



Ons
hart
voor **Zinnige**
Zorg

Ons hart voor Zinnige Zorg

Colofon

Copyright © 2019 Coöperatie VGZ

Auteurs: medewerkers Coöperatie VGZ

Druk: Zwaan Printmedia

Het binnenwerk van dit boek is gemaakt van het papiersoort Munken Polar.

Munken Polar is een milieuvriendelijk papiersoort. Het voldoet aan het EU ECO-label, aan ISO14001 en is FSC-gecertificeerd.

Concept en vormgeving: PROOF

Redactie: collega's Coöperatie VGZ

Eindredactie: Marjolein Gerritsen, Vincent Moerman, Marina le Tran, Annette Visser (Coöperatie VGZ)

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Coöperatie VGZ.



Voorwoord

Bij Coöperatie VGZ werken we met hart en ziel aan Zinnige Zorg: een strategie die door VGZ is ontwikkeld en die betere zorg koppelt aan betere betaalbaarheid. En die strategie werkt! Steeds meer zorgprofessionals komen met zinnige verbeteringen voor de zorg. Maar minstens zo belangrijk is de enorme betrokkenheid van onze medewerkers, die zich dagelijks met trots inzetten om onze missie te realiseren. Om te laten zien hoe ons aller hart klopt voor Zinnige Zorg hebben wij alle medewerkers gevraagd hun verhalen te delen. Het resultaat hiervan zie je in dit boek, dat is bedoeld om zowel de huidige en nieuwe medewerkers als externe stakeholders te inspireren en enthousiasmeren om samen verder te werken aan een gezonder Nederland.

Veel lees- en kijkplezier!

Ab Klink, Tom Kliphuis en Kees Hamster

Met hart voor zinnige zorg

vcz

Welkom bij **Ons hart voor Zinnige Zorg**.

De handleiding voor ons boek is eenvoudig: blader er lekker kriskras doorheen, laat je informeren en inspireren en voel vooral hoe ons hart klopt voor Zinnige Zorg. Hopelijk krijgt iedereen die het boek leest en bekijkt, net als wij, een hart voor Zinnige Zorg!

QR-codes

Zie je ergens in het boek een QR-code? Scan deze dan met je smartphone en laat je verrassen 😊



Dit boek is gemaakt door medewerkers. 150 bladzijden hebben we gevuld met zinnige verhalen. Dank!



Onze "acteurs"

die collega's hebben opgeroepen om hun zinnige verhaal te delen



Workshops zinnige verhalen

De kracht van het verhaal

Niet iedereen is een verteller, schrijver of striptekenaar. Maar hoe zorg je er dan toch voor dat jouw Zinnige Zorg verhaal echt tot leven komt? Tijdens de workshops Storytelling werden er handige tips en trucs gegeven en leerden collega's een krachtig verhaal neer te zetten. Deze mooie verhalen zijn terug te lezen in dit boek!



Storywriting



“Het is gelukt, jullie hebben me met de workshop geïnspireerd én de tools gegeven om een bijdrage uit te werken voor het boek met zinnige verhalen (en veel hart).”

“Ik heb heel veel tips gekregen die ik meteen in kan zetten. Ik ben eigenlijk een echte ‘feitenverteller’, maar nu heb ik geleerd hoe ik een verhaal echt tot leven kan brengen.”

Bekijk meer strips van Joost op Instagram: @verweijjoost



Jouw stripverhaal



Krachtig presenteren





"Ik geef vertrouwen aan onze alliantieteams (ziekenhuizen, instellingen, maar ook onze eigen alliantieteams) zodat met hun drive de goede voorbeelden tevoorschijn komen. Ik faciliteer ze door innovatieve en soms voor ons best spannende contracten goed te vinden. We gedragen ons dan meer als partner en helpen instellingen inmiddels ook bij het afbouwen van hun kosten. We schuiven in dat partnership dus steeds een beetje op."

Marjo Vissers

Divisievoorzitter Zorg

#onshartvoorzinnigezorg

"Voordat we ophangen vraagt mevrouw mij: 'Mag ik u nog een keer spreken?'"

Het is alsof u voelt wat ik heb meegemaakt.'

Het doet me goed te horen dat ik iets voor haar heb betekend. Dat ik voor haar een lichtje heb kunnen zijn."

Audy Lemmens

Klantadviseur

#onshartvoorzinnigezorg



Een magazine voor en door medewerkers



Goed voor Elkaar

Elke dag zetten onze klantadviseurs zich met hart en ziel in voor onze klanten. Hun "gewone" dagelijkse werk doen zij buitengewoon goed. Helaas is dit niet altijd even zichtbaar voor iedereen. Om onze adviseurs in de spotlights te zetten, zijn we eind 2018 het initiatief Goed voor Elkaar gestart. Een online inspiratieplatform met succesverhalen over hoe onze adviseurs klanten helpen, ontroeren of verrassen. En andersom. Op deze manier geven wij hen extra waardering voor de bijzondere en persoonlijke gesprekken die zij met onze klanten voeren.

Lynn Verhoofstad en Tommy van der Weijden
Initiatiefnemers Goed voor Elkaar





“
**Het is haast alsof
 we in dezelfde
 kamer zitten, zo
 intens is ons
 gesprek.**”

Audy

Soms hoor je verhalen waar je stil van wordt. Dit is zo'n verhaal. Klantadviseur Audy vertelt.

“Ik krijg een vrouw van 36 aan de telefoon. Het eerste wat ze mij vertelt: ‘ik ben verkracht toen ik twee jaar oud was’. Slik. Mevrouw heeft na jaren een vriendje, maar ze kunnen geen gemeenschap hebben. Ze is op zoek naar een GGZ-instelling die haar kan helpen.

Hier stopt het niet. Het gesprek wordt inhoudelijk. Ik voel aan dat dit is waar mevrouw behoefte aan heeft. Ik ben meer dan alleen klantadviseur: ik heb een sociale verplichting. We gaan de diepte in. Ik vraag mevrouw of ze wel gezien wordt, gehoord wordt. Ze vertelt mij haar hele verhaal en moet huilen. Het is haast alsof we in dezelfde kamer zitten, zo intens is ons gesprek.

Moet je voorstellen: een jonge vrouw die volop in het leven zou moeten staan maar in plaats daarvan niet kan werken, niet intiem kan zijn met haar vriend, niet geholpen wordt door haar ouders. Er helemaal alleen voor staat. Ik krijg tranen in mijn ogen.

Dat ik haar spreek vandaag is geen toeval. Ik moet er voor haar zijn. Hier op dit moment. Ik neem de tijd voor haar en zoek alles uit. Uiteindelijk vinden we de hulp die ze nodig heeft, die ook nog eens volledig vergoed wordt.

‘Mag ik u nog een keer spreken?’, vraagt ze mij voordat we ophangen. ‘Voor het eerst maak ik mee dat iemand zo met me begaan is. Het is alsof jij voelt wat ik heb meegemaakt’, vertelt mevrouw. Het doet me goed te horen dat ik iets voor haar heb betekend. Dat ik voor haar een lichtje heb kunnen zijn.”

“Wat een heftig verhaal! Knap dat je die rol hebt kunnen pakken!”



“
Mevrouw is kaal door chemo. ‘Weet je hoe het is om kaal te zijn?’, vraagt ze mij. ‘Ik voel me gewoon geen vrouw meer.’”

Merve

De klanten die ons bellen zijn soms ernstig ziek. Verschrikkelijk als je dan hoort waar zij allemaal mee te maken hebben. Onze klantadviseurs zetten zich met hart en ziel in voor hen. Dit is het succesverhaal van Merve.

“Een mevrouw van middelbare leeftijd belt. Ze is kortaf en zakelijk. Ze wil thuis een formulier ontvangen om vergoeding voor fysiotherapie aan te vragen. Een kort gesprek, denk ik nog. Maar ik merk dat er meer speelt. Mevrouw vertelt dat ze kanker heeft en chemobehandeling krijgt. Opeens wordt het gesprek persoonlijk. Mevrouw is kaal.

Ze draagt een sjaal omdat ze het zo koud heeft op haar hoofd. ‘Weet je hoe het is om geen haren meer te hebben? Ik voel me gewoon geen vrouw meer’, vertelt ze me. Ik ben geraakt door het verhaal en kijk verder dan de vraag die ze me aan het begin van het gesprek stelde. Ik wijs haar op vergoeding voor een pruik. Ik leg haar uit waar ze recht op heeft vanuit haar basis- en aanvullende verzekering. Mevrouw is verbaasd dat ik hier zelf mee kom. Ze leeft helemaal op. Ik zoek uit waar ze in de buurt terecht kan en geef haar de namen en telefoonnummers door. We hangen op.”

“Fijn dat je haar zo hebt kunnen helpen!”



“Wauw Dorien, wat een mooie manier om het preferentiebeleid uit te leggen! Deze vergelijking is inderdaad voor veel mensen waarschijnlijk goed te begrijpen. Fijn dat je dit deelt met ons.”



“**Zeggen dat iets is omdat het zo is, dat is niet voldoende. Klanten willen begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.**”

Dorien

Chocolade? Dorien maakte een bijzondere vergelijking om het preferentiebeleid uit te leggen aan de klant.

“Ik spreek een meneer. Hij begrijpt niet waarom hij niet de medicatie heeft gekregen van het merk waar hij om vroeg. En waarom wij kiezen wat hij als klant moet gebruiken. Net als vele anderen kent meneer de gedachtegang achter het preferentiebeleid niet. Maar hoe leg je dit zo makkelijk mogelijk uit? Door het te vergelijken met iets waar iedereen over mee kan praten. Chocolade bijvoorbeeld.

Ik begin te vertellen. Neem een reep van het merk Côte d’Or en van het huismerk van een supermarkt. In beide repen zit cacao. En zo zit er in de medicatie die wij voor u vergoeden dezelfde werkzame stof als in het medicijn dat u voorgeschreven heeft gekregen. Met dezelfde dosering en toedieningsvorm. ‘Maar is het andere middel dan niet beter?’, vraagt hij mij. ‘Nee, meneer. Wel goedkoper. En zo kunnen wij de zorgkosten voor u drukken.’ Meneer is blij met de uitleg. Zeggen dat iets is omdat het zo is, dat is niet voldoende. Klanten willen begrijpen waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.”



