



Jaarbericht Zorg en Zekerheid Groep 2019



Inhoud

1 Dit is Zorg en Zekerheid	3	Begrippenlijst en afkortingen	56
2 Kerncijfers	9		
3 Verslag Raad van Bestuur	11	Bijlage 1: Jaarcijfers Basisverzekering	
4 Verslag Raad van Commissarissen	18	2019 van OWM Zorgverzekeraar	
5 Wij en de maatschappij	25	Zorg en Zekerheid u.a	
6 Besturing van de organisatie	45		
7 Samenvatte financiële resultaten	52		

1

Dit is Zorg en Zekerheid



Zorg en Zekerheid is een middelgrote, regionale zorgverzekeraar. Ons kernwerkgebied bestaat uit twintig gemeenten binnen de driehoek van Amsterdam, Den Haag en Utrecht. Hier zijn wij sinds 1825 verankerd.

Zorg en Zekerheid is puur en alleen een zorgverzekeraar. Wij hebben geen enkel ander belang dan het organiseren van zorg. Verder bevorderen wij de gezondheid van de mensen in

ons werkgebied. Samen met onze verzekerden, zorgprofessionals, gemeenten en werkgevers hebben wij de ambitie de gezondste regio van Nederland te worden.

De Zorg en Zekerheid Groep bestaat uit drie rechtspersonen: de Onderlinge Waarborgmaatschappij Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a., Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid en de Stichting Zorg en Zekerheid. Als groep staan

1

Dit is Zorg en Zekerheid



wij garant voor voldoende en kwalitatief goede zorg, die voor al onze verzekerden bereikbaar en betaalbaar is. Wij zijn ervan overtuigd dat wij onze verzekerden met onze regionale aanpak meer waarde kunnen bieden. Bijvoorbeeld omdat wij de verbinding in de samenleving zoeken, op lokaal niveau. Hierbij zijn zorginstellingen en -professionals, gemeenten, welzijnsorganisaties en onze verzekerden betrokken, maar ook bedrijven, scholen, sportclubs en wijkteams. Al deze partijen werken samen aan de zorg- en gezondheidsprojecten die Zorg en Zekerheid ondersteunt of tot stand brengt.

Met onze verzekerden voeren wij actief het gesprek. Zo willen wij hun verwachtingen over zorg en gezondheid scherp krijgen. Die richten wij, waar mogelijk, op een kostenefficiënte en kwalitatieve manier in. Binnen de Onderlinge Waarborgmaatschappij zijn onze verzekerden ook leden en kunnen zij invloed uitoefenen op de besluitvorming in de Ledenraad. Als uitvoerder

van de Wet langdurige zorg regelen wij de zorg voor mensen die daarvoor in aanmerking komen. Als Stichting realiseren wij zorgprojecten en -initiatieven waaraan iedereen kan deelnemen. Als Zorg en Zekerheid Groep stellen wij zeker dat zorg en gezondheid voor iedereen toegankelijk en betaalbaar is en blijft.

Zorg en Zekerheid heeft de overtuiging dat de gezondste mensen leven in een samenleving waar samen echt samen is. Daarom werken wij vanuit een duidelijke visie. Dit is waar wij voor staan en ons elke dag voor inzetten:

Iedereen is welkom

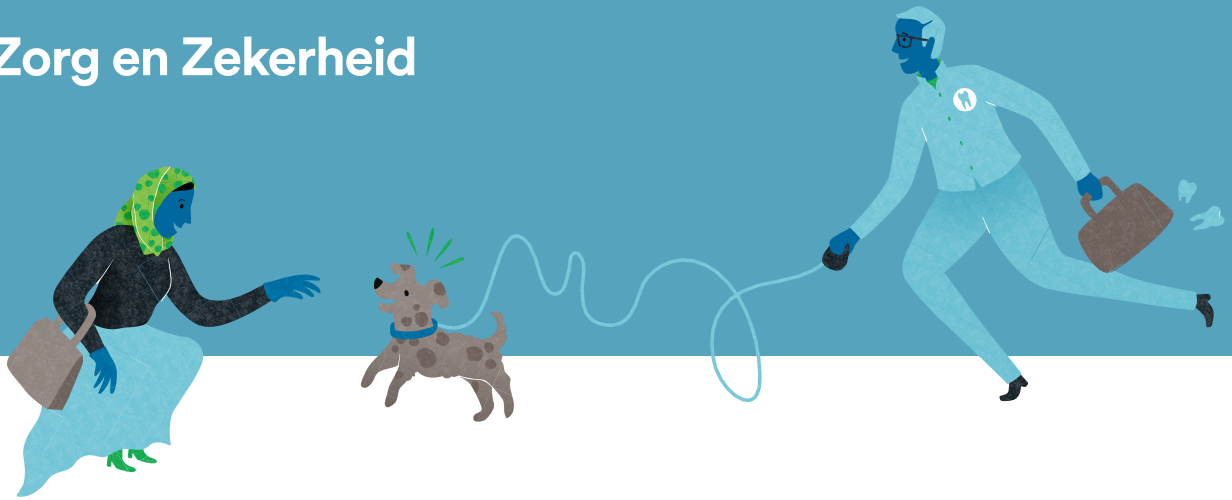
Iedereen in Nederland is verplicht een zorgverzekering af te sluiten. Zorgverzekeraars moeten iedereen accepteren voor de zorgverzekering. Dat neemt niet weg dat sommige verzekeraars beperkende voorwaarden hanteren, bijvoorbeeld om toegelaten te worden tot de aanvullende verzekering. Bij Zorg en Zekerheid niet. Wij geloven dat zorg niet zonder solidariteit kan. Wij geloven in een zorgstelsel waar iedereen recht heeft op dezelfde zorg of ondersteuning: jong en oud, ziek of gezond, meer of minder draagkrachtig, particulieren en bedrijven. Bij ons is iedereen welkom. Wij staan garant voor goede zorg met verzekeringen zonder wachttijden of leeftijdsgebonden premies.

Bij Zorg en Zekerheid is de toegang tot zorg voor iedereen hetzelfde. Budgetpolissen, waarbij mensen minder premie betalen maar bijvoorbeeld niet terecht kunnen in academische ziekenhuizen, kennen wij niet. Wel kopen wij selectief in, contracteren wij bepaalde klinieken niet omdat



1

Dit is Zorg en Zekerheid



die onvoldoende kwaliteit leveren. Ook streven wij naar de juiste zorg op de juiste plek. Hoog complexe zorg wordt aangeboden in academische ziekenhuizen. Meer reguliere zorg krijgt een plek in regionale ziekenhuizen. Daarnaast stimuleren wij het verplaatsen van zorg naar de huisarts, dicht bij de patiënt. Of naar een welzijnscoach van de gemeente.

De gezondste regio

Samen met onze verzekerden, zorgprofessionals, gemeenten en werkgevers willen wij ons kernwerkgebied tot de gezondste regio van Nederland maken. Dit doen wij vanuit de visie van Positieve Gezondheid, waarbij niet de ziekte centraal staat maar een betekenisvol leven.

Gezondheid betekent wat ons betreft verder kijken dan alleen naar de zorg. Soms is er bijvoorbeeld behoefte aan mentaal of fysiek welzijn.

Zorg en Zekerheid stimuleert mensen al jaren om gezond te leven. Dat doen wij door te investeren in preventie, samen met organisaties binnen en buiten de zorg. Voor veel mensen blijkt het lastig om gezond te leven, genoeg te bewegen, stress te voorkomen of niet te vereenzamen. Wij brengen vroegtijdig deze gezondheidsvragen met elkaar in kaart. Zo komen wij bijvoorbeeld in beweging om jongeren te helpen gewichtsproblemen te voorkomen of op te lossen. Wijzen wij mensen op sportactiviteiten in de buurt. Organiseren wij samen met sportverenigingen een hardloopcircuit, stimuleren het meedoen aan basketbal, samen wandelen of fietsen. Wij bieden handvatten voor gezonde voeding en voor ontspanning. Stimuleren mensen te leren omgaan met hun gezondheidsvragen, elkaar te helpen of juist zelf het antwoord te vinden.

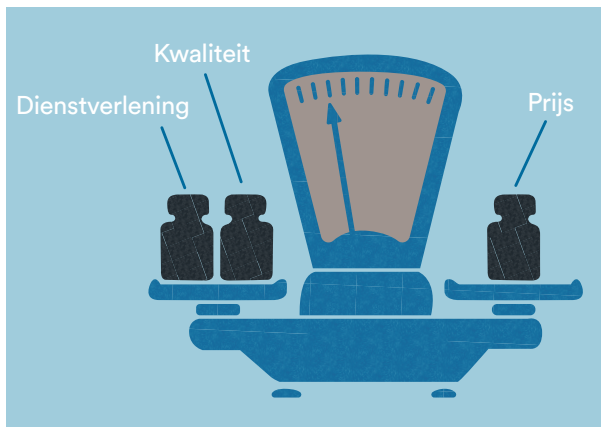
Samen

Zorg en Zekerheid gelooft in de kracht van samen de gezondheidszorg organiseren. Wij gaan niet op de stoel van de zorgprofessionals zitten, maar gaan wel met hen in gesprek over de kwaliteit en de beheersbaarheid van de zorgkosten. Wij bespreken met elkaar vragen als: is deze zorg zo doelmatig mogelijk of is er een andere mogelijkheid? Sluit deze zorg aan bij de vraag van onze verzekerden? Welke vrijheid hebben verzekerden bij de keuze van een zorgprofessional? Kunnen zij rekenen op zorg in de buurt, met de beste kwaliteit? Zo ontstaat een goede balans tussen kwaliteit, prijs en dienstverlening.



1

Dit is Zorg en Zekerheid



Geen winstoogmerk

Zorg en Zekerheid is puur en alleen een zorgverzekeraar. Wij hebben geen enkel ander belang dan het organiseren van toegankelijke en goede zorg voor onze verzekerden. Wij kennen geen winstdoelstelling en hebben geen aandeelhouders. Wij zijn een Onderlinge Waarborgmaatschappij. Als de kosten voor de zorg lager uitvallen, dan gaat dat geld rechtstreeks terug naar onze verzekerden: via de premie of via kwalitatief nog betere zorg. Wij kiezen ervoor een deel van de reserves, geld dat niet nodig is om aan de verplichte financiële eisen te voldoen, via de premie terug te geven aan onze verzekerden. Wij doen dit al jaren, stapsgewijs, om de premie zo stabiel mogelijk te houden.

In de premie van 2020 geeft Zorg en Zekerheid € 12,1 miljoen uit haar reserves terug die niet nodig waren volgens de wet- en regelgeving. Daarmee ligt de premie voor 2020 lager dan de werkelijke kostprijs van de zorg. Omgerekend is dit een bedrag van € 30,40 per betalende verzekerde per jaar.

Wij hebben drie kernspeerpunten waarmee wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid invullen:

- Het bieden van kwalitatief goede zorg in de buurt, bereikbaar voor iedereen;
- Gezondheidsbevordering en kwaliteit van leven voor iedereen toegankelijk maken. Dit doen wij door lokaal samen te werken en alle partijen te verbinden; en
- Het betaalbaar houden van de premie, zonder dat hieruit winsten worden behaald.

Zorg en preventie

Verzekerden gaven Zorg en Zekerheid in 2019 opnieuw een 7,9 als rapportcijfer. Dit cijfer zegt iets over onze dienstverlening en onze zorg. Wij kopen de juiste zorg op de juiste plek in, door goede afspraken met zorgprofessionals te maken. Ook werken wij al jaren actief samen met gemeenten. Zorgprofessionals krijgen van ons de ruimte de zorg anders in te richten: thuis of dicht bij huis als het kan en bij de zorginstelling waar het moet. De focus ligt hierbij op Positieve Gezondheid en preventie.

Positieve Gezondheid gaat uit van de gedachte dat gezondheid veel meer is dan ziek of gezond zijn. De sociale en mentale kant zijn minstens zo belangrijk als de fysieke. Daarom financiert Zorg en Zekerheid in veel gemeenten in ons werkgebied Welzijn op Recept. Hiermee kan de huisarts patiënten doorverwijzen naar een welzijnscoach. Door samen te bewegen, vrijwilligerswerk te doen of iets nieuws te leren verdwijnen sommige klachten spontaan. In drie pilotgemeenten kunnen mensen daarnaast het Positieve Gezondheidsgesprek aangaan. Een zorgverlener luistert en kijkt driemaal per jaar hoe positief

1

Dit is Zorg en Zekerheid



iemand zijn of haar gezondheid ervaart. En op welke vlakken groei mogelijk is. In 2019 ging Zorg en Zekerheid daarnaast verder met Klaver 4: twee studenten coachen twee tieners een schooljaar lang naar een duurzaam gezond gewicht.

De Nederlandse Zorgautoriteit heeft in 2019 twee keer onderzoek gedaan onder zorgverzekeraars. Het doel: controleren welke stappen zijn gezet om wachttijden in de geestelijke gezondheidszorg, de medisch specialistische zorg en de wijkverpleging terug te dringen. Zorg en Zekerheid scoorde als enige zorgverzekeraar op alle fronten goed tot zeer goed. Ons geZZondTeam en de cliëntadviseurs van ons zorgkantoor zorgen ervoor dat mensen zo snel mogelijk de hulp krijgen die het beste bij hun zorgvraag past. Ook bieden wij goede nazorg en meten wij structureel het resultaat van de zorgbemiddeling. Dit wordt vervolgens vastgelegd in afspraken met zorgprofessionals en gemeenten.

Zorg en Zekerheid was in 2019 betrokken bij meerdere e-healthprojecten. Zo maken wij mogelijk dat revalidatiecentrum Basalt patiënten digitale ondersteuning op maat kan bieden bij hun thuisrevalidatie. Patiënten in de Rijn-, Duin- en Bollenstreek met een indicatie voor wijkverpleging kunnen gebruikmaken van beeldzorg via Marente. Een zorgverlener controleert online de inname van medicatie, biedt begeleiding bij de toediening en adviseert over het dag- nachtritme. In dezelfde regio heeft Activite stappen gezet om medicatiezorg veiliger en efficiënter te maken. Ten slotte hoeven patiënten van het LUMC en Alrijne dankzij online meetapparatuur minder vaak terug naar het ziekenhuis.

Met Stevenshof Vitaal in Leiden werkt Zorg en Zekerheid drie jaar lang samen met bewoners, lokale (zorg)organisaties en de gemeente aan een gezonde, vitale en sociale wijk. Daarbij gaat het over gezonde(re) voeding en beweging, maar ook over ontspanning, meedoen in de wijk en voor elkaar zorgen. Ook kunnen bewoners thuis inzicht krijgen in hun gezondheid, met een begrijpelijk dashboard en online tools. Het ministerie van VWS kwam in 2019 tweemaal op bezoek en volgt het programma met veel belangstelling. Logisch, want Stevenshof Vitaal kan een blauwdruk worden voor andere wijken en steden.

Zorg en Zekerheid intensiverde in 2019 de gesprekken met regionale zorgaanbieders in de geestelijke gezondheidszorg (ggz). Dankzij het onderlinge vertrouwen zijn in de regio een aantal speerpunten opgepakt. Zo helpen ervaringsdeskundigen mee om de in- en uitstroom te faciliteren. Administratieve uren worden overgeheveld naar behandeluren en 'medical scribes' verlichten de administratie. Andere deskundigen helpen om het behandelproces te faciliteren. Verder wordt de doorstroom binnen de ggz beter geregeld en financiert Zorg en Zekerheid extra opleidingsplaatsen.

'Lekker in je Lijf' werd in 2019 ook geïntroduceerd in de regio Haarlem. Dit programma voor mensen met overgewicht, dat al jaren succesvol is in de regio Leiden en Bollenstreek, is exclusief te volgen via de gemeentepolis van Zorg en Zekerheid. Mensen gaan gedurende 18 weken kosteloos in een groep aan de slag met hun gezondheid. Dit gebeurt onder professionele en persoonlijke begeleiding van een fysiotherapeut en een diëtist.

1

Dit is Zorg en Zekerheid



De samenwerking tussen het Amstelland Ziekenhuis en het Amsterdam UMC werd in 2019 verder uitgebreid. Spoedpatiënten, die op de eerste hulp van het Amsterdam UMC binnenkomen, kunnen hierdoor snel worden doorverwezen naar het Amstelland Ziekenhuis. Sinds begin 2020 kunnen ook neurologische patiënten deze overstap maken. Met deze samenwerking onderstreept Zorg en Zekerheid dat ziekenhuiszorg niet per definitie academische zorg is: de juiste zorg op de juiste plek.

Twintig enthousiaste kandidaten zijn in oktober 2019 gestart met het opleidingsprogramma Healthcare Potentials van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur. Regionale professionals in de eerste lijn staan voor steeds complexere vraagstukken. 'Healthcare Potentials' wil toekomstige zorgbestuurders helpen een

vernieuwend antwoord op deze vraagstukken te geven. Healthcare Potentials is mogelijk gemaakt door Zorg en Zekerheid en Reos, de Regionale Ondersteuningsstructuur (ROS) voor de regio's Zuid-Holland Noord, Haarlemmermeer en Amstelland.

