

Inspraakregeling verzekerden

Datum inwerkingtreding | 26-09-2024



Documentbeheer en goedkeuring

Versiebeheer

Versie	Auteur	Datum	Opmerking
0.1	Bestuurssecretaris	23-09-2020	Opzet inspraakregeling
0.2	Commissie ledenraad	26-09-2020	Enkele wijzigingen in de opmaak
0.2	Beleidsadviseur Zorg	30-09-2020	Enkele tekstuele wijzigingen
0.2	Projectleider Wlz	01-10-2020	Voorbeelden weggelaten, zodat dit overal hetzelfde is
0.2	Bestuurssecretaris	02-10-2020	Algemene uitleg beleidsgebieden weggehaald. Deze staan al in de wet. Wijzigingen verwerkt in nieuwe versie
0.3	Juridisch adviseur	05-10-2020	Voorstel toevoeging rol ledenraad. Enkele woorden gewijzigd, toevoeging inleiding
0.4	Projectgroep inspraakregeling (commissie ledenraad, beleidsadviseur Zorg, projectleider Wlz, clustermanager Klant, bestuurssecretaris	06-10-2020	Enkele formuleringen gewijzigd. Voorstel Juridisch adviseur overgenomen. Op onderdelen duidelijker gemaakt
0.4	RvC	29-10-2020	Advies: positief. Belangrijk punt om op te letten bij invoering: inspraak HollandZorg-verzekerden
0.4	Ledenraad	29-10-2020	Advies: geen aanvullingen
0.5	Communicatieadviseur	20-11-2020	Herschrijven op B1-niveau
0.5	Ledenraad	10-12-2020	Instemming verleend
1.0	Bestuurssecretaris	12-12-2020	Publicatie op website
1.1	Bestuurssecretaris	28-02-2024	In nieuwe huisstijl geplaatst, Salland Zorgverzekeraar naar Salland, en revisiedatum gewijzigd
1.1	Bestuurssecretaris	07-03-2024	Inhoudelijke aanpassingen inspraak klantcommunicatie
1.2	Bestuurssecretaris	17-08-2024	Feedback inspraakcommissie ledenraad verwerkt
1.3	Bestuurssecretaris	23-08-2024	Alternatief tekstvoorstel gedaan onder 5 (klantcommunicatiebeleid)
1.4	Bestuurssecretaris/directeur Klant	02-09-2024	Verduidelijking invulling inspraakoptyes klant en

1.5	Bestuurssecretaris	27-09-204	<p>communicatie over resultaten + scope beperkt tot Salland Zorgverzekeringen</p> <p>Aanvulling gedaan onder 6a m.b.t. resultaat van de inspraak, overwegingen e.d. Dit n.a.v. ledenraadvergadering 26-09-2024.</p>
-----	--------------------	-----------	---

Revisiefrequentie

Frequentie	Volgende revisie
1x per 2 jaar	01-10-2026

Betrokkenheid toezichthouders en organen

Betrokken instantie of orgaan	Status/gevraagd
RvC Ledenraad	Advies Instemming

Samenhang met beleidsdocumenten

Naam document	Relatie
---------------	---------

Goedkeuring

Naam	Datum	Versie
RvB	16-11-2020	0.4
DT	02-09-2024	1.3
Ledenraad	26-09-2024	1.4 (met inachtneming van de wijziging onder 61 (zie revisietabel).

Inhoudsopgave

2	Inleiding	5
3	Begrippen	5
4	Het ontstaan van de wijzigingen	6
5	Beleidsgebieden van inspraak	6
6	Wijze van inspraak	6

1 Inleiding

Op 6 maart 2020 nam de Eerste Kamer een voorstel aan om de Zorgverzekeringswet (Zvw) te wijzigen. Dit heeft te maken met het sterker maken van de invloed van verzekerden op de zorgverzekeraar (verzekerdeninvloed Zvw). Het doel is de invloed van verzekerden op het beleid van hun zorgverzekeraar sterker te maken, zodat dit beleid beter aansluit bij hun wensen.