“**Als team worden we steeds beter, daar ben ik trots op!**”

Jerry

Onze klantadviseurs zitten niet alleen bij VGZ. Onze collega's bij Webhelp en Cendris voeren ook dagelijks gesprekken met de klant. Jerry is teammanager bij Cendris. Hoe hij zijn klantadviseurs begeleidt? Zo!

“Mijn manier van het aansturen en opleiden van collega's staat heel dichtbij het gedachtegoed van VGZ. Daarom voelt deze rol natuurlijk voor mij. Ik neem onze klantadviseurs mee. Ik ken ze persoonlijk, weet hun achtergrond, investeer in een goede relatie met hen.

Als team worden we steeds beter, daar ben ik trots op. Zo leer ik onze klantadviseurs hoe ze moeten reageren op weerstand van de klant. Want soms ben je boodschapper van slecht nieuws. Het is een kunst om dit zo goed mogelijk over te brengen en te onderbouwen, zodat de klant onze uitleg accepteert en respecteert.”

“Leuk om te lezen hoe een teammanager zijn adviseurs ondersteunt in het voeren van een goed gesprek.”



“**Heel verlegen vertelt meneer mij dat hij bezig is om van man naar vrouw te veranderen.**”

Monique

Wie is de persoon aan de andere kant van de lijn? Is het een man, een vrouw? Misschien is het wel iemand die bezig is om van geslacht te veranderen. Monique had een bijzonder, persoonlijk gesprek met de klant. Ze vertelt.

“Ik spreek een schuchtere man van in de 60. Hij belt om de status te checken van de declaratie van een laserbehandeling die hij laatst heeft gehad. Tegen gezichtsbehandling. Heel verlegen vertelt meneer mij dat hij bezig is om van man naar vrouw te veranderen.

Ik heb in mijn vriendenkring een aantal transgenders. 'Oh wat ontzettend knap van u!', reageer ik enthousiast. Ik noem haar vanaf nu consequent mevrouw. 'Ik heb er zoveel bewondering voor dat u dit op uw leeftijd nog doet', vertel ik haar. Ik merk dat mevrouw er blij van wordt dat ik zo reageer. Ze voelt zich begrepen en vertelt haar hele verhaal. Het telefoontje verandert zo in een warm, open gesprek. Dit zal ik niet snel vergeten.”

“Mooi voorbeeld van hoe je de klantbeleving op een positieve manier kunt beïnvloeden!”



“**Ik krijg een warm gevoel van binnen; zo onwijs blij ben ik voor mevrouw.**”

Lutske

Als klantadviseur ben je er voor de klant in moeilijke tijden, maar ook in vrolijke. Hoe bijzonder is het als een klant jou speciaal terugbelt om je te vertellen hoe haar verhaal is afgelopen. Dit is het succesverhaal van Lutske.

“In december krijg ik een moeilijke vraag door van een collega. Een mevrouw is bezig met haar vijfde poging IVF. Als ik haar spreek is er bij haar net een cryo, een ingevroren embryo, geplaatst. Ze weet nog niet of het daadwerkelijk een zwangerschap is. Dat weet ze pas bij 9 weken en 3 dagen. Moet ze haar Extra Zorg 4 Pakket voor het nieuwe jaar nu behouden of verlagen naar het Extra Zorg 3 Pakket, vraagt ze mij. Dat is toch een verschil van 80 euro per maand. Omdat er nog zoveel onzeker is, kan ik haar hier niet goed over adviseren.

Ineens bedenk ik me dat mevrouw tot en met 31 januari haar pakket kan wijzigen! Ze heeft hier dus nog anderhalve maand de tijd voor. En op 21 januari zou ze 9 weken en 3 dagen zwanger zijn. Dat komt dus goed uit.

Eind januari krijg ik een mailtje binnen of ik mevrouw even terug wil bellen. Ik bel haar op en ze zegt: 'ik ben zwanger! Alles is goed!' Mevrouw is én zwanger én bespaart 1000 euro aan premie omdat ze haar pakket kan verlagen. Het mooiste? Als ze nog een keer zwanger wil worden, hoeft ze niet opnieuw een hele behandeling te ondergaan. Het terugplaatsen van de overige eitjes wordt in dat geval ook vergoed, vanuit de basisverzekering. Ik krijg een warm gevoel van binnen; zo onwijs blij ben ik voor mevrouw. Om dit geweldige nieuws met haar te vieren, stuur ik na ons gesprek nog een bloemetje na.”

“Leuk dat je nog iets van haar hebt gehoord!”





Fons

“Ik zie in mijn scherm dat meneer in de buurt woont. Een paar straten verderop. ‘Als u het goed vindt, kom ik naar u toe!’”

Iets wat veel klantadviseurs misschien wel herkennen: soms heb je iets sneller laten zien dan dat je het kunt vertellen via de telefoon. Maar langsgaan kan natuurlijk niet. Of toch wel?

“Ik heb een meneer van rond de 80 aan de telefoon. Hij heeft moeite met zijn ‘ICT’, zoals hij me vertelt. Meneer kan niet inloggen in de Mijn Omgeving. Ik kan er niets aan doen, maar denk meteen: ‘oh nee, dit gaat een lang gesprek worden’. Als ik hem écht goed wil helpen.

Terwijl ik dit denk, zie ik in mijn scherm dat meneer in de buurt woont. Een paar straten verderop. ‘Als u het goed vindt, kom ik naar u toe’, zeg ik tegen meneer. Nou, dat vindt hij geweldig, krijg ik terug. Zo gezegd, zo gedaan.

‘Hallo, ik ben Fons van VGZ’, roep ik terwijl meneer met een glimlach de deur open doet. Ik installeer een andere browser om het probleem op te lossen. Hoewel ik in slechts 10 minuten klaar ben, zit ik nog ruim driekwartier bij meneer thuis. Het is gezellig! We drinken samen koffie en eten een koek.

Even later sluit de buurvrouw ook aan. Wat blijkt? Zij heeft hetzelfde probleem. Als ik er dan toch ben, help ik haar meteen op weg. Is mijn aanpak bijzonder? Ik vind het niet meer dan normaal, eigenlijk. Meer mensen zouden het moeten doen. Aan de telefoon had het gesprek waarschijnlijk een half uur geduurd en had ik uiteindelijk niets kunnen oplossen. Nou, dan weet je wel wat te kiezen. Toch?”

“Wat ontzettend mooi Fons! Top!”



Anneke

“Er popt nog een verzekerde op. De jongen is een tweeling! En ze woonden voorheen ook nog eens op hetzelfde adres.”

Wat als je er een van twee bent? Met het blote oog is soms moeilijk verschil te zien, maar ook systemen kunnen problemen hebben met het herkennen van een tweeling. Anneke sprak een klant die verward werd met zijn tweelingbroer. Hoe zij en haar collega's de situatie oplossen? Dit is het verhaal van Anneke.

“Ik heb op Facebook een privégesprek met een klant. Hij kan niet inloggen. ‘Heb je het cachegeheugen van je browser weggegooid?’ Hij reageert geïrriteerd. De jongen heeft al diverse collega's gesproken, die allemaal hetzelfde vragen. ‘Is er iets met mijn account aan de hand?’, vraagt hij. Dit triggert mij! Ik vraag hem zijn achternaam en geboortedatum. Er popt nog een verzekerde op. De jongen is een tweeling! En ze woonden voorheen ook nog eens op hetzelfde adres.

De klant wilde overstappen van ZEKUR naar VGZ. Zijn broer is ergens anders verzekerd en had geen wens om over te stappen. In plaats van de klant over te zetten, is dit per ongeluk bij zijn broer gebeurd.

Ik schakel de hulp van een collega in om de klant alsnog over te zetten naar VGZ en de verzekering van zijn broer te herstellen. De factuur die verstuurd was aan zijn broer, is door de klant al betaald. Hij dacht namelijk dat deze voor hem was. Ik wil het voor de klant niet moeilijker maken. Bij wijze van uitzondering spreken we af dat ik het bedrag voor hem laten omboeken. Hiervoor bel ik met een collega van Creditmanagement. Ik stuur de klant later nog een berichtje, als alles met Polisadministratie is geregeld. ‘Kunt u nu wel inloggen?’ Gelukkig, het kan!”

“Heel herkenbaar!”



“Mijn droom is dat onze strategie van Zinnige Zorg nog beter aansluit op de individuele patiënt of klant. Dat wat wij doen echt passend is voor zijn of haar persoonlijke situatie. Daarbij zijn de belangrijkste sleutelwoorden: een excellente patiëntbeleving, gedigitaliseerde zorgpaden en toegankelijkheid voor de klant via onze app.

Als dat ons lukt, hoeven we de klant niet meer te sturen naar Zinnige Zorg aanbieders, maar kiest hij of zij daar direct voor. Hoe mooi zou dat zijn!”

Frank Elion

Divisievoorzitter Klant
en Merkparters

#onshartvoorzinnigezorg

*“Zinnige Zorg is voor mij vanuit klachtenmanagement het echte gesprek aangaan met klanten. Over wat Zinnige Zorg echt betekent en hoe zij zelf invloed kunnen uitoefenen op Zinnige Zorg.”
Dit kan op allerlei manieren.*

Aloys Doomernik

Teammanager Klantcontacten

#onshartvoorzinnigezorg

“Wat mooi dat je nog een kaartje stuurt, Marga!”



Marga

“**In gedachten neem ik mevrouw die dag mee naar huis. Wat een kanjer.**”

Sommige klanten kun je nergens blij mee maken. Anderen dan juist weer met de kleinste dingen. Vaak zijn dit de klanten met de verdrietigste verhalen. Klantadviseur Marga spreekt een alleenstaande moeder die ondanks alles wat ze heeft meegemaakt positief in het leven staat.

“Ik spreek een dame aan de telefoon. Ze werkte in het ziekenhuis, maar is na een reorganisatie ontslagen. Hoe het nu zit met de premiebetaling, vraagt ze mij. Op het eerste oog geen moeilijke vraag. Maar er blijkt meer achter te zitten.

