met Social Trials. Professor Anne-Mei The deed jarenlang onderzoek naar de on vervulde behoeften van mensen met dementie en hun naasten. Op basis daarvan ontwikkelde zij de Sociale Benadering Dementie. Hierin ligt de nadruk niet op dementie als ziekte, maar op de betekenis in het dagelijks leven. Zorg en Zekerheid werkt met de gemeente Amstelveen mee aan deze kleinschalige Social Trials. Mensen met dementie en hun naasten/mantelzorgers krijgen zo op een radicaal andere manier ondersteuning en zorg thuis.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



Palliatieve zorg

Zorg en Zekerheid stond in 2018 aan de wieg van twee bijzondere initiatieven: het specialistisch thuisconsult palliatieve zorg is een project om ongewenste opnames in de palliatieve fase te voorkomen. Huisartsen kunnen dit gesprek aanvragen voor patiënten die wonen in Leiden, Leiderdorp, Warmond, Oegstgeest en Voorhout. Binnen dit project wordt intensief samengewerkt met het Palliatief Advies Team van het Alrijne ziekenhuis, het LUMC, het palliatief netwerk van Transmuralis, het regionale consultatieteam palliatieve zorg, de huisartsen en de thuiszorgorganisaties.

In Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer financieren Zorg en Zekerheid en Zilveren Kruis samen het Behandelwensgesprek. De huisartsen in de regio bieden dit gesprek aan kwetsbare ouderen en hun naasten. Aan de orde komen: de levensverwachting, de kwaliteit van leven en welke behandelingen ze in de nabije toekomst wel en niet willen ondergaan. Het gesprek helpt zorgverleners om te handelen in de geest van de patiënt en diens wensen. Mensen kunnen een meer weloverwogen keuze maken.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



Innovatie en co-creatie

In 2018 zijn we in co-creatie met patiënten en zorgaanbieders doorgegaan fricties in het leven van hartpatiënten in kaart te brengen. Het eerste concrete resultaat: patiënten die in het LUMC zijn behandeld voor een beroerte kunnen thuis controles en online metingen uitvoeren. De arts kijkt op afstand mee door de meetgegevens te controleren.

Eind 2018 is een driejarig project gestart waarbij inwoners, zorgprofessionals, de gemeente, Zorg en Zekerheid en het sociale domein samenwerken om de Leidse wijk Stevenshof vitaler te maken. Hierbij werken we samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties en wordt onder andere gebruikgemaakt van e-healthtoepassingen (onder andere via het National e-health Living labb (NeLL)).

In 2017 experimenteerde Zorg en Zekerheid al met het thuis bloeddruk meten. Patiënten die normaliter viermaal per jaar naar de huisarts moeten om hun bloeddruk te controleren, mochten dit thuis doen. De resultaten: patiënten ervaren meer vrijheid, controle over hun ziekte en een betere gezondheid.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

De huisarts heeft meer tijd, ziet dat patiënten trouw meten en minder medicijnen nodig hebben. In 2019 gaan patiënten met stabiel hartfalen aan de slag met thuismeten. De proef vindt plaats in de regio Katwijk. De huisarts kijkt op afstand mee door de meetgegevens te checken. Wijkt de informatie af? Dan neemt de huisarts contact op met de patiënt.

In 2018 is in co-creatie met millennials een traject opgestart speciaal voor mensen die geen gebruik hoeven maken van zorg. Hierbij ligt de nadruk op een gezonde voeding, sportieve voorkeuren en voldoende ontspanning. In het najaar is als resultaat het platform RelaxFocus gelanceerd, en een website met informatie.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst

[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 Financiële resultaten	home
							inhoud

5 Medewerkers

2018 stond vooral in het teken van verandering. Verandering die noodzakelijk is om onze koers richting een wendbare organisatie te realiseren. Alleen via een wendbare organisatie kunnen we snel blijven inspelen op de continu veranderende klantbehoeften en de snelle technische ontwikkelingen om zo onze maatschappelijke rol te blijven vervullen.

De rode draad in 2018 was het Organisatie Ontwikkelingstraject (OOT). Een traject met enerzijds als doel kostenbesparing en anderzijds kwaliteitsverbetering. Hierbij waren we helaas genoodzaakt afscheid te nemen van een groot aantal boventalig geworden medewerkers. Medewerkers van wie hun functie wijzigde of verviel als gevolg van verdergaande digitalisering of veranderingen in onze omgeving. Tegelijkertijd ontstonden er nieuwe functies met andere vereisten waarop veel nieuwe medewerkers zijn geworven. Voor deze nieuwe medewerkers stond een vernieuwd introductieprogramma klaar. Het OOT ging gepaard met veel emoties en zal nog zijn doorloop hebben tot en met het eerste kwartaal 2019.