Eind december 2019 publiceerde Zorg en Zekerheid het regiobeeld Zuid-Holland Noord. De regio vergrijst de komende jaren sterker dan de rest van Nederland. Inwoners hebben daarnaast een hoog risico op angst- en stemmingsstoornissen. Dit heeft grote gevolgen voor de (kosten van de) zorg. De analyse is opgesteld in nauwe samenwerking met regionale zorgorganisaties. Alle betrokken partijen gaan het regiobeeld gezamenlijk vertalen naar een aanpak op maat. Binnenkort volgen er ook regiobeelden voor Haarlemmermeer en Amstelland.



2

Kerncijfers

Verzekerden



490.041

Resultaat



33,7 miljoen

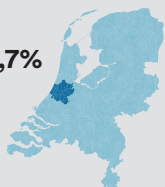
Zorguitgaven



€ 1.254 miljoen Zvw
€ 116 miljoen AV

Marktaandeel regio

31,7%



Marktaandeel landelijk

2,8%



Zorgkantoren



Amstelland en
de Meerlanden,
Zuid-Holland Noord

Klanttevredenheid



7,9

Positieve Gezondheid: 4 projecten



- Positieve Gezondheidsgesprek
- #ikhebjenodig
- Welzijn op Recept
- Klaver 4

Solvabiliteit



168%

Winkels

3



Eigen vermogen



€ 438 miljoen

Medewerkers



437 fte

Verzekeringen



Zorg Vrij, Zorg Zeker,
Zorg Gemak

Ledenraad



4 vergaderingen

Klantenpanel



1750 klanten

2 Kerncijfers



	2019	2018
ZWV *		
Huisartsenzorg	100,4	96,6
Farmaceutische zorg	140,6	138,5
Verpleging en verzorging	122,0	118,9
Mondzorg	23,1	21,6
Verloskundige zorg	5,9	5,6
Medisch specialistische zorg	679,1	653,2
Paramedische zorg	22,6	21,2
Hulpmiddelenzorg	47,5	43,0
Ziekenvervoer	21,9	19,1
Geneeskundige GGZ	124,3	117,9
Geriatrische Revalidatiezorg	33,9	33,2
Kraamzorg	6,5	6,5
Overige kosten zwv	7,6	6,5
Grensoverschrijdende zorg	5,4	5,2
Kosten ondersteuning eerstelijnszorg	1,6	1,5
Opbrengst verhaal	-1,4	-2,6
Eigen risico	-87,3	-87,1
Totaal	1.253,7	1.198,8
Aanvullende verzekering *		
Hulpmiddelen	7,4	7,3
Alternatieve geneeswijzen	3,9	3,8
Therapieën	38,1	36,4
Kosten buitenland	1,6	1,7
Mondzorg	51,9	50,4
Overige verstrekkingen en schade	12,4	12,2
Bevallingsuitkeringen	0,5	0,6
Opbrengst verhaal	-0,2	-0,2
Totaal	115,6	112,1
Schadeomzetverantwoordelijkheid	1.369,3	1.310,9
* exclusief voorgaande jaren		
	2019	2018
Verzekerdenaantallen		
Gemiddeld aantal verzekerden Zvw	490.041	494.910
Gemiddeld aantal aanvullend verzekerden	393.616	401.913
Gemiddelde verzekeringsgraad	80,3%	81,2%
Gemiddeld marktaandeel NL	2,8%	2,9%
Solvabiliteit		
Aanwezige solvabiliteit (Solvency II)	412	381
Vereiste solvabiliteit (Solvency II)	246	231
Solvabiliteitsratio (Solvency II)	168%	165%
Groepreserves		
OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.	407,9	376,6
Stichting Zorg en Zekerheid	29,1	26,8
Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid	1,3	1,2
Zorg en Zekerheid Groep	438,4	404,7

3

Verlag Raad van Bestuur



Algemeen

2019 was een dubbel jaar voor Zorg en Zekerheid. De resultaten waren overwegend positief, maar er stond veel druk op de organisatie. Door gerichte aandacht en maatregelen bij de zorginkoop op een aantal verstrekkingen wisten wij in 2019 een positief technisch resultaat te realiseren. Het technisch resultaat over voorgaande boekjaren is beperkt negatief bijgesteld, waardoor het totale technische resultaat in dit verslagjaar € 4,2 miljoen

negatief bedraagt. Dankzij een bijzonder goed beleggingsresultaat hebben we 2019 kunnen afsluiten met een positief resultaat van € 34 miljoen. Dit resultaat draagt bij aan onze financieel gezonde positie. De solvabiliteit bedraagt 168% per einde boekjaar.

Als kwaliteitsverzekeraar hanteren wij hoge normen voor onze dienstverlening. In 2018 en 2019 voerden wij een Organisatie Ontwikkelingstraject (OOT)

3

Verslag Raad van Bestuur



door. Dit gebeurde om op de langere termijn de beheerskosten laag te houden en de kwaliteit van dienstverlening aan te passen aan veranderende klantwensen. Zo is er onder andere geïnvesteerd in verdere digitalisering. Onderdeel van het OOT was een substantiële uitstroom van medewerkers en de werving van veel nieuwe medewerkers. Dit heeft tijdelijk geleid tot langere doorlooptijden in een aantal administratieve processen en beantwoording van klantvragen. Met inzet van de gehele organisatie lukte het de dienstverlening in het vierde kwartaal weer te herstellen.

De eindejaarscampagne stond in het teken van de verlaging van de maximale wettelijke collectiviteitskorting. Deze ging van 10 naar 5 procent. Zorg en Zekerheid heeft een hoog percentage collectief verzekerden, waardoor de korting voor een groot aantal klanten werd verlaagd. Doordat wij de brutopremie konden verlagen, bleef de impact voor verzekerden beperkt. Ondanks de tijdelijke achterstanden bij de dienstverlening en de aanpassingen in de kortingen was de uitstroom van verzekerden wederom relatief laag. Net als in voorgaande jaren was deze lager dan het landelijk gemiddelde. Helaas bleef de aanwas van nieuwe verzekerden wat achter, waardoor de campagne met een verlies van ruim 3.000 verzekerden eindigde. Het verlies is voor het grootste gedeelte gerealiseerd buiten ons werkgebied, onder andere door het afscheid van twee collectiviteiten.

Eind 2019 leverde Zorg en Zekerheid een nieuw Businessplan op, met als belangrijke thema's 'Focus op de regio' en 'Positieve Gezondheid'. Op basis van dit businessplan en onze sterke uitgangspositie (financieel gezond en sterk verankerd in de regio

met een trouwe klantenbasis) hebben wij er veel vertrouwen in dat wij de toegevoegde waarde voor onze verzekerden de komende jaren verder uitbouwen en een groei in de regio kunnen realiseren.

Zorginkoop

Zorg en Zekerheid werkt onder de naam VRZ op diverse fronten samen met zorgverzekeraars Eno en ONVZ. In de zomer van 2019 is besloten de gezamenlijke zorginkoop binnen de VRZ te beëindigen. De behoefte om zelf de zorg in te kopen, zelf verantwoordelijkheid te nemen gezien de grote impact op de premie, leidde tot dit besluit. De zorginkoop 2020 was het laatste gezamenlijke zorginkoopjaar. De zorgverzekeraars binnen de VRZ zetten wel op andere terreinen hun samenwerking voort.

Landelijk is afgesproken dat er regiobeelden worden gemaakt. Het doel is voor iedere regio de fricties in kaart te brengen, voor de korte en lange termijn. De regiobeelden onderstrepen dat iedere regio uniek is en dat regionale problemen om regionale oplossingen vragen. In de regio Zuid-Holland Noord heeft Zorg en Zekerheid het voortouw genomen, in samenwerking met regionale zorgorganisaties. Gezamenlijk is besloten het thema kwetsbare ouderen centraal te stellen. Ook wordt de spoedzorg onderzocht en toekomstbestendig gemaakt. Zorg en Zekerheid is daarnaast betrokken bij de regiobeelden voor Amstelland en Haarlemmermeer.

Wij werkten in 2019 verder aan de versteviging van de positie van Ziekenhuis Amstelland. Met het Amsterdam UMC sloten wij een

3

Verslag Raad van Bestuur



samenwerkingsovereenkomst. Hierdoor kon een deel van de niet-complexe zorg worden overgeheveld naar het Ziekenhuis Amstelland. Dit was een van de bouwstenen van het herstelplan uit 2018.

Mensen mogen zo min mogelijk merken van financiële schotten tussen gemeente, zorgverzekeraar en zorgkantoor. Daarom sloot Zorg en Zekerheid in 2019 verschillende convenanten met gemeenten om de samenwerking te verbeteren op het gebied van de driehoek WMO, Wlz en Zvw. Met name op terreinen van de ouderenzorg en de geestelijke gezondheidszorg zijn goede afspraken gemaakt en pilots geïntroduceerd. Die hebben bijvoorbeeld betrekking op valpreventie en dementiezorg in de regio Amstelland.

Zorg en Zekerheid heeft in 2019 weer invulling gegeven aan het verbeteren van de marktconformiteit van de zorgkosten in totaal en op verschillende onderdelen. Onze inspanning gericht op kwaliteit en doelmatigheid werpt zijn vruchten af. Met Horizontaal Toezicht konden we in 2019 nieuwe stappen zetten, samen met Alrijne Ziekenhuis en het LUMC.

Zorg en Zekerheid scoorde in 2019 tweemaal goed bij het onderzoek van de NZa naar de wachtlijstreductie. In de laatste meting kwamen onze zorgadviseurs zelfs als beste naar voren. Er is een goede samenwerking tussen zorgadvies en zorginkoop, het effect van de wachtlijstbemiddeling wordt structureel in kaart gebracht en de nazorg is goed. Een mooi compliment en voor onze verzekerden goed om te weten.

De zorginkoop liep in 2019 wat moeizamer dan in voorgaande jaren. Dit kwam door de lopende cao-onderhandelingen en de impact van de alsmaar stijgende kosten van dure geneesmiddelen. Deze nemen een groot gedeelte van de ruimte van het Hoofdlijnenakkoord in. Uiteindelijk slaagden we er wederom in een divers aanbod van zorg in de buurt voor onze verzekerden in te kopen.

Verzekerdenstand

Zoals gezegd, had de wettelijke verlaging van de collectieve korting impact op de eindejaarscampagne. Hierdoor werd de brutopremie in een aantal gevallen lager. Desondanks verliep het overstapeseizoen rustiger dan verwacht, zowel landelijk als bij Zorg en Zekerheid.

Via een gerichte campagne in de regio gaven we argumenten waarom mensen voor Zorg en Zekerheid kiezen: omdat we samenwerken met zorgverleners en de regio van A tot Z kennen. Omdat wij sportieve en gezonde initiatieven ondersteunen en onze zorgadviseurs net dat stapje extra zetten. Door deze zorgvuldige, gedifferentieerde benadering is de uitstroom van verzekerden beperkt gebleven. Net als in voorgaande jaren was deze lager dan het landelijk gemiddelde van 6,2%, namelijk 5,8% procent.

De verzekerdenstand in de regio is intact gebleven. Hiermee wordt de juiste keuze van 'Focus op de regio', een van de thema's uit het nieuwe businessplan, bevestigd. Gedurende het jaar 2019 werd een groei van verzekerden gerealiseerd, waarmee het bovengenoemde verlies bij de eindejaarscampagne is gecompenseerd: begin 2020 was het verzekerdenaantal 485.323

3

Verslag Raad van Bestuur



verzekerden, ten opzichte van 485.000 begin 2019. Hoewel de dienstverlening in 2019 geruime tijd onder druk stond, was de impact op de uitstroom gelukkig beperkt. Wij danken onze loyale klanten voor hun begrip. Naast het afscheid van twee grote collectiviteiten werden er in 2019 ook een nieuwe contracten gesloten.

De aanvullende verzekeringen werden in 2019 licht aangepast. Er was geen wijziging in onze productstructuur of productaanbod. Qua percentage bleef het aantal verzekerden met een aanvullende verzekering goed, al daalde het wel licht ten opzichte van 2018.

Interne organisatie

Het laatste deel van het OOT had betrekking op het Zorgkantoor en de divisie Control. Een groot deel van het jaar bleef de impact op onze dienstverlening merkbaar. Door het vertrek van

een aantal medewerkers en het verlies van hun specifieke kennis ontstonden achterstanden. Dankzij de inzet van de gehele organisatie lukte het om de dienstverlening in het vierde kwartaal weer op orde te krijgen.

In 2019 mochten wij zo'n 150 nieuwe medewerkers verwelkomen. Dit zorgde voor een mooie integratie tussen nieuwe en langer werkende collega's. Samen hebben wij gewerkt aan een nieuw Businessplan voor de periode 2020-2022. Het was een mooi traject, waarbij wij veel informatie hebben opgehaald bij collega's en externe stakeholders. Het resultaat is een uitdagend Businessplan waar veel inspiratie van uitgaat. Wij hebben een strategische keuze gemaakt voor de regio en voor het thema 'Positieve Gezondheid'. Dit komt terug in onze zorginkoop, onze dienstverlening en initiatieven.

De strategische keuze 'Focus op de regio' geeft aan dat Zorg en Zekerheid marktleider wil worden in de gemeentes in ons werkgebied. Daarom investeren wij in de samenwerking met gemeentes en met zorgaanbieders in de regio, waarbij Positieve Gezondheid centraal staat. Bij Positieve Gezondheid kijken we niet alleen naar de af- of aanwezigheid van ziekte. In plaats daarvan staat het vermogen van mensen om zelf met de fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan centraal. Wij kijken niet alleen naar de fysieke maar ook naar de mentale en sociale gezondheid van mensen. Daarom investeert Zorg en Zekerheid in projecten die mensen verbinden, sterker en socialer maken. Bijvoorbeeld gericht op voeding, beweging, ontspanning, op meedoen in de maatschappij of mentale gezondheid.



3

Verslag Raad van Bestuur



In 2019 voerde Zorg en Zekerheid het project Anders werken in. Een traject dat nog doorloopt in 2020. Na een grootschalige verbouwing van het pand in fases ontstonden overal flexibele werkplekken en verschillende ruimten voor nieuwe werkvormen. Ook kregen alle medewerkers een laptop. Het resultaat is veel samenwerken, inspiratie en enthousiasme over de afdelingsgrenzen heen.

De Digitale Veranderkalender liep ook in 2019 door, waarbij hard is gewerkt aan veel nieuwe projecten: de financiële pagina, de introductie van robots en chatbots en aanpassing van de website. Dit gaf veel overzicht en rust, voor medewerkers en verzekerden. In de tweede helft van 2019 werd gewerkt aan het verder borgen van de risicomanagement functie en de compliancefunctie binnen de organisatie. De afdeling GRC werd hierdoor apart gepositioneerd, rechtstreeks onder de Raad van Bestuur.



In het kader van de kwalitatieve verandering van de organisatie werd het leiderschapsprogramma uitgevoerd. Dit loopt nog door in 2020. Een aantal leidende principes werd bepaald, zoals meer aandacht voor feedback (het moedige gesprek) en de verantwoordelijkheid plaatsen waar de kennis zit. Er werd een heuse Summer school voor medewerkers georganiseerd. Hierbij lag de focus op het ontwikkelen van competenties en soft skills. Daarnaast gingen diverse divisies aan de slag met zelforganiserend werken.

Financieel

Het jaar 2019 werd afgesloten met een omzet van € 1.420 miljoen (exclusief Wlz) en een financieel resultaat van € 33,7 miljoen positief. Het technisch resultaat bedroeg € 4,2 miljoen negatief, en het niet technisch resultaat € 38,0 miljoen positief.

Het negatieve technische resultaat is veroorzaakt door een bijstelling op de vereveningsbijdragen van voorgaande jaren. Over het jaar 2019 zelf is het technisch resultaat positief. Hierbij was in de premie 2019 reeds een meer dan marktconforme afslag opgenomen van € 33 miljoen.

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 € 12,1 miljoen van de reserves teruggegeven via de premies voor 2020. Met deze teruggave uit de reserves geven wij inhoud aan ons uitgangspunt om grote premieschommelingen te voorkomen. De solvabiliteit was ultimo 2019 168% en voldeed daarmee ruimschoots aan de wettelijke vereisten

3

Verslag Raad van Bestuur



en de interne gewenste solvabiliteit (tussen 130% en 150%). De kasstroom bedroeg in 2019 per saldo € 65 miljoen negatief. Hierdoor was er een afname aan liquide middelen van € 333 miljoen eind 2018 naar een eindsaldo van € 268 miljoen in 2019.