Mevrouw wordt openhartig. Ze is een alleenstaande moeder. Haar man is twee jaar geleden overleden. Toen mevrouw zwanger was, werd hij ziek. Alsof dit niet genoeg is, werd hun kindje geboren met een beperking. Ondanks dat mevrouw jarenlang voor anderen heeft gezorgd, heeft het ziekenhuis geen werkplek meer voor

haar. ‘Vrouwke, wat heb jij toch allemaal meegemaakt’, denk ik bij mezelf terwijl ze vertelt.

Ik vraag haar of ze bekend is met IZZ Verlengde Deelname. ‘Als je uit dienst gaat, behoud je dat jaar en de twee daaropvolgende jaren de collectiviteitskorting die u nu ook ontvangt’. Dat wist mevrouw niet. Het staat hier als vanzelfsprekendheid in mijn beeldscherm, maar voor mevrouw betekent dit veel. ‘Alle beetjes helpen’, reageert ze. Soms krijg je klanten aan de telefoon die je nergens blij mee kunt maken. Wat een verschil. Mevrouw zit in een verschrikkelijke situatie maar blijft positief. Voordat we het gesprek beëindigen, zorg ik ervoor dat ik al haar vragen naar tevredenheid heb beantwoord.

Op de sterfdag van haar man stuur ik mevrouw een kaartje toe, waarop staat dat ik aan haar denk en haar alle sterkte toewens. In gedachten neem ik haar die dag mee naar huis. Wat een kanjer.”



Ron

“**Uiteindelijk zetten huisartsen in de omgeving een roulatiesysteem op, speciaal voor mevrouw.**”

Sommige klanten hebben vanwege persoonlijke omstandigheden aangepaste zorg nodig. Hen goed kunnen helpen vraagt om creativiteit en omdenken. Dit is het succesverhaal van Ron, die in samenwerking met huisartsen tot een prachtige oplossing kwam voor de klant.

“In juli benadert een klant ons opnieuw. Dit doet ze al zo’n 9 jaar, omdat ze keer op keer op zoek is naar een nieuwe huisarts. Mevrouw heeft een psychiatrische achtergrond. Door conflicten met zorgaanbieders hebben meerdere praktijken aangegeven dat ze niet langer welkom is.

De situatie is in juli zo erg dat geen enkele praktijk in en rond haar woonplaats mevrouw zorg wil verlenen. Hier moet iets gebeuren. Vanaf juli tot oktober heb ik intensief contact met huisartsen in haar woonplaats, Zorginkoop en Medisch Advies. Er moet toch iets mogelijk zijn voor mevrouw?

Uiteindelijk zetten huisartsen in de omgeving een roulatiesysteem op, speciaal voor mevrouw. Iedere praktijk ziet haar drie maanden als patiënt. Zo krijgt mevrouw toch de zorg die ze nodig heeft, zonder dat de zorgaanbieders teveel belast worden.”

“Wat een inspirerend verhaal!”



Alliantiepartner Bernhoven over Inge



Bernhoven is ontstaan uit een fusie van twee ziekenhuizen: het Sint-Anna Ziekenhuis in Oss en het Sint-Joseph Ziekenhuis in Veghel. Beide ziekenhuizen zijn eind 19e eeuw opgezet door kloosterzusters. Aanvankelijk om "arme behoeftigen te voeden, te laven en schoon te houden". Later kwam daar medische zorg bij.

Laura Dresens

Teammanager Diagnose & Indicatiestelling, Polibedrijf Cluster 3 (Cardiologie, Neurologie, MaagDarmLever, Regionaal Pijncentrum) bij Bernhoven

“Inge van VGZ” wordt zij genoemd in Bernhoven. De combinatie Inge en VGZ zorgt dat er vele deuren spontaan opengaan. De dialoog krijgt gelijk een andere lading. Het wordt ervaren als SAMEN. Niet alleen “wij van Bernhoven” moeten de klus klaren om Zinnige Zorg te ontwikkelen maar VGZ denkt met ons mee.

Inge

Rikkert Keldermann

Adviseur capaciteitsmanagement bij Bernhoven

Inge is een gedreven professional, met hart voor de Lean-methode. Door gebruik te maken van visuele technieken zorgt Inge ervoor dat medewerkers en specialisten in beweging komen en uiteindelijk dezelfde taal gaan spreken (en horen).

Zinnige blogs

29-7-2019 10:11



Marjolein Gerritsen

Expert content en communicatie

Meet & greet met ons Netwerk Zinnige Zorg

Op woensdag 19 juni neem ik vanuit Eindhoven de trein van 06:57 naar Arnhem. Die dag staat namelijk de meet & greet met de communicatieadviseurs van onze alliantiepartners in het Netwerk Zinnige Zorg op mijn agenda. Ik heb precies genoeg tijd om alle spullen naar de campus te brengen en de laatste dingen door te spreken als ... trinnng trrrring, mijn telefoon gaat. De eerste communicatieadviseur is gearriveerd! Lichtelijk gespannen, vol met vragen die door mijn hoofd spoken, loop ik naar de ingang. Zouden ze het programma leuk vinden? Zullen ze actief meedoen? En hoe kijken zij tegen VGZ aan? Mijn onzekerheid blijkt totaal overbodig. Na het schudden van de eerste hand is alle spanning gelijk weg. Wat een leuke mensen! En wat een positieve energie!

Afgelopen maanden ben ik veel bezig geweest met dit boek: Ons hart voor Zinnige Zorg. Het heeft mij in laten zien dat vrijwel alles wat we doen binnen VGZ indirect te maken heeft met Zinnige Zorg! Helaas merk ik ook dat de buitenwereld deze mooie visie nog niet helemaal gelooft. Als ik vertel dat ik bij een zorgverzekeraar werk, is het eerste wat mensen dan vaak zeggen: "Oh, die zakkenvullers", "Kun je er niet voor zorgen dat de premie wat lager wordt en we meer vergoed krijgen?" of: "Jullie verdienen allemaal toch zoveel geld met al die winst die behaald wordt." Erg jammer die negatieve reacties, want we doen zoveel mooie dingen samen!

Een van die mooie dingen was de meet & greet met de communicatieadviseurs op 19 juni. Tijdens de bijeenkomst hebben we ervaringen gedeeld over communicatie rond Zinnige Zorg en ontstonden veel mooie nieuwe ideeën waaraan we gelijk concrete acties hebben verbonden. Het was belangrijk om tijdens de meet & greet onze faciliterende rol over te brengen en te focussen op onze gezamenlijke missie als Netwerk Zinnige Zorg: dagelijks laten zien dat we samen met de patiënt zinnige en passende zorg leveren. En dat is gelukt! Zo zei aan het einde van de meet & greet de communicatieadviseur van Rivas Zorggroep: "Dit moeten we echt vaker doen!"

Dankzij deze meet & greet zijn we weer een stap dichterbij een nog sterker Netwerk Zinnige Zorg! Samenwerken aan het grotere doel. Dat is precies waar mijn hart sneller van gaat kloppen!

20-5-2019 11:30

Het gezicht van Zinnige Zorg

Wij zijn van de Zinnige Zorg, dat weten we allemaal. Wat Zinnige Zorg is, kunnen we – min of meer – wel uitleggen: betere zorg voor de patiënt tegen lagere kosten. Maar hoe voelt Zinnige Zorg? Wat doet het met de patiënten, voor wie we het doen? Ik had geen idee. Tot ik betrokken raakte bij de organisatie van de Zinnige Zorg Award.

Dit was de eerste keer dat ik me echt afvroeg: wat betekent het voor de patiënt die hiermee te maken krijgt? Je weet niet hoe iemand iets beleeft of ervaart tot je ernaar vraagt. De films die we maken voor de Zinnige Zorg Award geven stuk voor stuk een inkijk in het leven van de patiënt. En zo krijgt Zinnige Zorg een gezicht. Want Zinnige Zorg is meer dan een mooie strategie. Het maakt echt een gigantisch verschil in de levens van veel patiënten. En daar mogen we best wat vaker bij stilstaan.



Petra Driessen

Expert content en communicatie KMT A1

13-5-2019 9:09

Mijn hart voor Zinnige Zorg

Toen ik ruim een jaar geleden bij VGZ kwam werken, was de communicatie van het MTP ongeveer mijn eerste kennismaking met VGZ: één sheet, met mooie grafieken en getallen, die onze strategie en doelstellingen voor het komende jaar weergaf. Superstrak! Ik miste alleen de klanten, de mensen en het hart in het verhaal. Want daar doen we het toch allemaal voor?

Hiervoor werkte ik bij een ziekenhuis, waar de kern echt zat in de zorg en de patiënt. Het contrast was dus best groot. Eerlijk gezegd moest ik wel even zoeken om mijn draai te vinden. In de loop van het jaar ontdekte ik het hart en de motivatie om te werken aan Zinnige Zorg bij steeds meer collega's en afdelingen. Inclusief mezelf.

Het valt me op dat Zinnige Zorg ook intern steeds vaker wordt neergezet als een kostenverhaal en niet meer als combinatie van betere zorg voor de patiënt tegen lagere kosten. En als we dat verhaal binnen zo beleven, brengen we het mogelijk ook zo naar buiten en wordt het frame 'zakkenvuller' makkelijk gevoed. Hoe kunnen we nu zorgen dat het complete verhaal van Zinnige Zorg weer in het DNA van onze organisatie komt te zitten? Bij het voorbereiden van het vervolg van 'Samen zijn we zinnig bezig' viel alles op z'n plek: het verhaal van Zinnige Zorg, onze trots en ons hart.

Mijn hart voor Zinnige Zorg klopt inmiddels flink door alle mooie ontwikkelingen en initiatieven die ik om me heen zie en door de passie voor zorg van vele collega's!