[Lees meer](#) ▼

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst



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



5

Verdergaande digitalisering of zelfs robotisering bleken een belangrijke randvoorwaarde te zijn om de veranderingen die voortvloeiden uit het OOT mogelijk te maken. Veel van deze ICT trajecten zijn al in 2017 gestart onder de noemer: De Digitale Verander Kalender (DDVK). In het Sociaal Jaarverslag is te lezen waar de medewerkers van de multidisciplinaire teams mee bezig zijn geweest en welke veranderingen gerealiseerd zijn.

Bij een wendbare organisatie horen wendbare medewerkers, die zelf de regie pakken en met verbetervoorstellen komen. Hiertoe ontstaan aan het einde van het jaar op verschillende plekken in de organisatie zelforganiserende teams, die via de LEAN-gedachte te werk gaan. Deze ontstaan niet van de één op andere dag. We zien dan ook dat ondanks een intensieve voorbereiding de betrokken medewerkers nog zoekende zijn binnen deze nieuwe werkvorm.

Naast verbetervoorstellen doen en zelfregie zal een wendbare medewerker zich blijvend ontwikkelen en is zijn of haar vitaliteit belangrijk.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst

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 Financiële resultaten	home
							inhoud



Ten aanzien van de ontwikkeling zien we in 2018 dat medewerkers via Studytube in grote getalen LEAN en Agile trainingen volgden en dat zij zich stortten op de verplichte AVG cursus of hun PE punten voor de Wft zorg. Tegen het einde van het jaar is ook gestart met een werkgroep die zich bezig houdt met het ontwikkelen van een leiderschapsprogramma. In de vaste rubriek: 'Terug de collegebanken in' geven medewerkers hun persoonlijke ervaringen weer over de door hun gevolgde individuele opleidingen.

Voor wat betreft de vitaliteit van de medewerkers heeft de Commissie WelZZijn weer leuke activiteiten aangeboden om medewerkers te prikkelen in wat zij zelf kunnen doen om vitaal te blijven.

Wendbaarheid en samenwerken zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Zo zien we steeds meer multidisciplinaire teams ontstaan waarbinnen medewerkers met elkaar verbeteringen doorvoeren die onze klanttevredenheid ten goede komen. Om dit activiteitgericht werken en de samenwerking op een natuurlijke manier te stimuleren worden er in 2018 plannen gemaakt om ons gebouw daarop aan te passen.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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

Samengevat was 2018 een zeer emotioneel jaar waarin veel veranderingen zijn doorgevoerd en we van vele medewerkers afscheid hebben moeten nemen. Het is bewonderenswaardig dat ondanks alles de noodzakelijke werkzaamheden toch zijn uitgevoerd. Dat danken we met name aan de hoge betrokkenheid van onze medewerkers die, ondanks alle baanonzekerheid, bereid waren dat stapje extra te doen.

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

Bijlagen

Begrippenlijst



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
Financiële
resultaten

[home](#)

[inhoud](#)

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)

Beleggingen

Beleggingsbeleid Zorg en Zekerheid

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) en maken we afwegingen in welke categorieën en sectoren we niet willen beleggen.

Governance

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

[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



5

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

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

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.

5.1 Commercie
5.2 Zorginkoop
5.3 Medewerkers
5.4 Beleggingsbeleid
Bijlagen
Begrippenlijst

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 Financiële resultaten	home
							inhoud



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. 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 is 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.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



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.

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.



[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



ESG

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.

Voor de verzekeringssector is in 2018 een convenant afgesproken tussen de overheid, vakbonden, NGO's en de verzekeringssector om via beleggingsbeleid een positieve impact te realiseren op het milieu, sociale omstandigheden en ondernemingsbestuur (de Engelse afkorting luidt 'ESG') en schendingen daarop tegen te gaan. Zorg en Zekerheid heeft deelgenomen aan een werkgroep die betrokken was bij de totstandkoming van het convenant en onderschrijft de doelstellingen van het Convenant.

Bij de inrichting van de beleggingsportefeuille hebben we nadrukkelijk onze wensen en uitgangspunten op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen toegepast.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



5

De beleggingen zijn waar mogelijk nu volledig ondergebracht in ESG fondsen, waarbij ook producenten van tabak zijn uitgesloten. 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. 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.

[Vorige pagina](#) ^

[Lees meer](#) v

[5.1
Commercie](#)

[5.2
Zorginkoop](#)

[5.3
Medewerkers](#)

[5.4
Beleggingsbeleid](#)

[Bijlagen](#)

[Begrippenlijst](#)



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



E

- 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.

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.

Vorige pagina

Lees meer

5.1
Commercie

5.2
Zorginkoop

5.3
Medewerkers

5.4
Beleggingsbeleid

Bijlagen

Begrippenlijst



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



5

- 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).

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
Bijlagen
Begrippenlijst

Vorige pagina