De wijzigingen in de Zvw bestaan in de kern uit de volgende onderdelen:

- De zorgverzekeraar moet proberen te zorgen voor een representatieve vertegenwoordiging;
- De zorgverzekeraar moet **adviesrecht door de permanente vertegenwoordiging (hierna: ledenraad)** organiseren op in ieder geval het zorginkoopbeleid;
- De zorgverzekeraar moet een inspraakregeling **maken** die ervoor zorgt dat verzekerden hun mening mogen geven op in elk geval het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid. **De ledenraad moet met de inspraakregeling akkoord gaan;**
- De ledenraad moet regelmatig de wensen van verzekerden bekijken en verzekerden informatie geven over het werk en de resultaten van de ledenraad.

In Bijlage 1 van dit document staat de wettekst over de eisen die horen bij deze inspraakregeling.

De volledige tekst met de nieuwe en gewijzigde onderdelen in de Zvw is bekend gemaakt in het Staatsblad.

Een projectgroep van leden uit de ledenraad en enkele medewerkers van Salland Zorgverzekeraar hebben deze inspraakregeling gemaakt. Het resultaat hiervan is een korte en krachtige inspraakregeling. De onderdelen uit de wet hebben een plek gekregen. Hiermee kan duidelijk uitvoering worden gegeven aan de inspraak door verzekerden. Ervaringen uit de praktijk kunnen ervoor zorgen dat de inspraakregeling uitgebreid of aangepast wordt. Daarom bekijken we dit document regelmatig opnieuw. Belangrijk te vermelden is dat deze regeling zich richt op de wijze van inspraak door verzekerden van Salland Zorgverzekeringen.

2 Begrippen

In dit document wordt het volgende verstaan onder:

- | | |
|----------------------------|--|
| • Ledenraad: | Permanente vertegenwoordiging |
| • Inspraakregeling: | Afspraak over de mogelijkheden voor verzekerden om verzekerde zijn of haar mening te laten geven |
| • Inspraak: | Je mening mogen geven |
| • Bestuur: | De raad van bestuur van Salland Zorgverzekeraar N.V. |
| • Raad van Commissarissen | De raad van commissarissen van Salland Zorgverzekeraar N.V. |
| • Salland Zorgverzekeraar: | Salland Zorgverzekeraar N.V. |

3 Het ontstaan van de wijzigingen

- a) Het directieteam bepaalt de inspraakregeling en wijzigingen in de inspraakregeling. Besluiten hierover worden opgeschreven volgens de algemene aanpak die het directieteam gebruikt voor het opslaan van zijn besluiten.
- b) Het directieteam geeft de raad van commissarissen (RvC) de mogelijkheid om advies uit te brengen over de inhoud van (wijzigingen in) de inspraakregeling, voordat het document definitief wordt. Wijzigingen worden opgeschreven onder 'Documentbeheer' vooraan in dit document.
- c) De ledenraad moet akkoord gaan met de (gewijzigde) inspraakregeling voordat de inspraakregeling definitief gemaakt wordt.
- d) Eén keer in de twee jaar wordt de inspraakregeling beoordeeld. Dit gebeurt volgens de PDCA (Plan-Do-Check-Act) -cyclus van Salland Zorgverzekeraar.

4 Beleidsgebieden van inspraak

- a) De inspraakregeling ziet toe op het onderdeel overkoepelend meerjaren zorginkoopbeleid als het gaat over het met zorgaanbieders sluiten van overeenkomsten die gaan over de zorg of overige diensten (zorginkoopbeleid).
- b) De inspraakregeling ziet toe op het onderdeel Klantcommunicatiebeleid per merk als het gaat over de manier waarop de zorgverzekeraar met zijn verzekerden contact heeft ('Klantcommunicatiebeleid').
- c) Als via een Algemene Maatregel van Bestuur (AmvB) meer beleidsgebieden worden aangewezen, ziet de inspraakregeling toe op de in de inspraakregeling vastgelegde onderdelen van deze beleidsgebieden.