Annette Visser

Senior communicatieadviseur/ issue manager Corporate Affairs

3-5-2019 13:17

Meer Tijd voor Zorg

Daar stond ik dan, op een podium op de campus tijdens het Lean-event Lef en Innovatie, voor een zaal met kritische zorgaanbieders. Op het velletje papier in mijn handen stonden drie voorbeelden van huisarts Marco Blanker (#paarsekrokodil) over (in zijn ogen) onzinnige VGZ-regels. Ik voelde me uitgedaagd, maar ook ongemakkelijk. Er stond namelijk één regel op die niet bij VGZ vandaan kwam en waar onze beïnvloedingsmogelijkheden ook nog eens erg beperkt in zijn. Leg dat maar eens uit aan een kritische zaal.

Maar goed, ik heb het liever over de uitdaging. Overal in de zorg is men bezig met het terugdringen van administratieve lasten. Vaak wordt naar de zorgverzekeraar gewezen als veroorzaker van administratie. Meestal onterecht. Er blijkt maar heel weinig registratielast bij zorgverzekeraars vandaan te komen. De meeste administratie wordt veroorzaakt door de eigen zorgorganisatie of beroepsverenigingen.

We willen actief interne signalen ophalen van zaken waarvan collega's denken dat ze onzinnig of onnodig moeilijk zijn. Inmiddels hebben we dit loket opgezet, wat de naam "paarsekrokodillenloket" heeft gekregen, en de eerste uitzoekacties opgestart. In dit loket zitten mensen vanuit Communicatie, Declaratie Service, Klachtenmanagement, Klantmissieteam E en Medisch Advies. Er is zelfs een logo ontworpen.



Derek-Ian Blok

Afdelingsmanager Medisch Advies



8-7-2019 11:56

En hoe ziet het er dan uit, zo'n Zinnige Zorg partnerziekenhuis

Ab en ik brachten een tweedaags bezoek aan het Catharina Ziekenhuis in Eindhoven. Een groot ziekenhuis waar ongeveer 40% van de patiënten bij VGZ is verzekerd. Het Catharina Ziekenhuis is al een drietal jaren bezig met Zinnige Zorg en implementeert al een jaar of twee alle good practices die bij hen passen. Ze hebben de ambitie om overal "best in class" te scoren. Daar waar dat niet het geval is, gaan ze mee aan de slag.

Het bezoek was fantastisch! We mochten aanwezig zijn bij hun voorjaars-gesprekken, waar dokters van een bepaald cluster toelichten hoe het loopt met de volumes, waarom ze stijgen of dalen, hoe het gaat met de implementatie van good practices en met verwachtingen voor de komende periode. We waren aanwezig bij gesprekken met de OR, bij overleggen met huisartsen, gesprekken over nieuwbouw en kregen een rondleiding in het dottercentrum. We zagen patiënten 's morgens om 10.30 rondlopen, terwijl ze 's ochtends vroeg via de pols gedotterd waren, één van ONZE good practices. Ik merkte dat ik toch wel echt werd geraakt toen ik zag hoe onze good practice daadwerkelijk leidt tot patiënten die een minder belastende variant op de operatie ondergaan en ook zichtbaar na een paar uur redelijk fit rondlopen.

Over echte impact voor mensen hebben gesproken. Opvallend vond ik de ontspannen, rustige en respectvolle wijze van aansturing, met oprechte belangstelling van de RvB van het ziekenhuis voor ontwikkelingen, knelpunten en zorgpunten. Hoe je vanuit rust ook continu verbeteren kan stimuleren vond ik echt mooi om te zien. Ik nam me dan ook (opnieuw) voor om meer tijd vrij te maken om met belangstelling (niet vanuit het weten) te sparren over ontwikkelingen en knelpunten.

Ik vond het top om te zien hoe het ziekenhuis trots is op hun Zinnige Zorg implementatie en die Zinnige Zorg ook echt ademt, maar ook om te ervaren dat als je openheid geeft, je ook partnership terugkrijgt. Ons bezoek was namelijk een tegenbezoek van het bezoek dat Geranne Engwirda bracht aan VGZ, waarbij ook wij haar een kijkje in de keuken gaven. Echt partnership begint bij openheid, respect en inspiratie van elkaar. Goed gelukt in twee bezoeken over en weer. Zo eenvoudig kan het zijn ...

Marjo Vissers

Divisievoorzitter Zorg



11-2-2019 10:51

Yes, dit smaakt naar meer!

Met een gezonde spanning vertrok ik enkele weken geleden ruim op tijd naar het midden van het land. Het sneeuwde flink en ze waarschuwden voor de langste files van het jaar. Gelukkig was ik er ruim op tijd. Wat heet: al drie uur van tevoren. Deze meeting mocht ik als initiatiefnemer natuurlijk niet missen. Nu maar hopen dat ik niet de enige was die de witte poeder getrotseerd had.

Samen beslissen voor patiënten met chronisch nierfalen was het thema van deze bijeenkomst. Een mooi voorbeeld van Zinnige Zorg in de praktijk: VGZ faciliteert, de zorgaanbieder uit ons alliantienetwerk presenteert praktijkervaringen en de patiënt(vertegenwoordiger) reflecteert. Als kers op de taart kreeg ik de volgende dag een mail van een zorgmanager van het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis. Hij vond de sessie ontzettend waardevol, had nieuwe ideeën opgedaan en was erg enthousiast dat VGZ dit georganiseerd had. Dat is nog eens een compliment!

Wij zijn het er in ieder geval over eens: dit smaakt naar meer! Wat zou volgens jullie een thema voor een volgende sessie kunnen zijn?



Nathalie van de Louw

Innovatiemanager

4-2-2019 10:00

Leuk, leerzaam, nuttig

Het is maandag 21 januari als ik met licht trillende benen de gangen van het Radboudumc inloop. Vandaag ga ik samen met vier andere VGZ-collega's een dagje meelopen op de afdeling Heelkunde. Omdat ik al bijna flauwval bij het zien van een druppel bloed, ben ik best een beetje zenuwachtig. Gelukkig maken deze zenuwen al snel plaats voor nieuwsgierigheid en opwindning als we worden opgehaald door een enthousiaste verpleegkundige.

Het verbeterprogramma van de afdeling Heelkunde heet "persoonsgerichte zorg" en meteen wordt mij duidelijk waarom! We beginnen de ochtend met een heel interessante presentatie over healing environments van een chirurg met een passie voor patiëntenzorg én technologie. Hij vertelt ons over de experimenten die ze doen en hoe ze patiënten hierin betrekken. Daarbij proberen ze écht goed te luisteren naar wat de patiënt



Ellen Schipper

Trainee Zorginnovatie

belangrijk vindt. Ik ben verbaasd dat dit vaak de kleine en simpele dingen zijn, zoals vanuit het ziekenhuisbed naar buiten kunnen kijken. Wanneer we onze dag vervolgen, merk ik dat alle zorgverleners vol passie vertellen over persoonsgerichte zorg en dat de patiënt echt centraal staat in hun werk!

In de trein terug vraag ik me af hoe we ondanks de (logische en begrijpelijke maar wel vele) regels, patiënten kunnen stimuleren om zelf de regie te nemen over hun eigen gezondheid en zorg. Dit vraagstuk ga ik zeker meenemen in mijn werk!

Tevreden kijk ik terug op een ontzettend leuke, leerzame en nuttige dag. Ik raad iedereen die nog niet heeft meegelopen in de zorg aan om zich vandaag nog op te geven voor een meet & greet!

23-4-2019 13:24

(Ont)regel de zorg

Stop eens met onnodig zorg verlenen, dan zijn we er ook, schiet door mijn hoofd bij elke roep om machtigingen af te schaffen. De zorg (ont)regelen, het blijft actueel. Ook de tandarts spendeert een dag per week aan administratie in plaats van aan controles, boren, poetsen et cetera. Ik geef toe, ook ik ben liever aan het werk dan dat ik formulieren "voor in de kast" invul. Wie niet?

Op 21 maart was ik aanwezig bij een "schrapsessie" voor de mondzorg, georganiseerd door het KNMT. Vrijwel elke partij was aanwezig: tandartsen, Patiëntenfederatie Nederland, de NZa de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, het zorginstituut, zorgverzekeraars en ZN. Onder leiding van De Argumentenfabriek hebben we een actieplan opgesteld: wie doet wat om de grootste administratieve lasten weg te nemen?



Leontine Schalk

Zorginkoper mondzorg

Niet alle administratieve last wordt veroorzaakt door de zorgverzekeraars, maar ik weet dat we het tandartsen nog wel eens (onnodig) moeilijk maken. Ik voel me uitgedaagd om kritisch te blijven op de administratieve lasten waar ik invloed op heb. Doe je met me mee?

7-6-2019 16:26

Nieuwe inspiratie

Ken je dat gevoel en die gedachte: moet ik dat verhaal nou weer vertellen? Dat je je echt moet opladen om wat voor jou gesneden koek is toch met enthousiasme te kunnen vertellen? Tot voor kort had ik er steeds vaker last van, maar gelukkig kan ik nu weer met trots en creativiteit mijn werk doen.

Als zorginkoper MSZ zit ik regelmatig met directies en inkopers van ziekenhuizen aan tafel. Ik bepleet met ze hoeveel VGZ-verzekerden naar hun ziekenhuis zijn geweest en of dat past bij de afspraak die we met ze hebben gemaakt. Die afspraken zijn financieel, maar wel gebaseerd op onze visie op Zinnige Zorg. Daarbij wil ik graag dat steeds meer ziekenhuizen aan de slag gaan met de honderd uitgewerkte good practices, zodat meer verzekerden Zinnige Zorg krijgen.

Omdat ik al zo vaak heb gesproken over Zinnige Zorg, voelt het soms alsof ik tegen een muur sta te praten. Doordat ik vaak hetzelfde vertel, lijkt het alsof ik in herhaling val. Herhaling is voor mij saai en geeft me weinig energie. Dat wil ik niet uitstralen! Onlangs hebben we in samenwerking met Corporate Affairs een paar ervaren verhalenvertellers gevraagd ons te helpen dit gevoel te verdrijven. Want we maken al mooie stappen als het gaat om het verspreiden van deze ideeën, maar we zijn er nog niet.