Vooruitblik

Tijdens het opstellen van dit jaarverslag is de wereldwijde Coronacrisis ontstaan. De onzekerheid over de impact van deze pandemie op de volksgezondheid en de economie is op dit moment enorm. Wij staan in feite nog aan het begin van de crisis waarvan de omvang nog niet bepaald kan worden. Het verdere verloop van de pandemie en de gevolgen zullen nog lang doorwerken. Wij weten nu nog niet wanneer het virus zal uitdoven, of er een vaccin beschikbaar is en of er nieuwe uitbraken in de wereld zullen komen nadat de lockdowns worden opgeheven. Tevens is nog veel onbekend over de effectiviteit van de maatregelen van overheden en centrale banken en over mogelijke geopolitieke consequenties.

Inherent zijn er uiteraard ook majeure gevolgen voor Zorg en Zekerheid. Alle risico's worden intern in kaart gebracht en wij sturen nadrukkelijk op het beheersen van deze unieke situatie. Er is een crisisteam in werking getreden dat dagelijks overleg voert, gericht op continuïteit van dienstverlening en veiligheid, welbevinden en effectiviteit van onze medewerkers. Alle financiële kengetallen en financiële risico's worden nadrukkelijk gemonitord en geven daarmee voldoende input voor besluitvormingsprocessen. Daarnaast zijn wij zeer actief in landelijk en regionaal overleg om robuuste afspraken te maken in het zorgdomein.

Bij onze sturing hebben we oog voor de effecten op onze stakeholders en de actoren waarvan wij afhankelijk zijn:

- Het zorgveld: beschikbaarheid van zorg, betaalbaarheid van zorg en continuïteit van zorgaanbieders;
- Verzekerden: beschikbaarheid van zorg, inkomstenderving, betaalbaarheid van de premies;
- Medewerkers: gezondheid, werkomstandigheden;
- Overheid, toezichthouders en maatschappij: kunnen voldoen aan verplichtingen vanuit Wet- & Regelgeving (waaronder zorgplicht, rechtmatigheid van zorg);
- Strategische partners / uitbestedingen: continuïteit van cruciale dienstverlening;
- Financiële markten: omvang van belegd vermogen en mate van (il-)liquiditeit.

Door alle maatregelen die binnen Zorg en Zekerheid en landelijk worden getroffen, de robuuste financiële positie en de prudente risicobereidheid hebben wij er vertrouwen in dat wij deze crisis kunnen doorstaan, de noodzakelijke zorgverlening voor onze verzekerden geborgd is en de continuïteit van de organisatie niet in gevaar komt.

Voor 2020 zal de overheid geen grote pakketwijzigingen doorvoeren. Wel komt er voor de zomer een contourennota met verbeteringen voor de toekomst binnen en aan het zorgstelsel. Op dit moment vindt de consultatie hierover plaats.

3

Verslag Raad van Bestuur



Zorg en Zekerheid is 2020 voortvarend begonnen met een nieuw businessplan. Dit is uitgewerkt op basis van onze OGSM-methode. Naast Focus op de Regio en Positieve Gezondheid wordt ook gewerkt aan de integratie van de activiteiten van het Zorgkantoor en de activiteiten die voortvloeien vanuit de Zorgverzekeringswet. Verder blijven we werken aan de verbetering van onze dienstverlening naar een niveau dat hoger is dan voorheen.

In 2019 zijn wij gestart met de ontvlechting van de zorginkoop binnen VRZ. Voor de ontvlechting is zowel intern als extern een projectteam neergezet. Ook wordt het contractbeheer weer zelfstandig gedaan. Voor 2021 voert Zorg en Zekerheid de zorginkoop weer zelfstandig uit. We gaan dit traject met vertrouwen tegemoet, omdat Zorg en Zekerheid de zorginkoop in VRZ-verband ook al uitvoerde en vanwege het goede niveau van onze zorgkosten. Een aantal gezamenlijke werkzaamheden loopt nog door tot en met 2022, zoals de opbrengstverrekeningen.

2020 zal verder in het teken staan van de kwalitatieve verandering van de organisatie. Er blijft aandacht voor het leiderschapsprogramma, de verdere implementatie en begeleiding van de zelforganiserende teams en de laatste onderdelen van Anders werken. Verder werken we aan onze digitalisering door onder meer het verbeteren van de website en de app omgeving, waardoor het percentage digitale klanten toeneemt.

Onze doelstelling op het gebied van de verzekerdenaantallen voor de campagne 2021 is gericht op gestage groei, met name in de regio. Op financieel gebied voorzien wij een jaar met een beperkt positief rendement en een stabiele solvabiliteit. De ontwikkeling van de omzet en het verzekeringstechnische resultaat is mede afhankelijk van te ontvangen vereveningsbijdrage van de instroom van verzekerden per 1 januari 2020, in combinatie met de realisatie van de verwachte zorgkosten. Verder is het resultaat afhankelijk van de beleggingen.

Leiden, 1 april 2020
Raad van Bestuur

4

Verlag Raad van Commissarissen



Op het moment van goedkeuring van dit jaarverslag zijn de wereld en Nederland geconfronteerd met de Covid-19 (Corona) pandemie. De gevolgen daarvan zijn in veel opzichten erg onzeker, ook voor zorgverzekeraars. Onze organisatie heeft desalniettemin een gedegen analyse gemaakt van de mogelijke impact van diverse scenario's op de solvabiliteits- en liquiditeitspositie. De Raad van Commissarissen heeft kennis kunnen nemen van deze analyse en heeft deze besproken met de

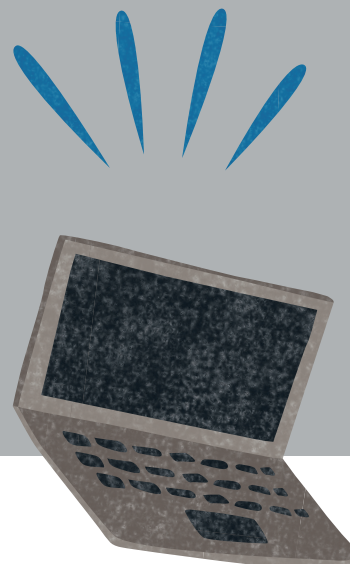
Raad van Bestuur en de externe accountant. Daarnaast is de RvC frequent geïnformeerd door de organisatie over de impact op de medewerkers en hoe de dienstverlening aan verzekerden en zorginstellingen wordt gewaarborgd.

Rol en samenstelling

De Raad van Commissarissen (RvC) houdt, als intern orgaan, toezicht op het gevoerde beleid van de Raad van Bestuur (RvB) en op de algemene

4

Verlag Raad van Commissarissen



gang van zaken binnen de organisatie. Daarnaast fungeert de RvC als klankbord voor de RvB en geeft hij gevraagd en ongevraagd advies. Tevens vervult hij de werkgeversfunctie voor de leden van de RvB.

De raad telt op dit moment zes leden. Zij worden benoemd op voordracht van de RvC door de Ledenraad. De Nederlandsche Bank (DNB) dient zich voorafgaande aan de benoeming uit te spreken over de geschiktheid en betrouwbaarheid van de voorgedragen of te herbenoemen persoon. In die zin hebben de voorzitter en de leden de RvC deze governanceprocedures in zijn geheel doorlopen.

De RvC laat zich bij zijn werkzaamheden ondersteunen door twee commissies: de Audit Compliance en Risk Commissie (ACRC) en

de Remuneratiecommissie (RC). In 2019 is de RvC zes keer bijeengekomen in een reguliere setting en één keer gedurende een heisessie waarbij uitgebreid is stilgestaan bij de relevante strategische thema's. Daarnaast was de raad nauw betrokken bij vier vergaderingen van de Ledenraad en vond er afstemming plaats met de Ondernemingsraad.

Interne bedrijfsvoering

In zijn vergaderingen staat de RvC op gezette tijden stil bij de vraag of de organisatie de gedefinieerde risico's in voldoende mate aantoonbaar beheerst. Jaarlijks buigt de raad zich in dat kader over de risicobereidheidsverklaring die ter goedkeuring wordt voorgelegd. Deze verklaring beschrijft de mate waarin Zorg en Zekerheid risico wil lopen bij het realiseren van haar doelstellingen binnen de risicogovernance, zoals vastgelegd in statuten en reglementen. Met de risicobereidheidsverklaring wordt de ruimte om te ondernemen vastgesteld. Binnen de door RvC vastgestelde risicobereidheid bepaalt de RvB de risico's die worden genomen om de ondernemingsdoelstellingen te bereiken.

De doelstellingen van Zorg en Zekerheid zijn beschreven in het Businessplan. Voor de periode 2020 – 2022 heeft de organisatie een nieuw plan voorbereid dat door de RvC is vastgesteld. Leidraad voor deze planperiode is de heroriëntatie op de rol van de zorgverzekeraar bij de zorginkoop, die strookt met de huidige maatschappelijke ontwikkeling bij de visie op zorg. De raad complimenteert de organisatie met de keuze voor het hanteren van het concept van Positieve Gezondheid. In dit concept wordt gezondheid niet meer



4

Verlag Raad van Commissarissen



gezien als de af- of aanwezigheid van ziekte, maar als het vermogen van mensen om met fysieke, emotionele en sociale levensuitdagingen om te gaan en zoveel mogelijk eigen regie te voeren.

In samenspraak met de RvC heeft de RvB gekozen voor een andere opzet van de risicobereidheidsverklaring. Dit houdt verband met het nieuwe Businessplan en de wens om het managen van risico's te koppelen aan de strategische doelstellingen voor de komende planperiode en de risicosturing in de vorm van risicolimieten te relateren aan de solvabiliteitskapitaal vereiste (SKV). De RvC heeft groen licht gegeven voor deze nieuwe opzet, onder de aantekening dat ook het komende jaar de discussie over de vormgeving van de risicobereidheidsverklaring en de implementatie ervan met de RvB wordt voortgezet. Daarnaast is de RvC akkoord gegaan met vernieuwing van de reglementen voor de RvB, de RvC en de ACRC.

De organisatie legt in kwartaalrapportages op heldere en toegankelijke wijze verantwoording af over de bedrijfsvoering. Naast de beheersing van de risico's geven de rapportages inzicht in het verloop van de vastgestelde kritieke prestatie-indicatoren (kpi) als hulpmiddelen bij het volgen van de voortgang respectievelijk het bewaken van de bedrijfsdoelstellingen en de financiële uitkomsten daarvan. Gegeven het nieuwe Businessplan en de nieuwe opzet van de risicobereidheidsverklaring zal het komende jaar worden getoetst of deze rapportages in voldoende mate stroken met genoemde vernieuwingen. De ACRC is als eerste aan zet om deze toets uit te voeren en zal daarover rapporteren aan de voltallige RvC.

Op instigatie van DNB heeft de RvB zich nader beraden over de organisatorische vormgeving van de risicomanagementfunctie respectievelijk de compliancefunctie. In dat kader werd het zinvol geacht de afdeling Governance Risico en Compliance (GRC) in hiërarchische zin direct onder de RvB te plaatsen en niet langer als onderdeel van de divisie Control. De RvC was intensief betrokken bij de afwegingen rondom deze herstructurering en heeft ook in formele zin hiermee ingestemd. De raad gaat ervan uit dat dit de transparantie qua verantwoordelijkheden en bevoegdheden in de sturing op genoemde functies ten goede komt.

Naast bovengenoemde wijziging is in 2019 verdere voortgang geboekt met het lopende Organisatie Ontwikkelingstraject (OOT) om de marktconformiteit van de gehele organisatie voor de toekomst veilig te stellen. Als gevolg van het OOT zijn ingrijpende veranderingen in de organisatie doorgevoerd waarbij afscheid is genomen van een groot aantal collega's en nieuwe medewerkers met andere deskundigheden zijn ingestroomd. De raad heeft geconstateerd dat de organisatie zorgvuldig is omgegaan met doorvoering van deze ingrijpende veranderingen en heeft daarbij aandacht gevraagd voor het feit dat de personeelwisselingen tevens aanleiding zijn geweest voor een teruggang in serviceniveau op bepaalde gebieden van de dienstverlening aan de verzekerden. Gelukkig was in het vierde kwartaal al sprake van een minder geprononceerd beeld op die terreinen en waren achterstanden weer ingelopen. De raad is de organisatie dank verschuldigd voor de inzet van alle betrokkenen in dit verband.

4

Verlag Raad van Commissarissen



In de zomer van 2019 is besloten de gezamenlijke zorginkoop van ONVZ, Eno en Zorg en Zekerheid te beëindigen. Lange tijd werd ervan uitgegaan dat de gezamenlijke inkoop tot een comparatief voordeel zou leiden. De praktijk om deze samenwerking met consensus van de partners te operationaliseren, bleek weerbarstiger. Dit had verband met de impact op de premie, de registratie van zorgkosten en het contractbeheer. De raad ondersteunt het besluit de gezamenlijke zorginkoop stop te zetten. Het jaar 2020 is het laatste jaar waarop nog gezamenlijk zal worden ingekocht.

Tegelijkertijd zal in operationele zin de ontvlechting van de zorginkoopactiviteiten worden doorgevoerd, opdat de zorginkoop voor het jaar 2021 zelfstandig kan worden uitgevoerd. De raad heeft nadrukkelijk aangegeven dat hij gelet op het strategisch belang van het geheel bij de genoemde ontvlechting als ook bij de implementatie van de zelfstandige inkoop actief betrokken wordt. Ook zal de raad de voortgang in de operationele sfeer op de voet blijven volgen. Overigens acht de raad het een goede zaak dat de zorgverzekeraars in VRZ-verband hun samenwerking op andere terreinen (lobby en het delen van ervaringen en kennis) blijven voortzetten.

Niet onvermeld mag blijven dat het jaar 2019 positief is afgesloten. De RvC heeft de jaarstukken over het desbetreffende jaar - voorzien van een goedkeurende verklaring van onze externe accountant Deloitte - goedgekeurd. Daarnaast heeft een afvaardiging van de raad het jaarlijkse gesprek met DNB gevoerd.

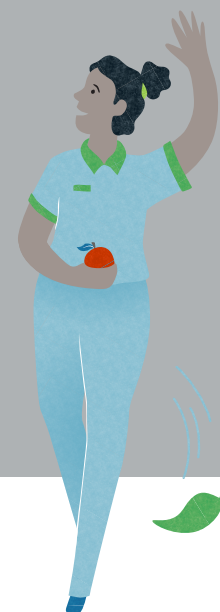
Premie en product

Elk jaar bespreekt de raad de voorstellen voor de producten en bijhorende premies voor het volgende verzekeringsjaar. Transparantie, voorspelbaarheid en uitlegbaarheid zijn belangrijke waarden die de raad hanteert bij de toetsing van het aanbod aan verzekeringen. In 2019 werd met name aandacht besteed aan de wettelijk vastgestelde verlaging van de maximale collectiviteitskorting binnen de basisverzekering van 10% naar 5%. Deze verlaging leidt de facto tot een verlaging van de brutopremie. De RvB heeft in dat verband de keuze gemaakt voor het onderbouwd herzien van kortingen. Herziening impliceert dan dat per doelgroep een afweging is gemaakt tussen minder korting versus een inschatting om zoveel mogelijk verlies van verzekerden te voorkomen. De RvC heeft zich achter een dergelijke gedifferentieerde aanpak voor 2020 geschaard. Voor de lange termijn zal afhankelijk van eventueel verder wettelijke bemoeienis een strategie moeten worden ontwikkeld, omdat Zorg en Zekerheid een bovengemiddeld aandeel collectief verzekerden kent en relatief weinig individueel verzekerden die geen korting ontvangen.

In de discussie over het premiebeleid voor 2019 stond evenals in vorige jaren de teruggave van de over-solvabiliteit centraal. Zorg en Zekerheid is een Onderlinge Waarborgmaatschappij zonder winstoogmerk. In het Kapitaal- en premiebeleid, dat elk jaar door de raad vastgesteld wordt, is daarom het uitgangspunt dat de aanwezige reserves boven het gewenste niveau teruggegeven worden aan de verzekerden. Bij de teruggave in de premie over 2019 is een afweging gemaakt

4

Verlag Raad van Commissarissen



op basis van het belang van een concurrerende premie, een stabiele premie in structurele zin en een verantwoorde solvabiliteitspositie.

Zorg

De raad heeft met tevredenheid kennisgenomen van de initiatieven die Zorg en Zekerheid heeft ontwikkeld op specifieke zorgterreinen. Genoemd kunnen worden de versteviging van de positie van het Ziekenhuis Amstelland dat met het AUMC een samenwerkingsverband wist te sluiten. Hiermee wordt een meer optimale verdeling van zorg tussen deze ziekenhuizen bereikt. Dit was een van de bouwstenen voor het herstelplan van Ziekenhuis Amstelland. Verder heeft Zorg en Zekerheid zich faciliterend opgesteld bij het oplossen van de problemen rondom de spoedzorg in het LUMC. Te prijzen is eveneens dat convenanten zijn gesloten met verschillende gemeenten om de samenwerking met Zorg en Zekerheid te bevorderen op het gebied van de Zvw, Wlz en WMO. Ook het centraal zetten van het thema kwetsbare ouderen en de inbreng van Zorg en Zekerheid als zorgkantoor in de regio Amstelland en de Meerlanden is vermeldenswaard.