5 Wijze van inspraak

Algemeen

1. Salland Zorgverzekeraar maakt in ieder geval gebruik van de nieuwsbrief aan bestaande klanten om verbeteringen te communiceren. Tijdens de looptijd van de regeling wordt onderzocht op welke aanvullende manier verbeteringen in het product of de dienstverlening naar klanten kunnen communiceren om dit actiever onder de aandacht te brengen.
2. Salland Zorgverzekeraar geeft zijn verzekerden op verschillende manieren de mogelijkheid om feedback geven, zoals via het vrije veld in de NPS meting, de klanttevredenheidsmeting, via de afdeling klantcontact en operations of middels een klachtenformulier.
 - a) Salland Zorgverzekeraar neemt informatie uit klachten en/of ideeën van verzekerden mee bij het ontwikkelen van beleid.
 - b) De ledenraad vraagt de verzekerden regelmatig naar de wensen en meningen. De ledenraad heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor de in deze inspraakregeling genoemde onderdelen van het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid.
 - c) Salland Zorgverzekeraar neemt de informatie van verzekerden via de ledenraad mee bij het ontwikkelen van beleid.

Zorginkoopbeleid

- a) Salland Zorgverzekeraar geeft zijn verzekerden de mogelijkheid om minimaal één keer per jaar deel te nemen aan een bijeenkomst over de zorginkoop door Salland Zorgverzekeraar.

- b) Salland Zorgverzekeraar maakt deze bijeenkomst in ieder geval een maand van tevoren bekend bij verzekerden en geeft daarbij ook informatie over de aanmeldprocedure.
 - c) De ledenraad krijgt de mogelijkheid om mee te denken over de inhoud van deze bijeenkomst voor verzekerden.
 - d) Salland Zorgverzekeraar organiseert jaarlijks een aparte bijeenkomst voor de ledenraad om ervoor te zorgen dat de ledenraad (schriftelijk) advies uit kan brengen over het overkoepelend meerjaren zorginkoopbeleid.
 - e) Salland Zorgverzekeraar maakt deze bijeenkomst in ieder geval een maand van tevoren bekend bij de ledenraad.
 - f) De ledenraad krijgt de mogelijkheid om mee te denken over de inhoud van deze bijeenkomst voor de ledenraad.
3. De ledenraad geeft zijn schriftelijke advies uiterlijk een maand na afloop van deze bijeenkomst. De ledenraad neemt daarin de wensen en meningen zoals bedoeld onder 5, Zorginkoopbeleid, a.

Klantcommunicatiebeleid

- a) Salland Zorgverzekeraar geeft zijn verzekerden informatie over het klantcommunicatiebeleid (de afspraken over hoe Salland Zorgverzekeraar zijn verzekerden informatie geeft).
 - b) Salland Zorgverzekeraar vraagt zijn verzekerden actief om informatie over de ervaringen van de verzekerden met de service van Salland Zorgverzekeraar. Salland Zorgverzekeraar onderzoekt de wensen.
4. De Ledenraad ontvangt twee keer per jaar een rapportage over de ervaringen van de verzekerden met de service van Salland Zorgverzekeraar. Deze rapportage omvat de uitkomsten van de volgende onderwerpen:
- o Contacttevredenheidsonderzoek; Ervaringen na direct contact met Salland Zorgverzekeraar;
 - o NPS: Hoe waarschijnlijk is het dat u Salland Zorgverzekeraar aanbeveelt bij vrienden of bekenden?;
 - o Customer Effort Score (CES): onderzoek onder klanten om uit te vinden hoe moeilijk zij het vinden om een zorgverzekering af te sluiten of een declaratie in te dienen;
 - o Klachten over communicatie en dienstverlening
 - o Exit-onderzoek: waarom zijn verzekerden bij Salland Zorgverzekeraar weggegaan?