Inmiddels hebben we al enkele jaren ervaring met good practices bij ziekenhuizen. Doordat we ons (naast deze training) meer focussen op het actief uitdragen van de good practices, het monitoren van data en meten van resultaten, kunnen we steeds beter aansluiten bij de behoefte van ziekenhuizen. Dat is zinnig.

Het voelt als een voorrecht dat ik dit kan doen. Ik hoop dat deze pilot uitgroeit tot meer initiatieven voor andere talenten, want hoe meer we als ziekenhuis en zorgverzekeraar van elkaar weten hoe beter we elkaar begrijpen en respecteren.



Marloes van der Waarde

Zorginkoper, Zorginkoop MSZ Regio Zuid

*Lees meer over
good practices op
pagina 116*

17-6-2019 8:54

Mooie leerervaring

Vorig jaar juni kreeg ik het leuke bericht dat mijn leidinggevende mij had voorgedragen als "professional talent". Ik was totaal verrast en had ook niet kunnen bedenken wat me dat allemaal zou opleveren.

Sinds 1 april ben ik twee dagen per week in het ziekenhuis te vinden. Na tien weken leren, verwonderen en bewonderen kijk ik nu al terug op mooie leerervaringen.

Als businessconsultant kan ik mijn kennis en vaardigheden op het gebied van Lean en Agile werken goed inzetten. Zo help ik op de planning van dokters, kamers en ondersteuning zo efficiënt mogelijk te maken en adviseer ik projectleiders bij het opstellen van businesscases voor Zinnige Zorg initiatieven.

Het voelt als een voorrecht dat ik dit kan doen. Ik hoop dat deze pilot uitgroeit tot meer initiatieven voor andere talenten, want hoe meer we als ziekenhuis en zorgverzekeraar van elkaar weten, hoe beter we elkaar begrijpen en respecteren.



Inge van Rijn

Businessconsultant

1-7-2019 10:51

Samen werken aan samenwerken binnen het Netwerk Zinnige Zorg

Hoe mooi zou het zijn als het Netwerk Zinnige Zorg écht landelijk bekend zou zijn? Als een politieke zorgwoordvoerder, minister Bruins, minister de Jonge of minister-president Rutte het Netwerk Zinnige Zorg zou roemen, benoemen en gezamenlijk met ons zou werken aan het versterken van deze atypische Zinnige Zorg beweging?

De resultaten van het Netwerk Zinnige Zorg zijn indrukwekkend. Er is zowel nationaal als internationaal belangstelling! Vanuit mijn rol als public-affairs-manager in combinatie met mediarelatiemanager mag ik die mooie resultaten vol trots onder de aandacht brengen. Op verschillende manieren en ... ik kan er een eigen 'Anke-twist' aan geven! Dat is leuk! Op NPO Radio 4 sprak ik bijvoorbeeld over de negen prachtige genomineerden voor de Zinnige Zorg Award.

Best spannend, zo'n eerste keer spreken op de radio. Natuurlijk had ik het goed voorbereid. Mijn hart klopte in mijn keel. Maar toen ik begon met praten, staand, laptop dichtgeklapt ... was het heerlijk om te doen. En achteraf maakte ik letterlijk een dansje door de kamer.

Mijn dansje was nog niet voorbij of ik kon alweer een nieuw dansje inzetten. Vincent van Gogh publiceerde samen met ons een prachtartikel in Skip: "Vincent van Gogh dringt wachttijd drastisch terug." Even later hing ik aan de lijn met Bart Berden (voorzitter RvB ETZ) en Floor Haak (Lid RvB NWZ). Zij waren super vereerd dat ze mochten komen en gooiden meteen hun agenda leeg.

Hier geniet ik van, krijg ik energie van. En ja, 's avonds stuit ik dan thuis! Waarom? Omdat we het samen doen als Netwerk Zinnige Zorg. Omdat je tijdens zo'n werkbezoek bij eenieder andere unieke en sterke kwaliteiten ziet en we elkaar echt completeren. Omdat samenwerken cruciaal is en ons écht een stap verder brengt!

En het houdt niet op! En dat is mooi. Een bekende marketingregel pas ik ook telkens toe: mensen moeten gemiddeld zeven keer met een boodschap in aanraking komen voordat ze de boodschap gaan uitdragen: de kracht van herhaling. Dus ... contacten leggen en mensen blijven uitnodigen!



Anke Nizet

Public Affairs manager/Wordvoerder



"Ik werk bij de afdeling Inkoop Algemeen, dus niet bij Zorginkoop. Onze bijdrage is dus niet direct terug te herleiden tot de zorg, maar in the end helpen ook wij mee om de kosten laag te houden. Op die manier zorgen we ervoor dat de beheerskosten van VGZ lager worden en dat heeft weer effect op de premie voor onze verzekerden. Dus ook wij dragen bij aan het zinniger maken van de zorg!"

Nynke Meijerink

Senior Inkoop
& contractmanager

#onshartvoorzinnigezorg

"Voor mij betekent
Zinnige Zorg: voor alle
Nederlanders de perfecte
balans tussen een uitstekende
kwaliteit van zorg en goede
betaalbaarheid."

Ab Klink

Lid Raad van Bestuur

#onshartvoorzinnigezorg

Zonder sonde

Helpen door te geloven in de klant

Mijn jongste zoon Tibbe is een energiek en vrolijk mannetje met downsyndroom. Toen hij vier maanden oud was, werd hij opgenomen in het ziekenhuis met een longprobleem. Een kleine week later kwam hij eruit met een eetprobleem. Hij kreeg een neusmaagsonde: een slangetje in zijn neus om hem - met een spuitje - eten te geven. Zes keer per dag moest hij "eten". Zes keer per dag trok hij de slang uit zijn neus. Zes keer per dag wikkelden we Tibbe in een doek om de slang opnieuw in zijn neusje te steken en te testen of we niet per ongeluk in zijn longen beland waren.



Eerst kwam de wijkverpleegkundige hiervoor langs. Van 9 kilometer verderop. Voor € 90 per keer. Uiteindelijk leerden we het zelf. Tibbe stribbelde mee. Toen we een paar maanden later in het ziekenhuis bij de diëtist waren om te toetsen of hij nog voldoende voedingsstoffen binnenkreeg, stelde ze zonder blikken of blozen voor een PEG-sonde te plaatsen. Een operatie, een "button" in zijn kleine buikje. Dit allemaal terwijl we gekomen waren met een longprobleem!

We gingen er niet in mee. We hadden immers "geen probleem". Voor zijn opname kon Tibbe gewoon eten en nu deed hij dat niet meer. Hij hoefde niet opgenomen te worden, want we konden er voor zorgen dat hij in ieder geval genoeg at. Het was ergens wel comfortabel, maar er klopte niks van. Over het afwenden van de sonde werd niet gesproken en wij wisten niet waar we moesten beginnen.

Na een jaar ging het knagen. Tibbe had nog steeds een sonde en er veranderde niets. We zochten de bekendste Down-dokter van Nederland op, die het probleem (h) erkende. Kennelijk komt dit vaker voor: er wordt bij iemand een sonde geplaatst, maar daarna weet niemand meer hoe je hem of haar ervanaf krijgt. In Nederland konden we eigenlijk nergens terecht. Wel vonden we een gespecialiseerde kliniek in Oostenrijk die mensen via het internet begeleidde om thuis zelf van de sonde af te wenden. Dat lukte bij

bijna iedereen, wat erg bemoedigend was. Nu moest ik nog bij mijn eigen werkgever proberen te regelen dat we de benodigde ondersteuning ook vergoed kregen. Het alternatief (sondevoeding, complicaties etc.) was vele malen duurder, evenals een opname in een kliniek in Nederland.

De intake betaalden we zelf. Vervolgens bepaalde de kliniek dat ze ons waarschijnlijk konden helpen. We leverden een kant-en-klare businesscase in bij VGZ en kregen zes weken later een standaardbrief terug. Op de site van VGZ konden we vinden wat de dekking voor de zorg zou zijn. Ik wist inmiddels dat er gewoon niet naar de aanvraag was gekeken. Na enkele emotionele telefoontjes door mijn partner en een welwillende klantadviseur die zelf met Oostenrijk belde, kregen we toch groen licht.

Binnen drie weken na de start van het programma was Tibbe van zijn sonde af! Wauw! Dit wilde ik voor iedereen.

Samen met collega's hebben we helemaal uitgezocht hoe we hier een good-practice-/Zinnige Zorg voorbeeld van konden maken en een klein jaar later waren we genomineerd voor de Zinnige Zorg Award. Deze zorg is nu voor alle VGZ-verzekerden beschikbaar en daar ben ik echt heel blij mee. En Tibbe? Die is nu nog steeds zonder sonde!

Niels van Gorp

Senior BI Business Specialist



Bekijk de film:



Zicht op nachtrust

Het is maandagochtend en ik stap opgewekt het kantoor binnen. Eerst maar eens rustig opstarten na een zonnig weekend. Straks een cappuccino halen en mijn mail doorlezen. Ik start mijn laptop op en direct gaat de telefoon. De moeder van een zwaar meervoudig beperkt meisje (10 jaar) vertelt dat ze het hele weekend de uren heeft afgeteld tot ze ons kon bellen. Het gaat niet langer op deze manier, ze is overbelast en de emmer is overgelopen. Thuiszorg zegt het een, het kinderdagcentrum zegt het ander en de huisarts weet het ook niet. Wat kan ze nog voor zorg inzetten vanuit de WLZ-indicatie van haar dochter en hoe kan het slimmer geregeld worden?

Een lieve collega zet een kopje cappuccino naast me neer terwijl ik met moeder de zorg doorneem zoals deze nu geregeld is en vraag waar ze tegenaan loopt. Ik snap dat ze verschillende adviezen heeft gekregen en het lastig is. Haar dochter valt onder een regeling die eind dit jaar afloopt en er zijn twee soorten financiering voor de zorg. Na haar toestemming bel ik met de betrokken zorgaanbieders, buig ik me over zorgcodes en tarieven, bereken ik wat er nodig is en doorloop wat procedures met collega's om het rond te krijgen.