Ontwikkeling RvC

Na voordracht van de raad en met instemming van de Ondernemingsraad en accordering door DNB is per 1 januari 2019 mevrouw Jeurissen-Kohn door de Ledenraad benoemd als opvolger van de heer Joustra.

Mevrouw Boonekamp heeft te kennen gegeven voor een volgende termijn beschikbaar te zijn. Met instemming van de Ledenraad en DNB is mevrouw Boonekamp herbenoemd als lid.

Het reglement van de RvC bevat de volgende bepaling: "De RvC evalueert eenmaal per jaar (in een aparte vergadering) zijn functioneren en doet dit eens in de 3 jaar onder onafhankelijke begeleiding." Zowel in 2017 als 2018 heeft een zelfevaluatie plaatsgevonden. Voor 2019 zijn afspraken gemaakt met een externe begeleider om in het vroege voorjaar van 2020 de evaluatie te houden als onderdeel van een continue verbeterproces voor het functioneren van de RvC. Ook zijn in RvC-verband afspraken gemaakt over de aspecten relevant voor de beoordeling van de leden van de RvB en de in dat kader te houden functioneringsgesprekken.

In 2019 is er een thematische bijeenkomst specifiek voor de RvC gehouden in het kader van de permanente educatie. Deze bijeenkomst werd verzorgd door de sleutelfunctionarissen op het gebied van GRC en IA (Internal Audit). Voorts is er voor de leden van de RvC een workshop gehouden die was georganiseerd door de stuurgroep Beleggingen.



4

Verlag Raad van Commissarissen



Audit Compliance en Risk Commissie (ACRC)

De ACRC ondersteunt de raad in de bespreking van en besluitvorming over onder andere financiële aangelegenheden, de bedrijfsvoering en het risicomanagement. De heer Woudstra brengt in de hoedanigheid van voorzitter van de ACRC in elke raadsvergadering verslag uit van de bevindingen van de commissie. In aanwezigheid van de RvB, de externe accountant en de managers van afdelingen Control, IA en GRC wordt in de commissie uitgebreid ingegaan op controleprogramma's en de voortgang ervan. Andere terugkerende bespreekonderwerpen zijn de kwartaalrapportages, de risicobereidheidsverklaring, de ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) en het Kapitaal- en premiebeleid. De raad is de ACRC dank verschuldigd voor haar inzet op genoemde terreinen en de inbreng daarvan richting de voltallige RvC.

Remuneratiecommissie (RC)

De Remuneratiecommissie heeft onder meer gesproken over het beloningsbeleid van de organisatie, de vlootshouw van de aanwezige capaciteiten en competenties binnen de organisatie en de beloning van de RvB. Daarnaast is de ontwikkeling in de wettelijke regulering van de topinkomens (WNT) en de audit op de WNT besproken. Verder heeft de RC tijd ingeruimd om stil te staan bij de voortgang van het reeds lopende Organisatie Ontwikkeltraject (OOT) en de impact daarvan voor de organisatie als geheel. Nu dat project in een afrondende fase is beland, is getracht daarbij de balans op te maken en conclusies te trekken als uitkomsten van een voorlopige evaluatie.

Ledenraad, invloed van verzekerden

De Ledenraad is in de structuur van de Onderlinge Waarborg Maatschappij het hoogste orgaan van de organisatie. Statutair is de invloed van verzekerden op het beleid van de zorgverzekeraar geborgd in de Ledenraad. De Ledenraad bestaat uit ten minste 20 vertegenwoordigers van de verzekerde leden en vormt de algemene vergadering van de zorgverzekeraar. De Ledenraad benoemt de leden van de RvB en de RvC van de Onderlinge Waarborgmaatschappij. Voorts stelt de Ledenraad de begroting en de jaarrekening vast en bepaalt hij de premies en het verzekeringsaanbod richting de verzekerden. Als voorzitter van de Ledenraad fungeert de voorzitter van de RvC. Daarom is het onderdeel Ledenraad over het verslagjaar gevoegd onder dat van de Raad van Commissarissen.

Zorg en Zekerheid wil de ontwikkeling en uitvoering van haar beleid in dialoog met haar klanten en verzekerden tot stand brengen. In gesprek met klanten, maar ook met niet-klanten en stakeholders als gemeenten en zorgaanbieders, willen wij onze dienstverlening verder verbeteren. In de algemene vergaderingen die ten minste twee keer per jaar plaatsvinden, verantwoordt de RvB zich over het gevoerde beleid. Zo brengt hij in de jaarvergadering verslag uit over het afgelopen boekjaar en presenteert in de algemene vergadering de begroting van de organisatiekosten, het kapitaalbeleid, de premiestelling en het productplan voor het volgend jaar.

De Ledenraad is in 2019 vier maal bijeengewees. In 2019 zijn tien nieuwe leden ingestroomd.

4

Verlag Raad van Commissarissen



Volgens het rooster van aftreden moest er in 2018 afscheid worden genomen van twaalf leden uit de Ledenraad. De nieuwe leden hebben in 2019 heel actief inbreng gegeven. Er ontstond een mooie integratie tussen nieuwe en oude leden. De nieuwe Ledenraad is daarmee een goede afspiegeling van ons verzekerdenbestand en is afkomstig uit ons gehele werkgebied.

Onderwerpen die in 2019 behandeld zijn:

- Er is input gegeven voor het nieuwe Businessplan. Daarnaast is de voortgang besproken.
- De Ledenraad heeft een presentatie gekregen over fraudebeleid van de organisatie, een belangrijk item, en over Verhaalszaken.
- Uitvoering is gesproken over de ziekenhuisproblematiek: de voortgang binnen Ziekenhuis Amstelland, het LUMC en het beleid en acties van Zorg en Zekerheid.
- De zorginkoop 2020 van het Zorgkantoor
- Er is een toelichting en rondleiding gegeven rondom Anders Werken bij Zorg en Zekerheid
- De herbenoeming van RvC-lid mevrouw Boonekamp
- Het wetsvoorstel invloed verzekerden

Naast de geformaliseerde invloed van de verzekerden op het beleid van de organisatie worden verzekerden op tal van andere momenten uitgenodigd hun ervaringen en opvattingen over het gevoerde beleid en wijze van uitvoering kenbaar te maken. Dit kan door deel te nemen aan ons klantenpanel, feedback te geven op de website of op uitnodiging het debat aan te gaan over relevante issues of mee te denken over nieuwe vormen van diensten en producten.

Op het terrein van de zorginkoop en de uitvoering

van de Wlz is de invloed van de burger als verzekerde en/of zorggebruiker geborgd door de actieve inbreng van het georganiseerd patiënten- en cliëntenbelang. Het zorgkantoor overlegt periodiek met de patiënten- en cliëntenvertegenwoordigers van de grotere zorginstellingen. Ook wordt gedacht een Jongerenpanel in te richten. In 2019 hebben in totaal zo'n 94.000 verzekerden hun inbreng met Zorg en Zekerheid op enigerlei wijze gedeeld. De RvC ondersteunt dergelijke initiatieven van harte.

Slot

Het jaar 2019 was een bewogen en intensief jaar voor Zorg en Zekerheid als geheel. Tal van problemen in de operationele sfeer heeft men het hoofd geboden. De RvB en de RvC hebben hun constructieve dialoog verder verdiept, risico's beoordeeld en uitdagingen opgepakt. Het succes van strategische keuzes heeft zich vertaald in het nieuwe Businessplan voor de komende planperiode. Het belang van zorg voor leden, zeker in het eigen werkgebied, is evident en verdient het om transparant en uitgebreid te worden gepresenteerd. De RvC wil de RvB en alle medewerkers van Zorg en Zekerheid dankzeggen voor hun grote inzet in het jaar 2019 en hen veel succes wensen bij het realiseren van alle ambities in 2020 en volgende jaren. De RvC is verheugd over de wijze waarop de grotendeels vernieuwde Ledenraad zijn rol oppakt en vertrouwt erop dat de bestaande, goede relatie zich verder zal ontwikkelen. Ook waardeert de raad de open wijze waarop de Ondernemingsraad inzichten deelt met de RvC. Daarvoor aan alle betrokkenen onze dank.

Leiden, 1 april 2020

Raad van Commissarissen

5

Wij en de maatschappij



5.1 Commercie

Onze verzekerden staan centraal

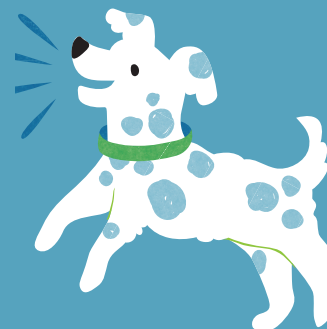
Zorg en Zekerheid is een zorgverzekeraar bij wie de verzekerden de spil vormen waar het om draait. Wij zien hen als belangrijke klanten naar wie wij luisteren en zo klantgericht mogelijk benaderen. Als gevolg van veel veranderingen in de organisatie heeft de dienstverlening in 2019 helaas onder druk gestaan. Wij hebben niet altijd de kwaliteit

kunnen bieden waar wij voor staan. Dankzij het doorzettingsvermogen van onze collega's zijn we erin geslaagd om in het vierde kwartaal onze dienstverlening weer fors te verbeteren.

Met één herkenbaar label verzekeren wij onze verzekerden van de zorg tegen een prijs die niet hoger is dan nodig. Met drie duidelijke producten die bij een ieders zorgsituatie passen. Wij bieden de (online) service die het hen gemakkelijk maakt

5

Wij en de maatschappij



behoort. Het verlies van het andere contract is het gevolg van een verloren aanbesteding. Het verlies op dit contract zat ook grotendeels buiten het kernwerkgebied. De portefeuille in het kernwerkgebied is stabiel gebleven in de afgelopen overstapperiode.

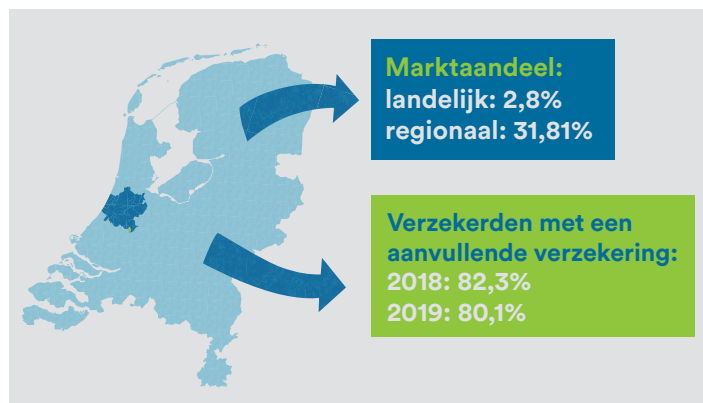
2019 stond in het teken van de verlaging van de maximale korting op een collectieve verzekering van 10% naar 5%. Bij Zorg en Zekerheid maken veel verzekerden gebruik van een collectieve verzekering. Door zorgvuldige communicatie met de vertegenwoordigers van de collectiviteiten en de deelnemers zijn we erin geslaagd deze aanpassing op een succesvolle wijze door te voeren.

Dit blijkt ook uit het feit dat de uitstroom met 5,8% opnieuw onder de landelijke mobiliteit zat. Landelijk is 6,5% van de verzekerden van zorgverzekeraar veranderd. De lagere uitstroom dan landelijk is ook te danken aan de gunstige premiestelling van de basisverzekering die de meeste van onze verzekerden hebben. Als gevolg van onze succesvolle zorginkoop, reserveteruggave en lagere collectieve kortingen daalde de premie van deze verzekering, de Zorg Zeker Polis, met 3,18% ten opzichte van de premie een jaar eerder.

Tegelijkertijd zien wij een toenemende prijsconcurrentie en mobiliteit op budgetpolissen en aparte labels die door de grote zorgverzekeraars worden aangeboden. Als gevolg van de lagere maximale korting bij een collectieve zorgverzekeraar zien wij een toenemende individualisering van de markt. Dit leidt bij ons tot een relatief grote netto-uitstroom bij segmenten die gevoelig zijn voor een scherpe premie, zoals studenten en ande-

re jonge verzekerden die relatief weinig zorg nodig hebben. Hierdoor hebben wij minder verzekerden met een Zorg Gemak Polis, de basisverzekering die vaker door deze groepen gekozen wordt.

Het marktaandeel van Zorg en Zekerheid is in 2019 landelijk 2,8% en regionaal 31,81%. Het aandeel verzekerden met een aanvullende verzekering is licht gedaald: van 82,3% naar 80,1%.



Veranderend klantgedrag

Online oriëntatie

Zorg en Zekerheid ziet 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. Inmiddels heeft 47% van de verzekerden ervoor gekozen hun correspondentie digitaal te ontvangen en wordt 76% van de informatieverzoeken via self service afgehandeld. Steeds vaker gebeurt dit via de mobiele telefoon.

5

Wij en de maatschappij



In 2020 introduceren wij daarom een nieuwe app die meer functionaliteit biedt dan de huidige declaratieapp.

Optimale service

Voor de telefonische dienstverlening geldt dat de eerste helft van het jaar een moeilijk jaar is geweest. Als gevolg van de langere doorlooptijd in een aantal processen namen verzekerden vaker contact met ons op. Dit leidde in het Contact Center tot een hogere druk. Hier is naar gehandeld door tijdelijk meer medewerkers aan de telefoon te zetten. Dit, in combinatie met verbeteringen in onze processen, heeft ertoe geleid dat in het laatste kwartaal zowel onze telefonische bereikbaarheid als de snelheid van beantwoording weer op het gewenste niveau zat. De tevredenheid met het telefonisch klantcontact lag met een 7,9 net onder de doelstelling van een 8,0.

NPS

In de Klantenmonitor van april 2019 had Zorg en Zekerheid een Netpromoter Score van +9. Deze NPS ligt iets lager dan het gemiddelde van de totale markt (+16). De relatief hoge premiestijging per 2019 heeft een negatieve invloed gehad op de NPS. Algemene ervaringen en declaraties blijven naast persoonlijk contact een grote invloed hebben op een positieve loyaliteit naar Zorg en Zekerheid.

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. 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. Wij stemmen ons aanbod af op een marktconform prijs- en kortingenbeleid. Met een breed palet aansprekende producten en diensten dat voor elk 'wat wils' biedt. Ook in 2019 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. 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 2019 koos 6% van de verzekerden voor deze verzekering.
- **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, 86%, koos voor deze polis.
- **Zorg Vrij Polis:** de restitutiepolis waarmee verzekerden in principe 100% vergoed krijgen ongeacht of er sprake is van een gecontracteerde zorgverlener, tenzij er sprake is van excessieve tarieven. Voor deze keuzevrijheid koos 8% van de verzekerden.

Naast de basisverzekeringen konden verzekerden in 2019 kiezen uit zeven aanvullende verzekeringen. Iedereen, van jong tot oud, betaalt dezelfde premie

5

Wij en de maatschappij



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. Er zijn geen grote wijzigingen in de inhoud van de aanvullende verzekeringen doorgevoerd.

Premieontwikkeling

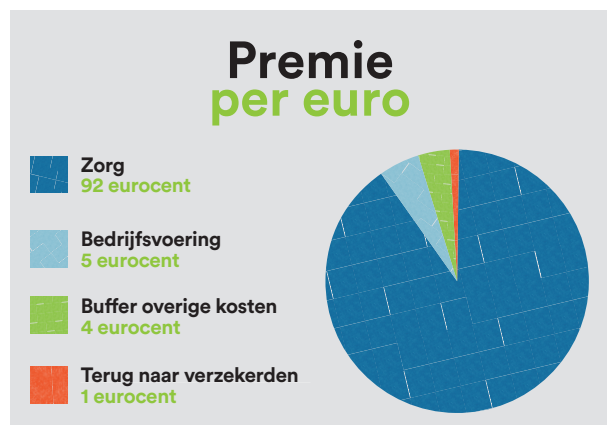
Bovenstaande ontwikkelingen onderstrepen het belang van een scherpe, concurrerende premie. Veel verzekerden letten vooral op de premie van de basisverzekering die zij vergelijken tussen zorgverzekeraars onderling. De hoogte van de premie, gecombineerd met online gemak, speelt met name onder de groep 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. De premie van de meest gekozen verzekering, de Zorg Zeker Polis, daalde met 3,18%. De premie van de Zorg Vrij Polis daalde met 2,29%. De premie van de Zorg Gemak Polis steeg met 2,01%. De vastgestelde premies lagen opnieuw onder de werkelijke kostprijs van de zorg. Dat tekort werd evenals in voorgaande jaren bijgelegd uit de reserves. Voor 2020 haalden we 12,1 miljoen euro uit de reserves. Omgerekend is dit een bedrag van € 30,40 per betalende verzekerde per jaar.