6 Wijze van vertellen over de resultaten van de inspraak

Algemeen

- a) Salland Zorgverzekeraar maakt via de nieuwsbrief aan verzekerden bekend wat het resultaat is van de inspraak (zoals bedoeld onder 5, algemeen), welke overwegingen hieraan ten grondslag liggen en wat hiermee gedaan is.
- b) Salland Zorgverzekeraar maakt de resultaten bekend op een manier die goed te herkennen is voor verzekerden.
- c) Salland Zorgverzekeraar probeert te schrijven op B1-taalniveau, zodat het voor een grote groep verzekerden mogelijk is om de inhoud te begrijpen.
- d) De ledenraad geeft verzekerden in het Verslag van de ledenraad (als onderdeel van het jaarverslag van coöperatie Salland Zorgverzekeraar U.A.) informatie over het werk en de resultaten van de ledenraad. De ledenraad heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor de in deze inspraakregeling genoemde onderdelen van het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid.

Zorginkoopbeleid

- a) Salland Zorgverzekeraar neemt de resultaten van de inspraak mee in de jaarlijkse bijeenkomst over zorginkoopbeleid (zoals bedoeld onder 5, Zorginkoopbeleid, a). Salland Zorgverzekeraar geeft aan wat met de resultaten gedaan is en welke overwegingen hieraan ten grondslag liggen.
- b) Salland Zorgverzekeraar neemt in het zorginkoopbeleid op wat de resultaten zijn van de inspraak, welke overwegingen hieraan ten grondslag liggen wat hiermee gedaan is wat met de resultaten gedaan is.
- c) De ledenraad geeft verzekerden in het Verslag van de ledenraad (als onderdeel van het jaarverslag van coöperatie Salland Zorgverzekeraar U.A.) informatie over het werk en de resultaten van de ledenraad. De ledenraad heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor het (schriftelijke) advies van de ledenraad over de in deze inspraakregeling genoemde onderdelen van het zorginkoopbeleid.

Klantcommunicatiebeleid

- a) Salland Zorgverzekeraar neemt in haar jaarverslag op wat de resultaten zijn van de inspraak. Salland Zorgverzekeraar geeft aan wat met de resultaten is gedaan.

Bijlage 1: De wettekst over de eisen die horen bij de inspraakregeling (art. 28a uit de Zvw)

Artikel 28a

5. De zorgverzekeraar stelt een schriftelijke regeling vast waarin wordt bepaald op welke onderdelen van het beleid hij zijn verzekerden in de gelegenheid stelt inspraak uit te oefenen. In die regeling wordt tevens bepaald op welke wijze de inspraak kan worden verkregen en op welke wijze de verzekerden worden geïnformeerd over de resultaten van de inspraak alsmede over hetgeen daarmee is gedaan.
6. In de regeling worden in elk geval onderdelen aangewezen van het beleid betreffende:
 - a. het met zorgaanbieders sluiten van overeenkomsten met betrekking tot de zorg of overige diensten;
 - b. de wijze waarop de zorgverzekeraar met zijn verzekerden communiceert.
7. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen in aanvulling op het bepaalde in het tweede lid beleidsterreinen worden aangewezen waarvan onderdelen in de regeling moeten worden aangewezen.
8. De zorgverzekeraar stelt zijn verzekerden in de gelegenheid inspraak uit te oefenen overeenkomstig het bepaalde in de regeling, bedoeld in het eerste lid.
9. De zorgverzekeraar behoeft de instemming van de vertegenwoordiging, bedoeld in artikel 28, tweede lid, voor de vaststelling, wijziging of intrekking van de regeling. De zorgverzekeraar mag de regeling uitsluitend vaststellen zonder instemming van de vertegenwoordiging, indien het onthouden van de instemming door de vertegenwoordiging onredelijk is.
10. De zorgverzekeraar maakt de regeling openbaar.