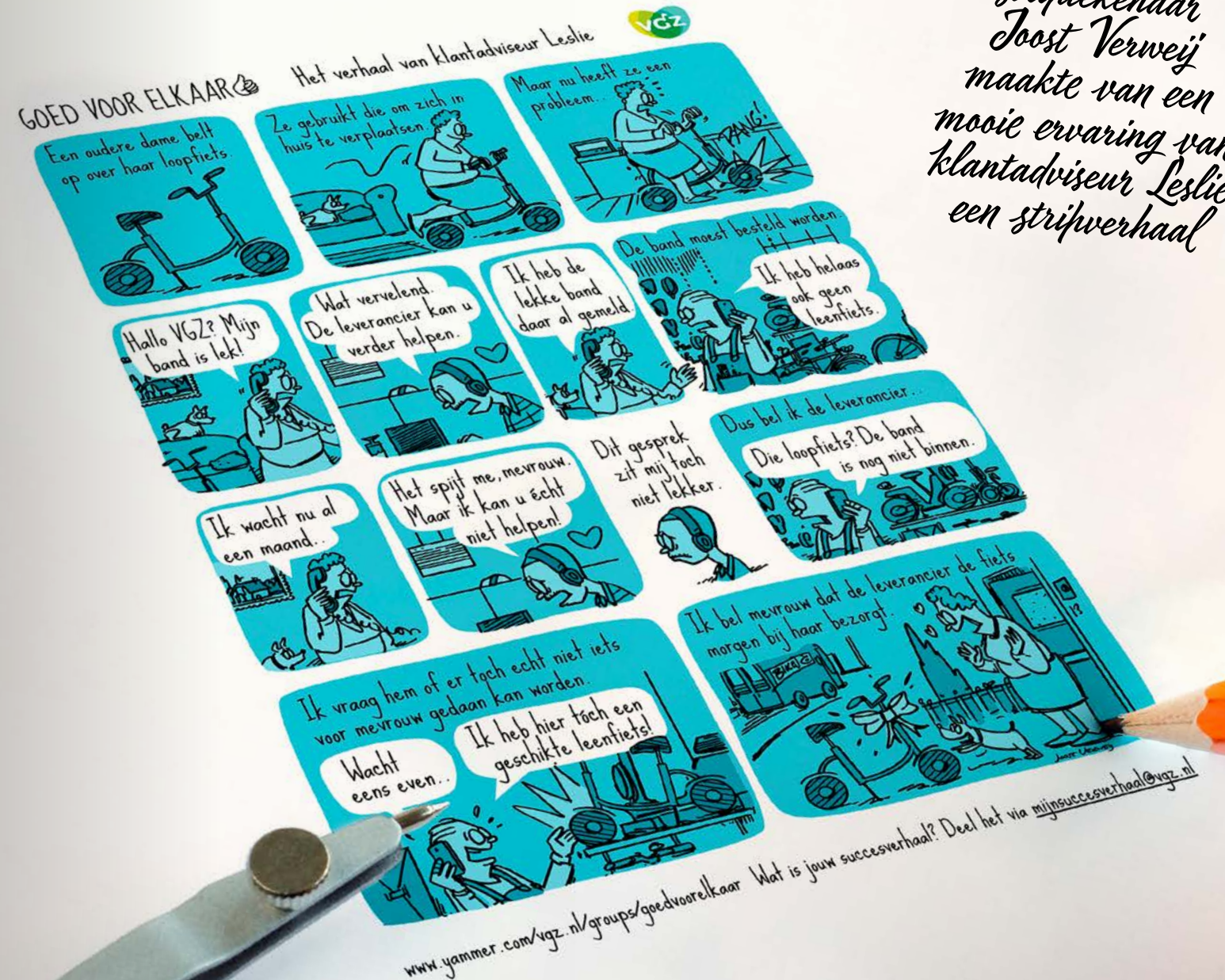
Aan het einde van de ochtend bel ik moeder terug met goed nieuws. Ze kan de zorg voor haar dochter anders inzetten, waardoor zij meer ontlast wordt en haar dochter verzekerd is van de zorg die ze nodig heeft. Er zit direct een toestemming van drie jaar aan vast om dit op deze manier te doen. Het blijft stil aan de andere kant en net als ik denk dat de verbinding is verbroken, begint de moeder weer te praten: "Mevrouw, u heeft me zojuist weer zicht op nachtrust gegeven!" Ik begin te lachen om deze spontane reactie en de stem van moeder klinkt daadwerkelijk lichter.

Dit is een van de vele voorbeelden uit de dagelijkse praktijk, waarin ik samen met collega's van het Zorgkantoor VGZ aan de slag ga voor onze klanten. En waarin we echt verschil kunnen maken voor klanten. Dit is voor mij waar "Zinnige Zorg", "visie" en "toonaangevend" voor staan. Niet zomaar woorden uit een plan. Het gaat over echte klanten, echte verhalen en werk dat ertoe doet.



Martine van der Stelt

**Klantadviseur
Langdurige Zorg**



Onze collega én striptekenaar Joost Verweij maakte van een mooie ervaring van klantadviseur Leslie een stripverhaal

Je realiseert je als VGZ-medewerker soms niet wat voor een impact je hebt op iemands leven ...



Deze eyeopener had ik, werkzaam als Expert content & communicatie, tijdens een meet & greet bij het programma Keer Diabetes2 Om (KD2O). Mensen met diabetes type 2 leren hier hoe zij door een andere leefstijl hun diabetes “om kunnen keren”. Met als gevolg: minder of zelfs geen medicijngebruik meer en uiteindelijk een betere toekomst.

Binnen (destijds) klantmissieteam M voor Chronisch Zieken & Ouderen voerden we in het najaar campagne om KD2O onder de aandacht te brengen van onze collectief verzekerden. Centraal stond het wonderlijke verhaal van Arie. Jarenlang voelde deze diabetespatiënt zich futloos en somber; alleen met 64 eenheden kon hij nog wat van de dag maken. Tot KD2O. Drie maanden na de start van het programma was de nuchtere Arie vijftien kilo afgevallen en gebruikte hij geen medicijnen meer. Hij genoot weer volop van het leven. Eindelijk weer voetballen met zijn kleinzoon!

Kevin Wiggelman

Expert content en communicatie



In 2016 was Keer Diabetes2 Om de winnaar van de Zinnige Zorg Award

Op bezoek bij Keer Diabetes2 Om

Wat is het geheim van het programma? Ik moet en zal daarachter komen. Daarom zit ik op een woensdagochtend samen met drie KD2O-begeleiders - een coach, diëtiste en verpleegkundige - in een kring met zo'n twintig deelnemers met diabetes. Deze, al zichtbaar stralende, aanwezigen zijn dan al drie weken intensief aan het werken aan hun leefstijl. Dat betekent: koolhydraatarme voeding, meer bewegen en meer ontspanning. Voor aanvang van het kringgesprek delen ze onderling al enthousiast hun eerste ervaringen. Lachend wijzen twee mannen in de hoek naar elkaars buik.

De kick-off begint. Een voor een beantwoorden de deelnemers de vraag: hoe voel je je? De meesten hebben aan één woord genoeg. Super, ongelooflijk en zelfs magisch passeren de revue. Een vrouw van rond de 50 staat op. Ze deelt emotioneel mee dat ze veertien jaar lang zocht naar een oplossing voor haar diabetes. Die lijkt ze nu eindelijk gevonden te hebben. Drie mannen in de kring vertellen verwonderd dat ze al gestopt zijn met het innemen van medicijnen. Geen negatief geluid te horen. Ondanks dat het programma net begonnen is, hoopt iedereen dat dit hét keerpunt in hun leven is.

Dankbare woorden en daverend applaus

De dag vordert. De deelnemers volgen hun reguliere programma, terwijl aanwezige familieleden en ik uitleg krijgen over de transitie die hun dierbaren maken. Tussendoor lunchen we samen, met heerlijke gerechten die de deelnemers thuis zelf hebben klaargemaakt. Aan het einde van de dag komen we weer bij elkaar. De coach deelt in dezelfde kring de resultaten van de eerste 3 weken. De zaal klinkt vol ongeloof. De groep als geheel is in 3 weken tijd 68 kilo afgevallen en 108,5 cm aan taille verloren. Ze slikken minder pillen en spuiten maar liefst 298 insuline-eenheden minder in.

De drie begeleiders krijgen na het rondje een daverend applaus voor hun steun. Dan staat er plots een oudere man in de kring op. “Laten we niet vergeten dat dit ook mede mogelijk gemaakt is door VGZ. Zonder hen hadden velen hier deze kans niet gehad.” Na die dankbare woorden wordt er door iedereen in de zaal geklapt. Met alle ogen op mij gericht. Ik sta met mijn mond vol tanden. Wat ongemakkelijk, maar met een trots gevoel, bedank ik beleefd voor het applaus.

Er zijn weleens momenten dat je je met hand en tand moet verdedigen omdat je voor VGZ werkt. Gelukkig zijn er deze dagen om te zien waar wij het als organisatie allemaal voor doen. Samen werken aan een gezonder Nederland. Elke dag weer.



Ons hart voor Zinnige Zorggenoten



Dat wij de waarde van verhalen vertellen begrijpen blijkt wel uit ons Zinnige Zorggenoten-project. Want hoe kun je Zinnige Zorg nu beter aan de mensen uitleggen dan met goede voorbeelden?

Ervaringsdeskundigen die vertellen over wat het Zinnige Zorg initiatief hen gebracht heeft: échter wordt het niet. En daarom hebben we in samenwerking met Sanoma het Zinnige Zorggenoten-project opgezet.



Wij brengen Zinnige Zorggenoten met elkaar in contact

Iemand die al gebruikmaakt van een Zinnige Zorg initiatief wordt door ons in contact gebracht met iemand die eenzelfde zorgvraag heeft. Zo worden zij Zinnige Zorggenoten en kunnen ze hun ervaringen uitwisselen. Vervolgens delen wij deze Zinnige Zorg verhalen, bijvoorbeeld via Kek Mama of Libelle. Hoe ziet dat er dan uit? Nou, zo:

MijnIBDcoach (in Libelle): Jessica en Désirée hebben allebei de ziekte van Crohn. Crohn-patiënt Jessica (29) is erg gebaat bij de app MijnIBD-coach. Ze ging bij lotgenoot Désirée (31) langs om erover te vertellen. "Zo fijn om te praten met iemand die precies hetzelfde heeft als ik."