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 2020 is dit wederom een bedrag van € 385,00. Dit betekent dat verzekerden de eerste € 385,00 van de zorgkosten uit het basispakket zelf moeten betalen. 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.

Zorg en Zekerheid besteedt de premie als volgt: van elke euro premie die onze verzekerden maandelijks betalen, wordt 92 eurocent besteed aan zorg, 5 eurocent gaat naar de kosten voor bedrijfsvoering, 4 eurocent is een buffer voor de overige kosten. We geven 1 eurocent terug uit de reserves die niet nodig zijn voor de vereiste solvabiliteit, om de premie zo laag mogelijk te houden.



5

Wij en de maatschappij



De belangrijkste componenten voor de te verwachten zorgkosten in 2020 zijn: 51% gaat naar ziekenhuiszorg. Daarnaast gaat naar verwachting 10% naar farmacie. 9% is geraamd voor de geestelijke gezondheidszorg en voor wijkverpleging en 8% voor huisartsenzorg.

Onze profilering als zorgverzekeraar

Zorg en Zekerheid heeft als zorgverzekeraar een maatschappelijke verantwoordelijkheid: het realiseren van goede, betaalbare en toegankelijke zorg in de buurt. Die zorg is gericht op het bevorderen van gezondheid en kwaliteit van leven. Wij volgen daarom de ontwikkelingen binnen de zorg en gezondheid op de voet en vertellen in de media wat onze bijdrage is.

Wij leggen bijvoorbeeld uit hoe wij in onze regio de zorg inkopen en samenwerken met zorgverleners. Die krijgen bij ons ruimte voor innovatie, om de zorg anders in te vullen. Thuis of dicht bij huis, met e-health en zelfregie, of bij de zorginstelling wanneer dat nodig is: de juiste zorg op de juiste plek.

Samen met gemeenten en zorgverleners investeren wij in gezonde initiatieven. Projecten die mensen verbinden, sterker en socialer maken. Bijvoorbeeld gericht op voeding, beweging, ontspanning, op meedoen in de maatschappij of mentale gezondheid.

Verhalen met heldere standpunten

Zorg en Zekerheid publiceerde in 2019 actief verhalen via de eigen media en kanalen, die via verschillende social (nieuws)media breder werden opgepakt en gedeeld. Ook zetten wij betaalde online media in om onze standpunten voor het

voetlicht te brengen. Dit gebeurde, in tegenstelling tot eerdere jaren, niet via landelijke media maar juist via lokale nieuwssites.

In de verhalen gaven wij argumenten waarom mensen voor Zorg en Zekerheid kiezen: omdat wij samenwerken met zorgverleners en de regio van A tot Z kennen. Omdat wij sportieve en gezonde initiatieven ondersteunen en onze zorgadviseurs net dat stapje extra zetten. Het NZa-rapport waaruit blijkt dat Zorg en Zekerheid de beste zorgadviseurs heeft, was qua timing dan ook perfect.

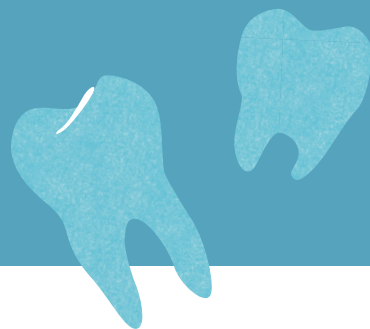
Wederom vertelden wij in de media waarom wij als zorgverzekeraar graag en veel samenwerken met gemeenten. Op het gebied van schuldhulpverlening, samen bewegen en het voorkomen van overgewicht levert deze samenwerking mensen veel goeds op. Dankzij de samenwerking met gemeenten en zorgverleners wordt Welzijn op Recept in ons gehele werkgebied voorgeschreven door huisartsen. Welzijn op Recept is een goed voorbeeld van Positieve Gezondheid; er wordt niet alleen naar de fysieke maar ook naar de mentale en sociale gezondheid van mensen gekeken. Zo maken wij de regio samen sterker en gezonder.

Publiciteit

In plaats van de inzet van landelijke media is in 2019 actief de samenwerking gezocht met regionale en lokale media. Door gezonde projecten te benoemen, die in de specifieke gemeente worden ondersteund, konden wij onze visie op een herkenbare manier uitdragen. Het ging hierbij om projecten vanuit zorginkoop, onze sponsoring en de initiatieven die wij vanuit de Stichting Zorg en Zekerheid realiseren.

5

Wij en de maatschappij



Dankzij deze samenwerking werden er via het Leidsch Dagblad en de andere kranten van de Holland Media Groep diverse achtergrondverhalen geplaatst. Voorbeelden zijn: Welzijn op Recept, de controle van zorgdeclaraties en het Regiobeeld Zuid-Holland Noord. In Amstelveen werden reportages over het vernieuwde gemeentecolcontract en het project 'Depressie de Wijk uit/#ikhebjenodig' gemaakt. Deze werden zowel via de lokale televisie als de lokale nieuwssites verspreid. Ook de projecten van de Stichting Zorg en Zekerheid en onze sportieve initiatieven haalden veelvuldig de media.

Media-aandacht voor zorgprojecten

De zorg voor kwetsbare ouderen bleef in 2019 een speerpunt. In Amstelveen werden de social trials, waar Zorg en Zekerheid als enige zorgverzekeraar bij is betrokken, geïntroduceerd en kwam in diezelfde gemeente de Valpreventie Coalitie op stoom. Hier werd een artikel in het magazine Zorgvisie aan gewijd dat door diverse media werd gedeeld.

Vanuit ons standpunt samen met zorgverleners de zorg en gezondheid te organiseren, lanceerden wij in Amstelveen #ikhebjenodig. Dit is het vervolg



op de campagne 'Depressie de wijk uit.' Door voorlichting te geven en ervaringsdeskundigen in te zetten, leren zorgverleners de signalen van depressie sneller herkennen. Hierdoor durven zij sneller in gesprek te gaan met bewoners. Ons standpunt wordt inmiddels ook vanuit de gemeente Amstelveen ondersteund en uitgedragen.

Zorg en Zekerheid was vanuit zorginkoop betrokken bij meerdere innovatieve e-healthprojecten. Bestuursvoorzitter Ton van Houten mocht hierdoor meewerken aan een film over de SET-subsidie van het ministerie van VWS. Hierin vertelt hij hoe revalidatiecentrum Basalt patiënten digitale ondersteuning op maat biedt bij hun thuisrevalidatie.

Met Stevenshof Vitaal in Leiden werkt Zorg en Zekerheid drie jaar lang samen met bewoners, lokale (zorg)organisaties en de gemeente aan een gezonde, vitale en sociale wijk. Daarbij gaat het over gezonde(re) voeding en beweging maar ook over ontspanning, meedoen in de wijk en voor elkaar zorgen. Het ministerie van VWS kwam in 2019 tweemaal op bezoek en volgt het programma met veel belangstelling.

De samenwerking tussen het Amstelland Ziekenhuis en het Amsterdam UMC werd in 2019 verder uitgebreid. Er werden twee gezamenlijke persberichten gelanceerd die door veel media werden gedeeld.

Het opleidingsprogramma Healthcare Potentials van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur zorgde voor veel positieve publiciteit. Omdat Zorg en Zekerheid ziet dat regionale professionals in de

5

Wij en de maatschappij



eerste lijn voor steeds complexere vraagstukken staan, stonden wij aan de wieg van dit programma. De werving verliep zeer succesvol via de website van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur en social media.

Sponsoring en media

Vanuit onze sponsoring stimuleren wij mensen om samen te bewegen. Zo werken wij al 25 jaar samen met de hardloopverenigingen in het Zorg en Zekerheid Circuit. Zij beleefden zowel in 2018-2019 als 2019-2020 een recordjaar: bij alle lopen waren weer meer inschrijvers, met pieken naar 1.800 deelnemers. Omdat 2019-2020 een jubileumjaar was, werd veel aan communicatie en PR gedaan door zowel het Circuit als de lokale verenigingen. De Leiden Marathon was een groot succes. Met 5000 inschrijvers op onze afstand, de 21 km, was deze al drie dagen voor de start uitverkocht. Tijdens de Leiden Marathon stond in onze winkel aan de Korevaarstraat voor het eerst het Rad van Gezonde Prijzen. Dit werd een groot succes.

Van de Halve van Haarlem in september werd verslag gedaan in Hart van Nederland op SBS6, waarbij ons Juichteam prominent in beeld was.

Zichtbaarheid en effect van onze initiatieven

Net als in 2018 zetten wij dit jaar acties op om het basketbalseizoen meer aandacht te geven. Verzekerden konden zich opgeven via onze speciale pagina 'Sportief gebaar voor elkaar' om kans te maken op 2 tickets voor deze spannende wedstrijden. Dit leverde veel enthousiaste reacties en ruim 300 aanmeldingen op.

Samen met Roos Guijt namen wij in 2019 een 'human interest' video op over wat hardlopen voor haar doet als diabetes type 1 patiënt. Zij is al jaren een vaste deelnemer aan het ZZ Circuit. Deze video krijgt in het najaar van 2020 een vervolg ter promotie van het nieuwe Circuit.

Wij hebben veel positieve reacties ontvangen op de hardloopevenementen die wij sponsoren. Via social media lanceerden wij winacties, waarbij mensen een startbewijs voor het Zorg en Zekerheid Circuit konden winnen. Inmiddels zijn er verschillende mensen die regelmatig positieve berichten over ons plaatsen op sociale media. Zij delen graag hun verhaal via onze kanalen. Dit zorgt voor veel free publicity.

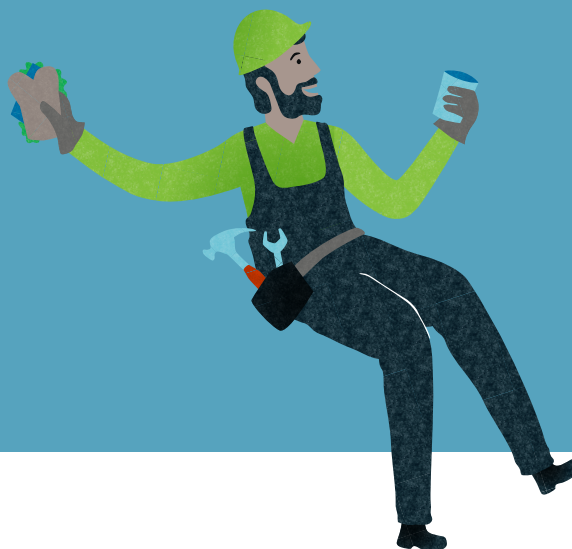
Projecten Stichting Zorg en Zekerheid

De projecten van de Stichting Zorg en Zekerheid bieden mooie aanknopingspunten voor profilering van Zorg en Zekerheid. De SELF-cursus van Stichting Student & Leefstijl in het LUMC liep in 2019 op volle toeren. Eenzelfde samenwerking werd aangegaan met de Universiteit van Amsterdam. Van ieder college is een blog gemaakt, dat breed werd verspreid via onze website, sociale media en online nieuwsbrief.

Fietsmaatjes werd ook in 2019 geholpen bij de aanschaffen van nieuwe elektrische duofietsen. Inmiddels rijden er fietsen in Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop, Amstelveen, Zoeterwoude, Voorschoten, Hillegom, Lisse, Leiden en Leiderdorp. Het grootste PR-moment was het Fietsmaatjes event in samenwerking met het Oranje Fonds en het bezoek van koning Willem-Alexander aan Fietsmaatjes in Warmond.

5

Wij en de maatschappij



Twee Leidse studenten, die een film wilden maken over de hel van depressies, konden ook op steun van de Stichting Zorg en Zekerheid rekenen. De film scoort inmiddels goed op diverse internationale filmfestivals en werd in 2019 aan een groep verzekerden bij Zorg en Zekerheid in Leiden vertoond. Begin januari 2020 volgde een vertoning in Amstelveen, bij het project #ikhebjenodig. Dit gebeurde in samenwerking met de huisartsenpraktijk en welzijnsorganisatie. Hierbij was de wethouder aanwezig, wat voor mooie aandacht in de media zorgde.

Nieuwe initiatieven die voor veel publiciteit zorgden, waren Gezond Natuur Wandelen en Stichting OPOEH in Amstelveen. Hierbij worden ouderen in contact gebracht met mensen die een oppas voor hun hond zoeken.

Voorlichting

Driemaal per jaar ontvangen onze verzekerden het magazine geZZond. Hierin vertellen wij over de zorg in de buurt, aan de hand van persoonlijke portretten achter onze initiatieven en acties. Ook onze producten en diensten komen aan bod. Voor niet-verzekerden plaatsen wij deze artikelen op de website en sociale media. Ook liggen de magazines bij regionale zorgverleners in de wachtkamer.

Naast de geZZond kunnen onze verzekerden zich abonneren op de maandelijkse e-mailnieuwsbrief. Hierin leest men nieuws, achtergrondinformatie en berichten over de initiatieven die Zorg en Zekerheid realiseert.

Zorg en Zekerheid heeft bedrijfsaccounts op de grote sociale media. Ook de website is een goede

manier om nieuws en achtergrondverhalen te verspreiden. Wij hebben bijna 7.500 volgers op Twitter (stabiel) en LinkedIn (forse groei in 2019), ruim 10.000 Facebookvrienden (stabiel) en 1.300 volgers (groei in 2019) op Instagram.

5.2 Zorg

VRZ

Het afgelopen jaar was Zorg en Zekerheid wederom 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, waarna de zorginkoop daadwerkelijk startte op 1 juli. Het resultaat was dat wij onze verzekerden weer een dekkend aanbod van kwalitatief goede zorg konden bieden.

In goed overleg is besloten de VRZ-samenwerking op het gebied van de zorginkoop te ontbinden, zodat wij de zorginkoop 2021 weer zelfstandig zullen uitvoeren. Na dit besluit zijn veel activiteiten ontplooid om ervoor te zorgen dat de ontvlechting van VRZ op een goede manier verloopt.

Toegankelijkheid van zorg

De toegankelijkheid van zorg stond in 2019 onder



5

Wij en de maatschappij



druk, onder andere door een toenemend tekort aan verzorgenden en verpleegkundigen. Desondanks zijn wij erin geslaagd de wachtlijsten binnen de perken te houden. Sterker nog, uit een onderzoek van de NZa bleek dat Zorg en Zekerheid samen met Menzis als beste uit de bus kwam. Wij scoorden op de MSZ en GGZ vrijwel onberispelijk en prima op de Wijkverpleging. Een ander positief punt: ons goede beeld van de aard, omvang en ontwikkelingen van de wachttijden. Ook werd ons actieve beleid op het beperken van wachtlijsten genoemd en de aantoonbare afspraken die wij met zorgaanbieders maken. Ons geZZondTeam kreeg complimenten voor de wachtlijstbemiddeling en de nazorg.

In 2019 verstrekte het geZZondTeam 5974 keer informatie aan verzekerden met vragen over de zorg. Verder zijn 701 verzekerden, die op een wachtlijst stonden, bemiddeld naar een (andere) zorgaanbieder. Dit leidde per verzekerde gemiddeld tot een verkorting van de wachttijd van bijna 59 dagen (in 2018 was dit 45 dagen). Ten opzichte van 2018 steeg het aantal bemiddelingen met 8,7%. De stijging was lager dan het jaar ervoor (33%). Ook het aantal informatieverstrekingen steeg beperkt, met 1,3%. Daarmee vlak de groeiende trend van de afgelopen jaren iets af (vorig jaar was de stijging nog 15%).

Acute zorg

Op gebied van de acute zorg gebeurde er veel. Zo ontstond in de regio Zuid-Holland Noord onrust door sluiting van de spoedpost in het Bronovo. Ook waren er signalen van onvrede bij medewerkers van het LUMC in de pers. Ook ontstond er in de regio discussie over de plek van de huisartsposten

in de toekomstige organisatie van de acute zorg. Met steun van Zorg en Zekerheid is de start voorbereid van een pilot om te komen tot een coördinatiecentrum. Hierin werken de Regionale Ambulance Voorziening (RAV), Huisartsposten en de sector van Verpleeghuizen, Verzorgingshuizen en Thuiszorg (VVT) intensief samen. Zorg en Zekerheid trad toe tot de ROAZ (Regionaal Overleg Acute Zorgketen) in de regio West. Ook waren wij initiator van een project om de acute zorg in de regio voor de komende jaren fundamenteeler en met een integrale blik te organiseren, vanuit de verschillende organisaties/disciplines.

Met de RAV Hollands Midden stuurden we in 2019 - net als in 2018 - actief op het verkorten van de aanrijtijden. Ondanks toenemende personeelstekorten zijn de aanrijtijden verbeterd van 91,4% in 2018 naar 91,9% in 2019, maar bleek de norm van 95% niet haalbaar. Er zijn diverse maatregelen getroffen die de aanrijtijden voor de toekomst positief beïnvloeden. Gezien de arbeidsmarktproblemen en het grote werkgebied van de RAV blijft dit een aandachtspunt.

In de regio Amstelland en de Meerlanden ging veel aandacht uit naar het verplaatsen van zorg uit het Amsterdam UMC naar het Amstelland Ziekenhuis. Vervolgens ontstond er in de regio Amstelland druk op de intramurale (opname)capaciteit van zowel verpleeghuisbedden als tijdelijke bedden (ELV en GRZ). Doordat wij eind 2019 extra Wlz-capaciteit konden realiseren, is de grootste piekbelasting verholpen.

Zorg en Zekerheid maakt gebruik van een 'early warning system' om de toegankelijkheid van

5

Wij en de maatschappij



zorg te borgen. Het doel is faillissementen van zorgorganisaties voorkomen. Als er onverhoopt een faillissement dreigt, stellen wij - in stilte - een 'task force' in die de regie neemt over de situatie. In 2019 heeft zich één dreigend faillissement voorgedaan. Deze situatie leek begin 2020 weer 'in control'.

Arbeidsmarkt

Zorg en Zekerheid levert samen met regionale organisaties een actieve bijdrage aan het arbeidsmarktbeleid. Zo willen wij voorkomen dat de toegankelijkheid van zorg in de toekomst verder in het gedrang komt. In de regio pakten wij actief de rol van aanjager en partner in samenwerkingsverbanden op het gebied van de arbeidsmarkt. Vanuit de samenwerking tussen de VVT-aanbieders in de regio en gefaciliteerd door de Transitie-middelen Wlz die hiervoor beschikbaar zijn, konden wij participeren en meedenken in een aantal nieuwe initiatieven.

Wij waren actief betrokken bij een nieuwe vorm van zorgonderwijs die aansluit bij de nieuwe eisen die het werken in de zorg tegenwoordig aan mensen stelt. Hieruit vloeide onder meer voort dat studenten vanuit 'Radicale Vernieuwing – Waardevol Onderwijs' hun opleiding inmiddels bij drie zorgorganisaties kunnen volgen. Verder is een opleidingstraject gestart waarbij medewerkers versneld kunnen doorgroeien van niveau 2 naar 3. In 2019 werd ook de oriëntatiebaan geïntroduceerd, waarbij mensen een aantal maanden betaald kunnen 'snuffelen' in de zorg. Een ander project heeft gekeken hoe technologie de zorg kan verbeteren en het werkplezier vergroten. In lijn daarmee worden vitaliteitscoaches ingezet om medewerkers in de zorg te behouden en

het ziekteverzuim terug te dringen. Ten slotte wordt actief ingezet op de band met flexibele medewerkers, bijvoorbeeld door een aansprekend scholingsaanbod aan te bieden.

Regiobeelden

Zorgverzekeraars komen steeds meer in positie om sturing te geven aan de zorg. Zo is ons gevraagd een actieve rol te vervullen bij het maken van regiobeelden, om zo de Juiste Zorg op de Juiste Plek te realiseren. Zorg en Zekerheid nam in 2019 het voortouw in de regio Zuid-Holland Noord. Hier hebben wij samen met alle relevante partijen een plan ontwikkeld, waarbij een aantal speerpunten zijn benoemd. Hiermee kunnen wij de komende jaren samen met zorgaanbieders zorgen voor De Juiste Zorg op de Juiste Plek (kwetsbare ouderen, de hierboven genoemde acute zorg en 'klein leed'). Begin 2020 was ook het regiobeeld voor de Amstelland-regio gereed. Het regiobeeld voor de Meerlanden volgt in 2020.

Diverse projecten

In 2019 liepen er tientallen regionale projecten om de zorg te verbeteren, bijvoorbeeld op gebied van dementie, palliatieve zorg, CVA, cardiologie, maar ook op gebied van de geestelijke gezondheidszorg (ggz). Op dit terrein intensiverden wij de gesprekken met regionale zorgaanbieders. Er werden vijf regionale speerpunten opgepakt. Zo helpen ervaringsdeskundigen mee om de in- en uitstroom van de ggz te faciliteren. Dit gebeurt bijvoorbeeld in Amstelveen bij het project #ikhebje nodig (vervolg Depressie de wijk uit). Administratieve uren worden overgeheveld naar behandeluren, met een aparte financiering van de administratie. Er zijn 'medical scribes' actief die

5

Wij en de maatschappij



de administratie verlichten. Andere deskundigen helpen om het behandelproces te faciliteren. Als laatste komen er meer eerstelijnsconsulten om de doorstroom beter te regelen en financiert Zorg en Zekerheid extra opleidingsplaatsen voor psychologen.

Betaalbaarheid van zorg

Zorg en Zekerheid besteedt veel energie aan de betaalbaarheid van de zorg, zodat wij onze verzekerden een aantrekkelijke premie kunnen bieden. Hierbij maken wij gebruik van de technologische mogelijkheden om de zorg dicht bij huis te organiseren, inzichten op basis van 'zorgevaluatie en gepast gebruik' en de uitgangspunten van Positieve Gezondheid. Ook gebruiken wij diverse marktanalyses en benchmarkgegevens over de doelmatigheid van zorg. Verder voeren wij veel onderzoeken uit waarin wij actief toetsen of de zorg kwalitatief goed, gepast en rechtmatigheid is verleend. Hierbij werken afdelingen van verschillende divisies met elkaar samen en wisselen wij informatie uit met andere zorgverzekeraars. In 2019 hebben wij bijvoorbeeld onderzoeken uitgevoerd over gepast gebruik binnen de ggz, bariatrische chirurgie en dubbele declaraties voor zorgverzekeringwet en Wlz.

Soms leiden dit soort onderzoeken tot beleidswijzigingen. In 2019 gold dat voor de implementatie van een machtigingsprocedure voor ongecontracteerde wijkzorg en een herindicatiestellingsproces binnen de Zvw PGB. Daarnaast worden soms preventieve maatregelen getroffen om ondoelmatigheden in de toekomst te voorkomen.

Positieve Gezondheid

Positieve Gezondheid gaat uit van de gedachte dat gezondheid veel meer is dan fysieke of mentale gezondheid. Ook meedoen in de maatschappij, kwaliteit van leven en zingeving zijn van groot belang. Wij geven aan dit gedachtengoed concreet invulling omdat wij willen bijdragen aan het vermogen van onze verzekerden om met de fysieke, emotionele en sociale uitdagingen om te gaan. Zo kunnen zij zoveel mogelijk eigen regie voeren.

Zorg en Zekerheid is ervan overtuigd dat deze benadering ook helpt om de verschillende doelen die wij hebben met de zorginkoop te realiseren. Het bevordert de kwaliteit en het helpt om de gezondheidszorg betaalbaar te houden. Sommige zorgverleners (maar ook beleidsmakers) zijn gewend puur vanuit het zorgaanbod te denken. Dit betekent een (cultuur)omslag die tijd en energie kost, zowel in het zorgdomein als in het publieke domein, waarin wij bijvoorbeeld samenwerken met gemeenten. Hierin blijft Zorg en Zekerheid de komende jaren actief investeren.

Samenwerking gemeenten

In de samenwerking met gemeenten zijn de landelijke vastgestelde thema's van VNG en ZN als leidend: Preventie, Aansluitende ggz-keten en Zorg in de wijk/ouderenzorg. Deze onderwerpen lopen door zowel de WMO, Zvw en de Wlz heen. Daarom werken wij vanuit het zorgkantoor en de zorgverzekeraar samen met gemeenten en met regionale zorgorganisaties.

Zorg en Zekerheid heeft met vrijwel alle gemeenten in het kernwerkgebied intensieve

5

Wij en de maatschappij



samenwerkingsafspraken gemaakt, zowel op regionaal als wijkniveau. Hiermee willen wij waar mogelijk fricties wegnemen die mensen tussen de verschillende domeinen ervaren.

Op het gebied van preventie financiert Zorg en Zekerheid onder meer JOGG (inclusief het positief gezonde Klaver 4, dat tieners duurzaam helpt af te vallen), Welzijn op Recept, Stevenshof Vitaal/ Gezonde wijkaanpak en het Positieve Gezondheidsgesprek. Met Welzijn op Recept kan de huisarts patiënten doorverwijzen naar een welzijnscoach. Door samen te bewegen, vrijwilligerswerk te doen of iets nieuws te leren, kunnen fysieke of mentale klachten verdwijnen. Sinds 2019 kunnen verzekerden in drie pilotgemeenten het Positieve Gezondheidsgesprek aangaan. Een zorgverlener luistert en kijkt driemaal per jaar hoe positief iemand zijn of haar gezondheid ervaart. Ook wordt gekeken op welke vlakken groei mogelijk is.

Met Stevenshof Vitaal in Leiden werkt Zorg en Zekerheid drie jaar lang samen met bewoners, lokale (zorg)organisaties en de gemeente aan een gezonde, vitale en sociale wijk. Daarbij gaat het over gezonde(re) voeding en beweging maar ook over ontspanning, meedoen in de wijk en voor elkaar zorgen. Inwoners van deze wijk krijgen daarbij thuis inzicht in hun gezondheid, met een begrijpelijk dashboard en online tools. Het ministerie van VWS kwam in 2019 tweemaal op bezoek en volgt het programma met veel belangstelling. Logisch, want Stevenshof Vitaal kan een blauwdruk worden voor andere wijken en steden.

Nog een voorbeeld van Positieve Gezondheid in de regio Zuid-Holland Midden: mensen met overgewicht, die verzekerd zijn via een gemeentepolis van Zorg en Zekerheid, kunnen 18 weken lang kosteloos in een groep aan de slag met hun gezondheid. Dit gebeurt onder professionele en persoonlijke begeleiding van een fysiotherapeut en een diëtist. Het succesvolle programma Lekker in je Lijf werd in 2019 ook geïntroduceerd in de regio Haarlem.

Op het gebied van een aansluitende ggz-keten bestaat er inmiddels een regionale samenwerkingsagenda. Ook financieren wij de samenwerking tussen de zogenoemde FACT-teams (Flexible Assertive Community Treatment) en SWT (stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage). Samen onderzoeken wij de opdracht en financiering richting aanbieders en laten wij processen vanuit het sociale en medische domein op elkaar aansluiten. Dit geldt bijvoorbeeld voor de openstelling richting de Wlz en de decentralisatie rondom Beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Wat betreft zorg in de wijk/ ouderen financiert Zorg en Zekerheid met de gemeente Amstelveen de Sociale benadering dementie. Hierbij vragen wij zorgverleners een andere werkwijze en houding richting de zorg aan cliënten aan te nemen (Positieve Gezondheid). Gedurende 2019 liep verder nog de pilot Valpreventie in Amstelveen, die wij in 2020 evalueren.

Technologische innovaties

Zorg en Zekerheid kiest ervoor technologische innovaties vooral gezamenlijk op te pakken. In de regio laten wij Sleutelnet hierin een stuwende

5

Wij en de maatschappij



rol vervullen. Dit leidde in 2019 onder meer tot verbeteringen in de (nu digitale) uitwisseling van recepten tussen ziekenhuis en apotheker en verbetering van de uitwisseling van data tussen ziekenhuis en huisartsen.

Zorg en Zekerheid deed in 2019 experimenten met e-health op het gebied van Cardiologie (een project in Alrijne en een project met LUMC) en het eerder genoemde Stevenshof Vitaal. Verder maakten we het mogelijk dat revalidatiecentrum Basalt patiënten digitale ondersteuning op maat kon bieden bij hun thuisrevalidatie. Patiënten in de Rijn-, Duin- en Bollenstreek met een indicatie voor wijkverpleging konden voor het eerst gebruikmaken van beeldzorg via Marente. Een zorgverlener controleert daarbij online de inname van medicatie, biedt begeleiding bij de toediening en adviseert over het dag- nachtritme. In dezelfde regio zette Activite concrete stappen om medicatiezorg veiliger en efficiënter te maken. Ten slotte: patiënten van het LUMC, Alrijne en het Spaarne Gasthuis hoeven vanaf 2019 dankzij online meetapparatuur minder vaak terug naar het ziekenhuis.

Healthcare potentials

Twintig enthousiaste kandidaten zijn in oktober 2019 gestart met het opleidingsprogramma Healthcare Potentials van Erasmus Centrum voor Zorgbestuur. Regionale professionals in de eerste lijn staan voor steeds complexere vraagstukken. 'Healthcare potentials' wil toekomstige zorgbestuurders helpen een vernieuwend antwoord op deze vraagstukken te geven. Healthcare Potentials is mogelijk gemaakt door Zorg en Zekerheid en Reos, de Regionale

Ondersteuningsstructuur (ROS) voor de regio's Zuid-Holland Noord, Haarlemmermeer en Amstelland.

5.3 Medewerkers

Ook in 2019 was Zorg en Zekerheid volop in beweging om zich te transformeren tot een wendbare organisatie. In ons Sociaal Jaarverslag wordt uitgebreider stilgestaan bij de bewegingen en de ervaringen hiermee.

In het eerste kwartaal werd het Organisatie Ontwikkeltraject (OOT) afgesloten. Dit traject, dat in 2018 van start ging, leidde tot een grote personeelwissel en het ontstaan van een aantal zelforganiserende teams. Eigenlijk luidde het OOT het begin van onze veranderende koers in. Er zijn veel nieuwe medewerkers ingestroomd die vol energie kennis over onze organisatie willen opdoen. Zij integreren in een organisatie van medewerkers met langere dienstverbanden en een schat aan ervaring. Daarmee ontstond de vraag: hoe zorgen we ervoor dat 'Oud en Nieuw' elkaar gaan versterken? Maar ook: hoe behouden we het gevoel dat we allemaal kennen van onze eerste werkdag? Hoe mooi zou het zijn als iedereen met een Dag 1-gevoel aan het werk gaat, zich blijft verwonderen over zaken en zich wil inzetten tot continu verbeteren?

Er ontstond behoefte aan een andere vorm van leiderschap. In maart 2019 werd gestart met een nieuw leiderschapsprogramma. Het doel is alle leiders de tools geven om medewerkers zo te coachen dat zij blijvend waarde kunnen toevoegen voor Zorg en Zekerheid. Dit programma is geen kant-en-klaar opleidingsprogramma met een

5

Wij en de maatschappij



afgebakende duur. Het kent ook verschillende fasen waarin wordt gewerkt aan bewustwording, verbinding, reflectie en individuele leerbehoeften.

Gedurende het tweede kwartaal werd de laatste hand gelegd aan een nieuw Businessplan waarbij we samen willen bewegen naar de gezondste regio in 2030. Dit plan werd in het derde kwartaal aan alle medewerkers gepresenteerd. Tegelijkertijd is gestart met een traineeshipprogramma. Hiermee willen wij de instroom van jonge medewerkers met nieuwe kennis en ervaring bevorderen en werken aan een evenwichtig personeelsbestand.

Begin derde kwartaal vroegen wij input omtrent de kijk op de eigen functie, het team en de organisatie via een medewerkersonderzoek. Medewerkers ervaren veel ruimte en vrijheid in hun werk en prijzen de fijne werksfeer. Tegelijkertijd is er vraag naar meer focus, richting, uitdaging, inbreng, feedback en transparantie. Er is dus nog werk aan de winkel.

Vanaf de zomer ging ons gehele interne huis op de schop door de implementatie van Anders Werken. Eindelijk, na jarenlange voorbereiding, werden de nieuwe contouren zichtbaar van een andere fysieke werkomgeving. Het Anders Werken stimuleert ons op een natuurlijke manier tot samenwerking en activiteitgericht werken. Het draagt zo bij aan de totstandkoming van een wendbare organisatie waarin we multidisciplinair werken.

Medewerkers werden via teamsessies meegenomen in de bijbehorende principes. Zij maakten nieuwe afspraken met elkaar, passend bij de nieuwe werkomgeving, en kregen allemaal

een laptop. Ook werd er enorm opgeruimd en vele papieren ordners vernietigd. De medewerkers van de divisie Administratie huisden als eerste begin september in op de vernieuwde 5e etage. Daarna volgden de medewerkers van de divisie Commercie en de afdeling IT, die in oktober overgingen naar de 4e etage.

Begin vierde kwartaal werd de afdeling Governance, Risk en Compliance verplaatst. Ook werden de functies van de medewerkers aangepast om zo te komen tot een volwaarde invulling van het 'Three Lines of Defence model'. Tegelijkertijd troffen wij alle voorbereidingen om een Security Office in te richten met bijbehorende functies om verdere professionalisering van onze informatiebeveiliging te realiseren. Zo maken wij met elkaar Zorg en Zekerheid veilig en toekomstbestendig. Kortom, 2019 was een jaar van beweging en reflectie waarbij wij steeds dichterbij een wendbare organisatie komen.