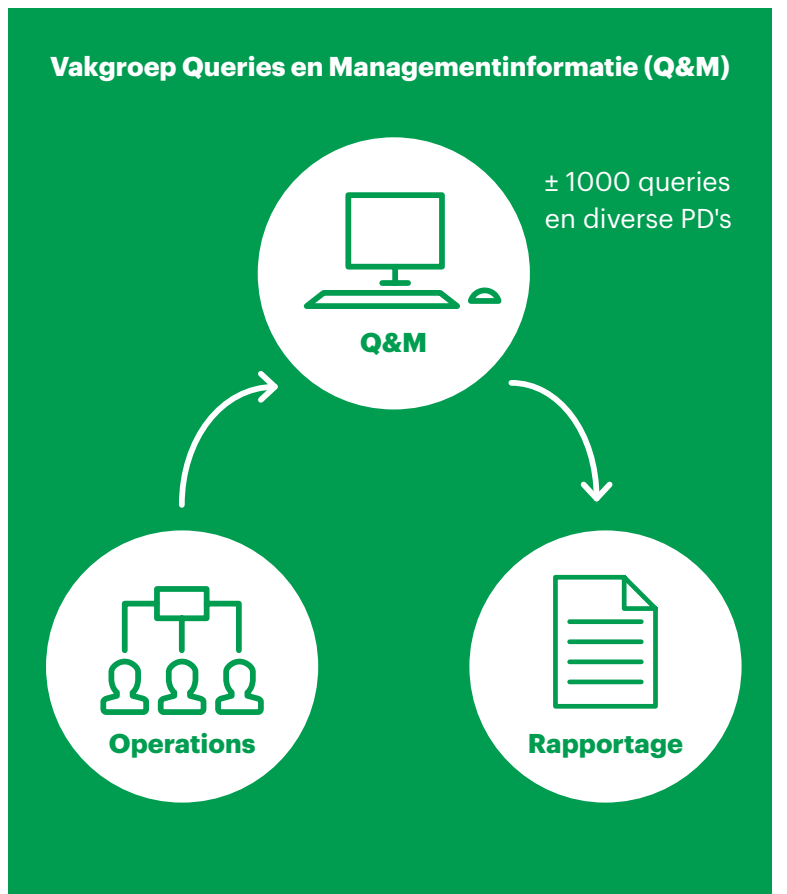


Maak je werk leuker, effectiever en zinniger!

Binnen VGZ staat continu verbeteren centraal. Vaak komt een verbeteridee vanuit het gevoel dat iets beter kan. Maar echte veranderingen en beslissingen kunnen pas genomen worden wanneer deze gebaseerd zijn op data en niet (alleen) op een onderbuikgevoel, mening of intuïtie. Ze zeggen niet voor niets: meten is weten. Een goed verbeterinitiatief is dus cijfermatig onderbouwd en laat daarmee zien wat het oplevert na implementatie.

Bezig zijn met verbeteringen maakt je werk leuker, effectiever en zinniger! Maar niet iedereen is datagedreven. Als vakgroep Q&M (Queries en Managementinformatie) zijn wij de sparringpartner, adviseur en leverancier in de informatiebehoefte van onze collega's. Hierdoor worden verbeterinitiatieven op de juiste manier geïmplementeerd en kunnen we de impact ervan beter inschatten. Zo werken we samen aan zinnige verbeteringen en kunnen we onze verzekerden beter helpen.

Vakgroep Q&M, Analyse en Support



Begrijpelijke teksten, zinnige brieven

Heb jij weleens een brief van VGZ op je deurmat gekregen? Grote kans dat wij die geschreven hebben! Niet alleen de brieven, maar elke vorm van externe communicatie bij declaratieservices is van onze hand. Dagelijks zetten wij ons in om de verzekerden zo helder mogelijk te informeren over hun zorgverzekering.

Onze werkgroep luistert naar de naam Externe Communicatie DS. Ons elftal "word wizards" zet zich in voor begrijpelijke en persoonlijke berichten met een inlevend karakter. Wij zijn niet zomaar taalkunstenaars geworden. Hiervoor hebben wij een professionele cursus gevolgd, zodat wij met zo min mogelijk woorden een zo helder mogelijke boodschap op papier kunnen toveren. Ons doel is dat iedere verzekerde in één oogopslag begrijpt wat een bericht inhoudt.

Ook bieden we graag een helpende hand aan onze collega's binnen VGZ. Wij sparren graag om het beste uit de tekst voor een verzekerde of zorgverlener naar boven te halen. Is de tekst af? Dan zorgt de werkgroep ervoor dat de brief klaarstaat voor gebruik en verstuurd kan worden door onze collega's. De weg die afgelegd wordt van concept tot deurmat is een leuke uitdaging die wij graag oppakken voor onze verzekerden. Want de verzekerden, daar draait het uiteindelijk om.

Schrijfgrage groetjes,

Wergroep Externe Communicatie DS

Geertje Cornelissen, Brenda van der Bilt, Mendi Roxs, Anouk van Dijk, Jacqueline van Elsbergen-Ottenheim, Debby van der Sleen, Gilian van der Mierden, Luuk Leenders, Claudia Groot Zevert, Marjolein Gerritsen en Marjolein Marinus.



Zinnige Zorg in de wijkverpleging

Achtergrond: vanaf 2019 moeten alle niet-gecontracteerde wijkverpleegkundigen een machtigingsaanvraag doen voor verpleging en/of verzorging.

Waar niet alle zusters het even leuk vonden om gebeld te worden over de zorgaanvraag, vonden de broeders het juist wel leuk. Vooral de wekelijkse gesprekken met onze Theo waren erg gezellig. Naar aanleiding van die gesprekken is een Zorgaanbieders Aan het Woord georganiseerd. Hier konden alle wijkverpleegkundigen hun zegje doen en werd besproken hoe we met z'n allen kunnen zorgen voor een werkbare machtigingsprocedure. Meningingen werden gedeeld en waren soms positief, soms minder positief, maar dat hoort erbij.

De machtigingsprocedure voor verpleging en verzorging (wijkverpleging) is in het leven geroepen om te zorgen voor doelmatige en rechtmatige zorg. Daarbij wordt er meer eenheid aangebracht in de zorgverlening. Onze verzekerden ontvangen die zorg die ze nodig hebben. En dat is waar we het voor doen: om de zorg zinnig te houden!

Groetjes,

De meisjes van Zorgadvies Wijkverpleging

Tessa Kriek, Suzy Kessels, Lucie van Tiel, Kelly Maes en Kiki Hollanders





“Zinnige Zorg is voor mij er samen met fysiotherapeuten voor zorgen dat onze verzekerden zo snel mogelijk geholpen worden en zo samen bijdragen aan de toegankelijkheid van de fysiotherapie voor iedereen.”

Joost Otte

Zorginkoper landelijk

#onshartvoorzinnigezorg



“Mijn leuke uitdaging is om samen met andere communicatiecollega's ons mooie verhaal over Zinnige Zorg goed en begrijpelijk in woord en beeld te 'vertellen'. Dat varieert van regelmatige updates op ons intranet en een filmpje over een good practice samen met onze alliantiepartners tot een verslag van de Zinnige Zorg Award op onze website.”

Herbert Heuvink

Redacteur multimedia



#onshartvoorzinnigezorg

KISS KEEP IT SIMPLE STUPID!

Al op erg jonge leeftijd leerde ik: Zinnige Zorg is praktische zorg

Toen ik nog een puber was, vertelde een cardioloog aan mijn vader, een hardwerkende kostwinner, dat een derde hartaanval fataal kon zijn. Na maanden revalidatie en een doos vol pillen moest hij daarna maar kijken hoe hij hiermee om zou gaan. Wij, zijn kinderen, besloten een hond voor hem te kopen, waarmee hij elke dag enkele kilometers moest lopen. Nu, 40 jaar later, is mijn vader 93, gebruikt hij 1 pil per dag en loopt hij nog steeds.

Gezond verstand

Bij Zinnige Zorg wordt vaak gedacht aan heel geavanceerde innovaties, met veel nieuwe medische technieken en wetenschappelijke studies. Mijn persoonlijke favorieten zijn echter die good practices die met eenvoudige oplossingen én gezond verstand echt het verschil maken in kwaliteit, klantgerichtheid en kosten. In dit boek vind je diverse good practices terug.

Zinnige Zorg sessie met alliantiepartners

Onze alliantiepartners en gesprekken met andere zorgaanbieders zorgen nog steeds voor nieuwe ideeën. Het aantal opgehaalde initiatieven loopt inmiddels op tot in de duizend. Het meest inspirerend vind ik de gesprekken van praktijkgerichte zorgaanbieders die elkaar stimuleren met praktische tips, waar een collega dan weer op doorredeneert. Zo hebben we al tweemaal Zinnige Zorg sessies met een honderdtal wijkverpleegkundigen gehouden waarin deze praktische professionals in no time elkaar en ons verder hielpen. Een wijkverpleegkundige vertelt bijvoorbeeld dat ze de wijkzorg wil verbeteren door techniek en telemonitoring in te zetten. Alleen kent ze alle technische mogelijkheden niet. Haar collega uit een andere regio antwoordt dat zij inmiddels zelf deze mogelijkheden inventariseert en in een handboek opschrijft. Een derde collega stelt voor om de mogelijkheden samen te gaan verzamelen en op een website te zetten. Een vierde collega stelt voor om de intake van thuiswonende cliënten samen met een ergotherapeut te gaan doen. In drie minuten tijd krijgt zo een complex probleem een heel praktische en inspirerende uitwerking.

Zorginkoopafspraken worden gecombineerd met concrete innovaties en praktische zorginhoud. Het uitwerken, afspreken en implementeren blijkt echter in de praktijk best complex. Wanneer ik zelf te veel blijf "hangen" in deze complexiteit is er altijd die eerste Zinnige Zorgles van mijn vader: Keep It Simple Stupid!