5.4 Beleggingen

Beleggingsbeleid Zorg en Zekerheid

Zorg en Zekerheid moet voldoende vermogen aanhouden, zodat wij onder alle omstandigheden de zorgkosten kunnen betalen. Ons voornaamste beleggingsdoel is dan ook ons vermogen in stand houden.

Betrouwbaarheid en integriteit zijn kernwaarden voor Zorg en Zekerheid. Wij vinden het vanzelfsprekend om maatschappelijk verantwoord (duurzaam) te beleggen. Bij onze beleggingsactiviteiten houden wij nadrukkelijk rekening met de ESG-criteria (Environment, Social,

5

Wij en de maatschappij



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

Governance

De doelstellingen van de beleggingsportefeuille zijn vastgelegd in het Treasury Statuut, het Beleggingsplan 2019, het Risicomanagementbeleid en de Risicobereidheid. De randvoorwaarden waaraan wij moeten voldoen, hebben zowel betrekking op de risico's als op een maatschappelijk verantwoorde invulling van de beleggingsportefeuille. In het Treasury Statuut en in het Beleggingsplan 2019 zijn waarborgen aangebracht ten aanzien van de solvabiliteits- en liquiditeitspositie. Zo kan Zorg en Zekerheid in continuïteit voldoen aan alle financiële verplichtingen en wettelijke solvabiliteitseisen.

De beleggingscommissie is belast met de uitvoering van het beleggingsbeleid conform het Treasury Statuut en het Beleggingsplan 2019. De beleggingsresultaten worden besproken in de ACRC en de RvC. Het vermogensbeheer is uitbesteed aan professionele vermogensbeheerders (Aegon Asset Management en NN Investment Partners).

De beleggingscommissie bepaalt zelf de verdeling van de portefeuille over de verschillende beleggingscategorieën en beslist over de producten waarin wordt belegd. Dit gebeurt binnen de randvoorwaarden van het Treasury Statuut en het Beleggingsplan. De mandaten voor het vermogensbeheer leggen wij vast in vermogensbeheerovereenkomsten met de externe vermogensbeheerders. De beleggingscommissie selecteert de vermogensbeheerders, monitort

de resultaten op basis van openbare benchmarks en ziet erop toe dat de vermogensbeheerders de overeenkomsten en mandaten naleven.

Strategie

Zorg en Zekerheid moet in continuïteit voldoen aan de wettelijk vereiste solvabiliteitspositie. Daarom hebben wij een prudent risicokader ontwikkeld voor het totale vermogen. Dit is gebaseerd 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 in 2019 opnieuw is uitgevoerd door een onafhankelijke externe expert. De uitkomsten van de studie toonden aan dat de bestaande portefeuille robuust was. Het aanbrengen van meer diversificatie zou slechts tot marginale rendementsverbeteringen leiden. De beleggingscommissie herijkt minimaal jaarlijks de omvang en samenstelling van de beleggingsportefeuille.

Maatschappelijk verantwoord beleggen

Zorg en Zekerheid is een zorgverzekeraar met een belangrijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij beleggen prudent ten behoeve van het in stand houden van ons vermogen en het realiseren van een betaalbare en stabiele premie. Bij een betrouwbare en integere organisatie past een verantwoorde beleggingsportefeuille. Rendement

5

Wij en de maatschappij



en verantwoordelijkheid hoeven daarbij geen tegenstellingen te zijn. Bij de samenstelling van de portefeuille is vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid beoordeeld waarin wij niet of juist wel willen beleggen. Zorg en Zekerheid belegt niet in organisaties die:

- controversiële wapens of cruciale onderdelen daarvan produceren, verkopen of distribueren
- zich (stelselmatig) schuldig maken aan schending van mensenrechten of gebruikmaken van kinderarbeid
- stelselmatig een of meer principes uit het UN Global Compact schenden
- betrokken zijn bij de productie van tabak
- betrokken zijn bij posities in grondstoffen die nodig zijn voor voedselproductie (wij willen geen prijsopdrijvend effect op de voedselprijzen veroorzaken met onze beleggingen)

Zorg en Zekerheid belegt juist wel in duurzame fondsen. Met onze beleggingen beogen we een positieve bijdrage te leveren en de negatieve impact op een aantal relevante thema's zoveel mogelijk te beperken. Deze thema's zijn:

- milieu en klimaat
- fraude en corruptie
- dierenwelzijn
- corporate governance

De externe vermogensbeheerders die de portefeuille beheren, zijn zeer actief op het gebied van maatschappelijk verantwoord beleggen. Bij de inrichting van de beleggingsportefeuille hebben wij nadrukkelijk onze wensen en uitgangspunten op het gebied van maatschappelijk

verantwoord beleggen toegepast. De beleggingen zijn waar mogelijk ondergebracht in ESG-fondsen. De beleggingscommissie bespreekt het gevoerde ESG-beleid periodiek met de vermogensbeheerders en past indien nodig de portefeuille aan.

Naast de selectie van beleggingen kan juist ook de invloed op organisaties een belangrijke bijdrage leveren aan de duurzame doelstellingen. Engagement en stemrecht zijn effectieve instrumenten die daadwerkelijk veranderingen bij ondernemingen tot stand kunnen brengen. Zorg en Zekerheid ondersteunt initiatieven vanuit het IMVO-convenant op het gebied van engagement. Daarnaast volgt Zorg en Zekerheid het engagementbeleid en de engagementinitiatieven van de externe vermogensbeheerders.

Bij de samenwerking met de externe vermogensbeheerders wordt gekeken of zij onze uitgangspunten onderschrijven. Het gevoerde engagementbeleid en stembeleid worden periodiek met de vermogensbeheerders besproken en kunnen worden meegewogen als selectiecriteria bij het uitbesteden. Verantwoord beleggen is een continu proces. Voor de verzekeringssector is in 2018 een convenant opgesteld, het zogenaamde IMVO-convenant. Hiermee willen verzekeraars samen met de overheid, vakbonden en NGO's via hun beleggingsbeleid een positieve impact realiseren op het milieu, sociale omstandigheden en ondernemingsbestuur (de Engelse afkorting luidt 'ESG') en schendingen daarop tegengaan. De basis voor het convenant ligt in de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de duurzame

5

Wij en de maatschappij



ontwikkelingsdoelstellingen van de VN. Het convenant bouwt voort op de Code Duurzaam Beleggen en de Gedragscode Verzekeraars. Zorg en Zekerheid heeft het convenant ondertekend en ook in 2019 deelgenomen aan de werkgroepen die verder inhoud geven aan de invulling van dit convenant. In navolging van het IMVO-convenant wordt jaarlijks één van de VN doelstellingen als thema gekozen waarop actief doelen worden gesteld. Het thema in 2019 was “Klimaatverandering en energietransitie”.



Ook onze externe vermogensbeheerders hebben het IMVO-convenant ondertekend. Het duurzame beleid van Aegon is toegepast op de fondsen waar Zorg en Zekerheid in belegt. NN IP heeft een indeling gemaakt voor het duurzaamheidsbeleid die inzichtelijk maakt wat de feitelijke toepassing is binnen de diverse fondsen:



Traditionele strategieën

Toepassen van door NN vastgestelde criteria voor verantwoord beleggen, stemmen en engagement



ESG-strategieën

Integratie van ESG-gegevens om het risico-gewogen rendement te verbeteren



Duurzame strategieën

Focus op huidige én toekomstige leiders op het gebied van duurzaamheid



Impact-strategieën

Focus op bedrijven die een duidelijke positieve bijdrage leveren aan de SDG's van de VN

Indeling Verantwoord Beleggen bij NN IP, met de fondsen die door Zorg en Zekerheid zijn geselecteerd:

NN IP EMD Fund (HC)

- NN IP Duurzaam Aandelenfonds
- NN Enhanced Index Sustainable Emerging Markets Fund
- NN IP Euro Sustainable Credit Fund

De beleggingsfondsen waarin OWM Zorg en Zekerheid belegt, zijn:

- NN IP Duurzaam Aandelenfonds
- NN Enhanced Index Sustainable Emerging Markets Fund
- NN IP Euro Sustainable Credit Fund
- NN IP EMD Fund (HC)
- AEAM European Bond Fund
- AEAM Government Related Fund
- AEAM Dutch Mortgage Fund 2
- AEAM Global High Yield Fund
- AEAM Emerging Market Debt Fund (LC)

5

Wij en de maatschappij

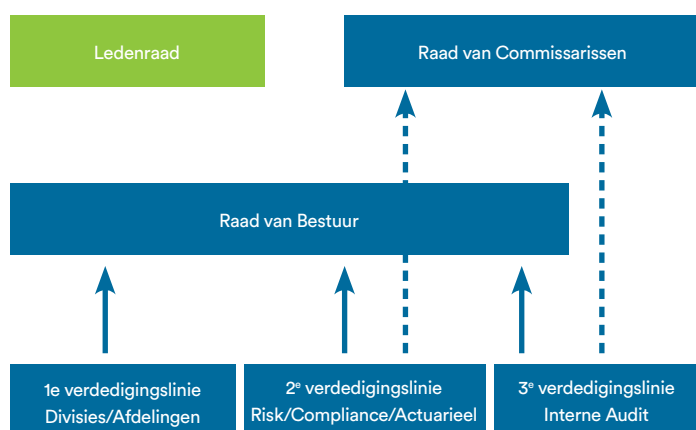


5.5 Risicomanagement

Een risico is de kans op een onzekere uitkomst. Risicomanagement is een middel om de continuïteit van de onderneming veilig te stellen. Zorg en Zekerheid organiseert risicomanagement door een continu proces waarin risico's die de doelstelling van de organisatie en klanten kunnen schaden, worden onderkend en beoordeeld. De risico's worden ingeschat op de kans van optreden en op de mogelijke gevolgen. Wij vergelijken de inschatting met het risico dat de organisatie kan nemen om haar doelstellingen te halen, zonder de continuïteit in gevaar te brengen. In de risicobereidheid van de organisatie wordt duidelijk of het risico acceptabel is, of dat maatregelen nodig zijn.

Risicogovernance

De risicogovernance is gebaseerd op het 'three lines of defence' model.



Eerste lijn - Business

Het (lijn)management van de bedrijfsonderdelen is verantwoordelijk voor het inrichten en uitvoeren van de eigen processen, voor het risico dat wordt genomen en voor de resultaten. Dit gebeurt binnen de kaders van het risicomanagementbeleid en de afgesproken risicobereidheid.

Tweede lijn – Governance, Risk en Compliance (GRC) + Actuariel

De tweede lijn doet voorstellen voor beleidskaders en -normen, die door de RvB worden goedgekeurd. Daarnaast ondersteunt en adviseert de tweede lijn het eerstelijnsmanagement en bewaakt ze of die zijn verantwoordelijkheden op een juiste wijze neemt.

Derde lijn – Audit

Audit toetst periodiek, gebaseerd op een risicoanalyse, de opzet, het bestaan en de werking van de processen van de eerste- en tweede lijn. Daarnaast evalueert Audit de effectiviteit van de governance, het risicomanagement en de beheersingsprocessen. Ze geeft hierover een onafhankelijk oordeel aan de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen.

Verder zijn binnen het risicomanagement belangrijke rollen weggelegd voor de Stuurgroep Risicomanagement van Zorg en Zekerheid en Audit, Compliance & Risk Commissie (ACRC) van de Raad van Commissarissen (RvC).

5

Wij en de maatschappij



Stuurgroep Risicomanagement

De Stuurgroep Risicomanagement borgt de integrale naleving van het risicomanagement en beoordeelt of de risico's zich verhouden tot het gekozen risicoprofiel. Tevens adviseert zij over de risicostrategie, risicobereidheid en ORSA. De Stuurgroep borgt identificatie en bewaking van divisie-overstijgende risico's en samenhang tussen de risico's en ziet zij toe op de integrale uitvoering en uniforme toepassing van methodieken, richtlijnen en standaarden.

Audit, Compliance & Risk Commissie (ACRC)

De Audit, Compliance & Risk Commissie (ACRC) is een commissie van de RvC. De ACRC houdt toezicht op:

- opzet en werking van het risicomanagementsysteem
- de relatie met en de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de interne auditor en de externe accountant;
- de financiering van ZZ en de beheersing van de Solvency kapitaalvereisten;
- beheersing van de strategische risico's.

Risicogebieden

In het risicomanagementsysteem worden financiële en niet-financiële risico's onderscheiden.

Onderdeel van het operationele risico is het integriteitsrisico. Een integriteitsrisico is het gevaar voor aantasting van de reputatie of bestaande of toekomstige bedreiging van vermogen of resultaat van een financiële onderneming als gevolg van een ontoereikende naleving van wetten en regels. Compliance volgt vanuit de tweede lijn de integriteitsrisico's. Een belangrijk aspect daarbij zijn de waarborgen dat Zorg en Zekerheid de wetten en regels naleeft.

Gedragscode goed zorgverzekeraarschap

Zorgverzekeraars hebben met elkaar een gedragscode ontwikkeld waarin is vastgelegd hoe zij vanuit hun positie en taak hun maatschappelijke rol willen invullen. Het gaat om de Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap.

In de Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap is opgenomen dat het optreden van de zorgverzekeraar wordt gekenmerkt door drie basiswaarden: zekerheid, betrokkenheid en solidariteit. Verder staat in deze gedragscode hoe zij vanuit hun positie en taak hier invulling aan willen geven. Dit geldt voor de zorgverzekering op grond van de Zorgverzekeringswet (Zvw), de (aanvullende) ziektekostenverzekering en de Wet langdurige zorg (Wlz).

Zorg en Zekerheid onderschrijft de Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap.



6

Besturing van de organisatie



6.1 Raad van Commissarissen

De RvC is toezichthouder, werkgever en adviseur van de Raad van Bestuur. Hij houdt toezicht op het beleid van de RvB en de bedrijfsvoering en staat de RvB met raad bij. De RvC bepaalt mede de organisatiekoers en volgt de verantwoordingsrapportages met onder andere de Audit, Compliance en Riskmanagers. De RvC beoordeelt het gevoerde corporate, commerciële, zorginkoop- en financieel beleid. De Raad onderhoudt mede de contacten met de DNB.

Leden Raad van Commissarissen gedurende het jaar 2019:

Mevrouw L.C.M. Boonekamp	Stolwijk
De heer J.A. Bordewijk (voorzitter)	Bleiswijk
De heer M.W.L. Hoppenbrouwers (secretaris)	Utrecht
Mevrouw V.M. Jeurissen-Kohn	Bussum
Mevrouw J.C.W. Vlug (vicevoorzitter)	Voorschoten
De heer P. Woudstra	Den Haag

6

Besturing van de organisatie



Nevenfuncties Raad van Commissarissen

de heer J.A. Bordewijk
<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Voorzitter Ledenraad OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid• Voorzitter Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid• Lid executieve committee HarvestPlus• Lid advisory committee HarvestPlus China• Lid Raad van Toezicht SO Natural• Lid advisory committee Agriculture to Health program Consultative Group of International Agricultural Research (CGIAR)
de heer P. Woudstra RA
<ul style="list-style-type: none">• Lid Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Lid Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid• Lid Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid
mevrouw L.C.M. Boonekamp
<ul style="list-style-type: none">• Programmadirecteur bij het Erasmus Centrum voor Zorgbestuur• Directeur-eigenaar Luce Consult• Lid Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Lid Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid• Lid Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid• Vicevoorzitter Raad van Commissarissen bij Qua Wonen• Voorzitter van de Stichting Tuingezel Support te Zoetermeer
de heer W.M.L. Hoppenbrouwers
<ul style="list-style-type: none">• Secretaris Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Secretaris Ledenraad OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Secretaris Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid• Secretaris Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid• Lid van de Raad van Toezicht van Vilans te Utrecht• Lid van de Raad van Toezicht van de Stichting GGZ Centraal, organisatie voor geestelijke gezondheidszorg• Lid van de Landelijke Adviescommissie Lokaal Overleg (LALO)• Bestuurslid van StOEL (stichting ondersteuning eerste lijn)
mevrouw V.M. Jeurissen-Kohn
<ul style="list-style-type: none">• Lid Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Lid Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid• Lid Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid
mevrouw drs. J.C.W. Vlugg
<ul style="list-style-type: none">• Directievoorzitter van de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs en Bedrijfsleven (SBB)• Vicevoorzitter Raad van Commissarissen OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Vicevoorzitter Ledenraad OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.• Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Stichting Zorg en Zekerheid• Vicevoorzitter Raad van Commissarissen Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid

6

Besturing van de organisatie



6.2 Bezoldiging

Wet normering topinkomens

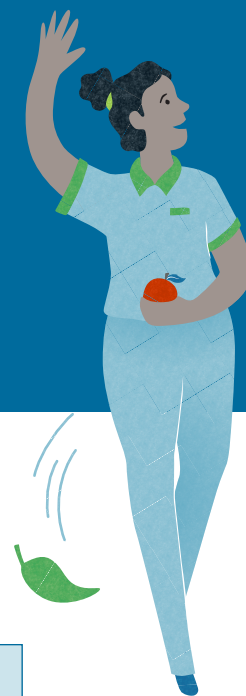
Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a. van toepassing zijnde regelgeving: het WNT-maximum voor de zorgverzekeraars, klasse B (aantal verzekerden tussen 300.000 - 1.000.000).

Het bezoldigingsmaximum voor topfunctionarissen in 2019 voor OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a. bedraagt € 244.000 bij een volledig dienstverband. Dit is inclusief belastbare onkostenvergoedingen en exclusief voorziening ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn. Het weergegeven toepasselijke WNT-maximum per persoon of functie is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

Het individuele WNT-maximum voor de leden van de RvC bedraagt voor de voorzitter 15% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum, berekend naar rato van het dienstverband, exclusief btw, en exclusief voorzieningen ten behoeve van beloningen betaalbaar op termijn. Met ingang van 2016 is een overgangsrecht van kracht. Bestuurders die voor 2013 zijn aangesteld en onder de 1e klassenorm blijven (€ 260.000) maar boven de 2e klasse norm uit 2016 van € 231.000 komen, hebben tot en met 2019 recht op behoud van bezoldiging. Pas vanaf 2020 dient de bezoldiging in drie jaar tijd afgebouwd te worden naar het geldende maximum.

6

Besturing van de organisatie



Leidinggevende topfunctionarissen Raad van Bestuur

Gegevens 2019	dhr. A.M. van Houten	dhr. H. P.J. Gerla
bedragen x € 1		
Functiegegevens	voorzitter RvB	lid RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1-31/12	1/1-31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1	1
Dienstbetrekking?	ja	ja
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	257.711	227.811
Beloningen betaalbaar op termijn*	75.263	59.952
Subtotaal	332.974	287.763
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum**	260.000	244.000
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.
Totale bezoldiging 2019	332.974	287.763
<p>* Beloningen betaalbaar op termijn maken geen deel uit van het WNT-maximum voor zorgverzekeraars. ** De voorzitter RvB valt onder het overgangsrecht (hogere norm t/m 2019).</p>		

Gegevens 2018	dhr. A.M. van Houten	dhr. H. P.J. Gerla	dhr. H.H.B. Limberger
Functiegegevens	voorzitter RvB	lid RvB	lid RvB
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1-31/12	1/3-31/12	1/1-31/3
Omvang dienstverband (in fte)	1	1	1
Dienstbetrekking?	ja	ja	ja
Bezoldiging			
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	258.639	181.669	74.701
Beloningen betaalbaar op termijn*	80.690	46.205	9.627
Subtotaal	339.329	227.874	84.328
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum**	260.000	201.205	59.178
Totale bezoldiging 2018	339.329	227.874	84.328

6

Besturing van de organisatie



Toeziethoudende topfunctionarissen

Raad van Commissarissen	J.A. Bordewijk	J.C.W. Vlug	M.W.L. Hoppenbrouwers	P. Woudstra	V.M. Jeurissen-Kohn	L.C.M. Boonekamp
Gegevens 2019						
Functiegegevens	voorzitter	vice-voorzitter	secretaris	lid	lid	lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12
Bezoldiging						
Totale bezoldiging	27.835	19.880	19.590	23.400	18.300	18.300
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	36.600	24.400	24.400	24.400	24.400	24.400
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

Raad van Commissarissen	J.A. Bordewijk	J.C.W. Vlug	M.W.L. Hoppenbrouwers	P. Woudstra	U.W. Joustra	L.C.M. Boonekamp
Gegevens 2018						
Functiegegevens	voorzitter	vice-voorzitter	secretaris	lid	lid	lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12	1/1-31/12
Bezoldiging						
Totale bezoldiging	26.905	18.985	19.130	22.550	17.550	17.550
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	36.000	24.000	24.000	24.000	24.000	24.000
Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT						
Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2019 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag heeft ontvangen.						

6

Besturing van de organisatie



6.3 Ledenraad

De Ledenraad van Zorg en Zekerheid bestaat uit leden die als verzekerde bij de Zorg en Zekerheid Groep zijn aangesloten. Zij behartigen als hoogste bestuursorgaan de verzekerdenbelangen tijdens de bestuurlijke vergaderingen, maar nemen ook actief deel aan de initiatieven van Zorg en Zekerheid. Goed overleg met haar verzekerden vindt Zorg en Zekerheid een voorwaarde voor het bepalen van haar beleid. Hoe moet de zorg worden ingevuld? Wat is de samenstelling van het zorgpakket, hoe stellen wij de premie vast? Vragen die in onze Ledenraad aan bod komen.

In elke uitgave van ons geZZond magazine (drie keer per jaar) is te lezen waar de leden zich mee bezighouden en welke adviezen zij uitbrengen. Ook in onze verzekerdennieuwsbrief komen zij stevast aan het woord. Zij delen hun mening over actuele onderwerpen zoals mantelzorg, de onderwerpen die in de vergadering op tafel komen of onze campagnes.

De leden van de Ledenraad zijn een klankbord, zij toetsen of de bedrijfskoers juist is en zij hebben

beslissingsbevoegdheid. Concreet betekent dit dat de Ledenraad verschillende taken uitvoert die zijn vastgelegd in de statuten van Zorg en Zekerheid:

- Vaststellen van de jaarrekening (balans, verlies- en winstrekening en toelichting);
- Vaststellen en wijzigen van statuten en huishoudelijk reglement;
- Benoemen van de leden van de Raad van Commissarissen;

Ledenraad gedurende het jaar 2019:

- Vaststellen van de hoogte van de premie;
- Instemmen met de polisvoorwaarden van de basis- en de aanvullende verzekering.

De Ledenraad treedt statutair om de 4 jaar af en maakt, als leden zich niet opnieuw benoembaar stellen, plaats voor nieuwe leden. De Raad bestaat uit 21 vertegenwoordigers en komt zo'n 4 keer per jaar bijeen.

6

Besturing van de organisatie



Ledenraad

Mevrouw W.E. Bakema	Den Haag
De heer R. Boedijn	Bennebroek
Mevrouw W. Burgman	Hoofddorp
De heer W.A. Deelen	Leiderdorp
Mevrouw T.F. Doornbos	Den Haag
Mevrouw M. Gorthuis-Buschman	Hoofddorp
Mevrouw N.S. de Groot	Rijswijk
De heer A.G. Guijt	Katwijk
De heer H.A. Janssen	Bloemendaal
De heer J.P. Ketel	Amstelveen
Mevrouw G.M. Klapper-Dane	Alphen a/d Rijn
De heer A. Kramer	Aalsmeer
Mevrouw C.C. Ouweland	Katwijk
De heer A.P. Poldervaart	Oostvoorne
Mevrouw A. Pols	Katwijk
De heer M. Robertz	Lisserbroek
Mevrouw A.C. Veltman	Leiden
De heer J.W. Verhaar	Delft
Mevrouw A. Vink	Noordwijk
De heer B. de Vrij	Waddinxveen
De heer L. Zuiderduijn	Haarlem

6.4 Raad van Bestuur

Voorzitter RvB : de heer A.M. van Houten MHA

Lid RvB: de heer H.P.J.Gerla RA

Nevenfuncties

Huidige bestuurslidmaatschappen, commissies en werkgroepen:

A.M. van Houten MHA	H.P.J. Gerla RA
<ul style="list-style-type: none">• Voorzitter Vereniging van Regionale Zorgverzekeraars• Bestuurslid Innovatiefonds Zorgverzekeraars• Bestuurslid Zorgverzekeraars Nederland• Lid RvC Multizorg VRZ• Lid Aandeelhoudersvergadering Multizorg VRZ• Lid Algemene Ledenvergadering Zorg verzekeraars Nederland• Voorzitter Aandeelhoudersvergadering Sleutelnet B.V.• Voorzitter Raad van Commissarissen Sleutelnet B.V.(regionaal ICT platform)	<ul style="list-style-type: none">• Bestuurslid Vereniging van Regionale Zorgverzekeraars• Lid Raad van Toezicht VZVZ• Lid raad van Commissarissen VECOZO• Lid Aandeelhoudersvergadering VECOZO• Lid Bestuurscommissie Verzekeringen & Uitvoering, Zorgverzekeraars Nederland• Voorzitter Bestuur Stichting Orde van Sint Pieter

7

Samengevatte financiële resultaten



7

Samengevatte financiële resultaten



Geconsolideerde balans per 31 december 2019

in duizenden euro's, na resultaatbestemming

Activa	<u>31 december 2019</u>	<u>31 december 2018</u>
Immateriële vaste activa	303	724
Beleggingen	370.423	317.007
Vorderingen	363.545	357.125
Overige activa	271.212	335.093
Overlopende activa	29.383	21.229
	<hr/>	<hr/>
	1.034.866	1.031.179

Passiva	<u>31 december 2019</u>	<u>31 december 2018</u>
Groepsvermogen	438.380	404.654
Technische voorzieningen	517.790	508.520
Overige voorzieningen	1.211	6.870
Kortlopende schulden	77.485	111.135
	<hr/>	<hr/>
	1.034.866	1.031.179

7

Samengevatte financiële resultaten



Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2019

in duizenden euro's

		<u>2019</u>	<u>2018</u>
Baten			
Nominale premies Zvw	527.732	511.671	
Bijdragen Zinl (Zvw)	760.437	746.739	
Premies Aanvullende verzekeringen	132.291	131.938	
Bijdragen Zinl (Wlz)	11.374	9.163	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	-	-	
Overige opbrengsten	<u>34</u>	<u>58</u>	
		1.431.868	1.399.570
Lasten			
Schade Zvw	1.254.761	1.179.180	
Schade Aanvullende verzekeringen	115.733	111.314	
Bedrijfskosten	<u>65.601</u>	<u>69.567</u>	
		1.436.095	1.360.061
	Technisch resultaat	-4.227	39.509
Niet technisch resultaat			
Opbrengsten beleggingen	40.637	-13.094	
Andere baten	209	219	
Andere lasten	<u>-2.894</u>	<u>-2.386</u>	
		37.952	-15.261
Belastingen		<u>-</u>	<u>-</u>
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		<u>33.726</u>	<u>24.248</u>

Jaarcijfers Basisverzekering 2019 van OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.

		bedrag * 1.000 euro	per premie- betaler in euro
Onderdeel:			
1	a	526.572	1.326
1	b	767.495	1.933
1		1.294.067	3.260
2		1.254.295	3.161
3	a	8.729	22
3	b	2.141	5
3		10.870	27
4		1.254	3
5		3.667	9
6		21.369	54
7		2.612	7
8		31.496	79
9		34.109	86
10		-5.293	-13
11		13.260	33
12		7.967	20
13		42.075	106
Bestemming resultaat:			
14		12.100	30
15		29.975	76
16		-	-
Solvabiliteit basisverzekering ultimo 2019:			
17		365.460	921
18		217.798	549
19		168%	

Overige toelichtingen

Het resultaat van Zorg en Zekerheid Groep 2019 bedraagt € 33,7 miljoen positief. Dit is als volgt opgebouwd:

Resultaat conform regel 13	42.075
Af: lagere premie Zvw in volgend jaar (regel 14)	-12.100
resultaat 2019 aanvullende verzekeringen	1.371
resultaat Stichting Wlz-uitvoerder Zorg en Zekerheid	102
resultaat Stichting Zorg en Zekerheid	2.278
Totaal geconsolideerd resultaat OWM Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid u.a.	33.726

Begrippenlijst en afkortingen

Begrip	Omschrijving
a	
ACRC	Audit, Compliance en Risk Commissie
b	
Benchmark (bij beleggingen)	Een beleggingsindex die een vermogensbeheerder gebruikt voor de indeling van de beleggingsportefeuille. De vermogensbeheerder wil deze beleggingsindex qua rendement 'verslaan'.
Besluit prudentiële regels	In dit besluit zijn regels opgesteld in het kader van de Wet op het financieel toezicht. Deze regels zijn van toepassing op financiële ondernemingen die een vergunning hebben en onder toezicht staan. Zij zijn werkzaam op de financiële markten en zijn gericht op de stabiliteit van de financiële markten.
e	
ELV	Eerstelijnsverblijf
ESG	Om duurzaam / maatschappelijk verantwoord te beleggen wordt bij de keuze van de beleggingen rekening gehouden met de ESG-criteria: milieubeleid (Environment), sociaal beleid (Social) en corporate governance (Governance)
Environmental Social and Governance criteria	
f	
Fiduciair management	Uitbesteding van werkzaamheden op het gebied van vermogensbeheer.
g	
Governance Risk en Compliance	Op een effectieve en efficiënte manier doelen bereiken in het licht van risico's en onzekerheden.
k	
Kapitaalbeleid	Beleid inzake kapitaalbeheer. Hierin wordt onder andere gewaarborgd dat de onderneming in staat is om snel en adequaat maatregelen te nemen wanneer ze onverhoopt in een situatie terechtkomt waarin de solvabiliteitsratio snel daalt of onder een kritische grens zakt.
n	
NGO	Niet-gouvernementele organisatie Dit type organisatie is onafhankelijk van de overheid. NGO's richten zich in de meeste gevallen op het behartigen van maatschappelijke belangen, bijvoorbeeld ontwikkelingssamenwerking, natuur-en milieubescherming, gezondheid of mensenrechten. Deze organisaties hebben in de regel geen winstoogmerk.
NPS	Net Promotor Score
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
p	
Pgb	Persoonsgebonden budget

Begrippenlijst en afkortingen

Begrip	Omschrijving
r	
Remuneratiecommissie	Commissie die is samengesteld uit leden van de RvC die voorstellen doet aan de RvC over beloning en de overige arbeidsvoorwaarden van het bestuur (en soms ook het hogere management) van een onderneming. De commissie kan zich laten adviseren door externe deskundigen.
s	
Solvency II	Europese wetgeving voor verzekeraars die voorschrijft hoeveel eigen vermogen een verzekeraar moet hebben. Deze stelt ook eisen aan de wijze waarop verzekeraars de werkprocessen regelen en daarover verantwoording afleggen.
Solvabiliteit	Solvabiliteit is de mate waarin een onderneming tegenvallers of eventuele toekomstige verliezen kan opvangen.
SRI -fondsen	Socially Responsible Investing is een veelgebruikte term voor duurzame (maatschappelijk verantwoorde) beleggingsfondsen.
t	
Three lines of defense model	<p>Een organisatiemodel dat bijdraagt aan een versterking van de risicocultuur, het nemen van verantwoordelijkheid voor het managen van risico's en interne beheersing en uiteindelijk aan het verder optimaliseren en integreren van GRC functies. Uitgangspunt van het 3LoD model is dat het lijnmanagement (de business) verantwoordelijk is voor haar eigen processen. Daarnaast moet er een functie zijn die deze eerste lijn ondersteunt. Deze functie adviseert, coördineert en bewaakt of het management zijn verantwoordelijkheden ook daadwerkelijk neemt. Dit is de tweede lijn. Ook bepaalde beleidsvoorbereidende taken en het organiseren van integrale risk assessments zijn taken van de tweede lijn.</p> <p>De derde lijn controleert of het samenspel tussen de eerste en tweede lijn soepel functioneert en velt daarover een objectief, onafhankelijk oordeel met mogelijkheden tot verbetering. Ook wordt gekeken of er geen overlapping is, of, erger, blinde vlekken bestaan. Deze functie is de derde lijn, een afdeling - vaak Internal Audit - die volledig los van alle andere organisatieonderdelen opereert.</p>
Treasury statuut	Intern beleidsdocument over vermogensbeheer. Hierin worden intern de spelregels benoemd hoe wij beleggen.

Begrippenlijst en afkortingen

Begrip	Omschrijving
u	
UN Global Compact Principles	Een initiatief van de Verenigde Naties waarin overheden, het bedrijfsleven en uiteenlopende instellingen samenwerken om universele principes rondom mensenrechten, arbeidsomstandigheden, milieu en corruptiebestrijding toe te passen.
v	
Volatiliteit	Maatstaf die de beweeglijkheid van een belegging weergeeft.
w	
Wlz	Wet langdurige zorg
z	
ZBC	Zelfstandig behandelcentra



Colofon

Uitgave

Dit jaarbericht is een uitgave van de Zorg en Zekerheid Groep bestaande uit:
OWM Zorgverzekeraar
Zorg en Zekerheid u.a
Stichting Wlz-uitvoerder
Zorg en Zekerheid
Stichting Zorg en Zekerheid

Coördinatie

Control, Bestuurssecretariaat en afdeling Corporate Communicatie

Tekst en redactie

Raad van Bestuur en afdeling Corporate Communicatie

Realisatie jaarverslag

MediaAdvice Corporate Communicatie

Adres Zorg en Zekerheid Groep

Haagse Schouwweg 12
Postbus 400
2300 AK Leiden
Telefoon (071) 5 825 825
zorgenzekerheid.nl