De Zinnige Zorg strategie is voor mij dus een Strategie van praktische Kennis ophalen, elkaar Inspireren en deze zo breed mogelijk Spreiden. In het kort dus KISS, een strategie "om te zoenen".

Hans van Noorden
Directeur Zorginkoop



Minder stress, meer ontspannen

Het regent. Je wereld is grijs. Je probeert je te ontspannen en merkt dat de regen daardoor stopt. Met je eigen aandacht lukt het je om de wereld mooier te maken. De wolken verdwijnen langzaam, je ademhaling wordt rustiger en de grijze lucht maakt plaats voor de zon. De bomen zijn fris-groen en vlinders fladderen om je heen.

Zou het niet fantastisch zijn als iedereen in een paar minuten kon leren hoe je jezelf gemakkelijk tot rust kunt brengen? Dat kan met de interactieve Mindfulness VR-experience van VGZ. Binnen een paar minuten leer je, in een virtual-reality-setting, hoe bewust concentreren en ontspannen een directe positieve invloed heeft op jouw omgeving. Ben je kalm? Dan wordt de omgeving mooier. Dwaal je af? Dan gaat het regenen.

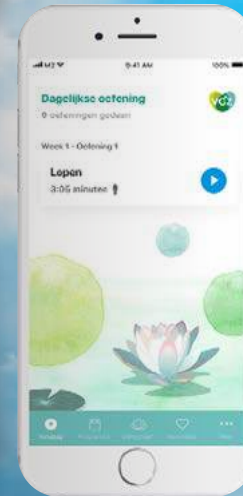
Mindfulness door middel van bewuste ontspanning zorgt voor minder stress en verbeterde mentale prestaties thuis en op het werk. En dat is fijn! Wil je dit fijne gevoel vasthouden? Dat kan, met de VGZ Mindfulness coach-app. Ook als je nog niet bij ons verzekerd bent.

Waarom doen we dit?

We brengen vitaliteit onder de aandacht van medewerkers om ze te inspireren en activeren voor een gezonde leefstijl. Wij geloven namelijk dat energieke en vitale medewerkers het verschil maken. Daarom inspireren we ook graag werkgevers met thema's rondom actieve gezondheid en vitaliteit, zoals mentale veerkracht, blue zones en mindfulness. Een gezond en energiek werkend Nederland, elke dag weer!

Saila Kiriweno-Dovermann

Senior marketeer, Cluster Zakelijk



Klantreviews
 Gemiddelde waardering
 (rapportcijfer)
 voor deze experience:
8,46



Met de VGZ Connect-app heb je alle collega's in je broekzak



Kees de Kloet

Cyril Deken

Handig op een feestje

VGZ CONNECT

VGZ Connect is de medewerkersapp die door collega's is bedacht en ontwikkeld. Sinds oktober 2018 is de app in gebruik.

De app heeft verschillende functies die handig zijn als je op je werk bent, maar ook juist als je niet op je werk bent. Je kent het wel: je krijgt een vraag op een verjaardag of bij de sportclub over VGZ en je weet het antwoord niet meteen. Dat antwoord kun je terugvinden in de app óf je kunt de vraag achterlaten bij een collega. Je broer, zus, teamgenoot of oom wordt dan teruggebeld door je collega om het antwoord te geven en toe te lichten.



Een nieuwe positionering voor het merk VGZ



De merkpositionering van het merk VGZ is in september 2019 aangepast. Deze aangepaste positionering ligt aan de basis van een vernieuwde huisstijl en aan een nieuwe merkcampagne. Waarin we streven naar een menselijker en inlevend merk VGZ. Waarbij we positiviteit uitstralen. Bijzonder aan deze commercials is dat we echte klanten laten zien met een duidelijk keerpunt in hun leven. Zij kunnen de dingen weer doen die ze belangrijk vinden. VGZ speelde daar een grote rol in. Bijvoorbeeld door het programma Keer Diabetes2 Om te vergoeden. Als boodschap geven we mee dat we altijd met de klant meekijken naar wat er wél kan.



Han



Merel





Bevlogen en betrokken medewerkers die met plezier werken aan **een gezonder Nederland**

Elke dag weer!

Dit bereiken we binnen VGZ door te werken volgens de Way of Working.

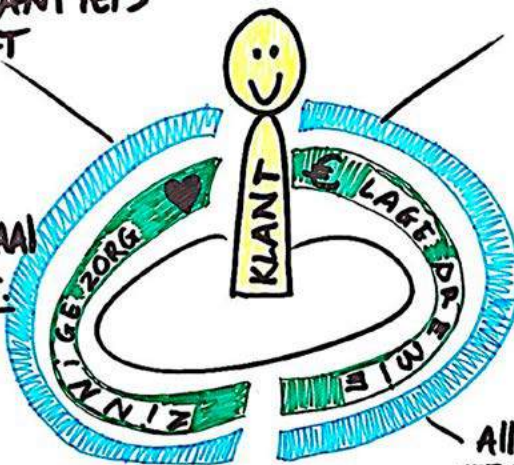
Hoe houden we grip op Zinnige Zorg voor jou als klant en een lage premie?



PRODUCTEN & DIENSTEN WAAR DE KLANTIETS AAN HEEFT

CONTINU VERBETEREN MET FEEDBACK V.D KLANT

KLANT CENTRAAL IN TEAMDOELST & PRESTATIES



KEUZES MAKEN OP BASIS VAN KLANT-WAARDE

ALLE VGZ MEDENEMERS VERANTWOORDELIJK VOOR EEN TEVREDEN KLANT

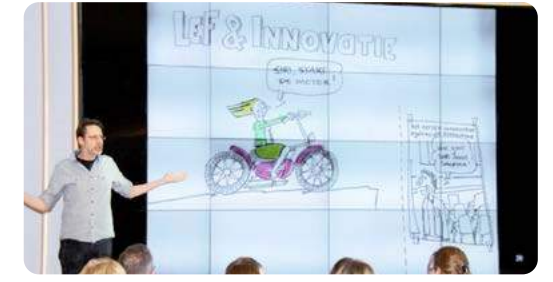
POWERED BY BIC



"Duidelijk beeld van wat we wel en niet gaan doen"



"Inzicht in wat knelt"



"Leuk om samen te werken"



"Makkelijk om af te stemmen"

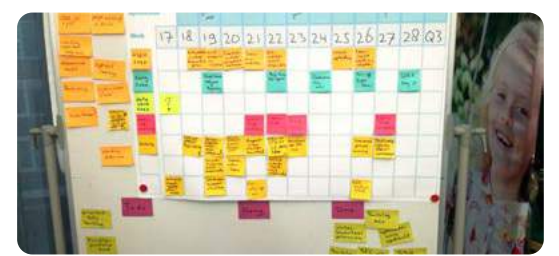
Heartbeat
Focus
Kwartaalplanning

QBR

Backlog

Afstemming

Klantwaarde
Keuze maken (voor de klant)



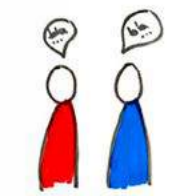
QBR - Quarterly Business Review
= Realistische kwartaalplanning



Terugblik met de klant



kwartaal planning



Fysieke afstemming met elkaar



keuzes maken op klantwaarde





“Daar hadden we zelf helemaal niet aan gedacht!”, reageert mevrouw verrast.”

Laurens Martens

Medewerker Klachten en Geschillen, Social Care

#onshartvoorzinnigezorg

“Ik hoor dat mevrouw inmiddels drie collega's gesproken heeft om zeker te weten dat haar bedankje bij mij terecht is gekomen.”

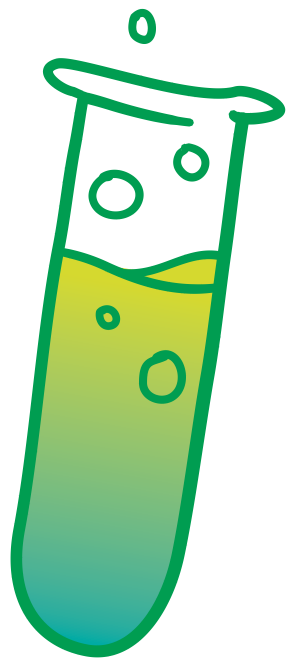
Richelle Neutkens

Medewerker Klachten en Geschillen, Social Care

#onshartvoorzinnigezorg



Lef en innovatie



Het is 7 maart 2019. Door de regen lopen de eerste mensen al voor 9 uur het VGZ-gebouw binnen. Deze zorgverbeteraars zijn door ons uitgenodigd om zich vandaag te laten inspireren tijdens het VGZ Lean Event, dat in cocreatie met Lean in de zorg (Lidz) is georganiseerd. Binnen staat de koffie klaar en wordt de laatste hand gelegd aan de voorbereidingen. Zodra alle 150 gasten binnen zijn, kan het VGZ Lean Event 2019 "Lef en innovatie" beginnen.

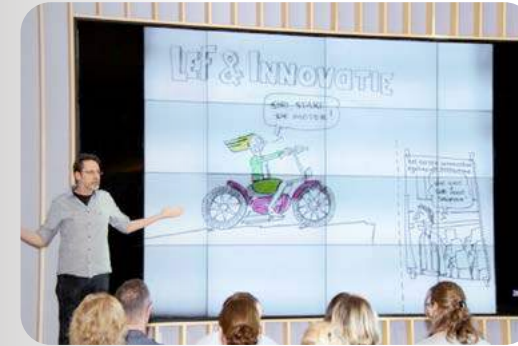
Steeds meer bedrijven gebruiken de Lean-filosofie en -methodieken om hun processen te verbeteren en verspillingen inzichtelijk te maken. Ook bij VGZ zijn we hier al een heel aantal jaren mee bezig. Wij zien steeds meer voorbeelden in het zorgland-schap die ons laten zien dat de Lean-filosofie helpt om de zorg verder te verbeteren. Het leek ons fantastisch om deze mooie voorbeelden aan een breed publiek van zorgverbeteraars te laten zien en hen daarmee te inspireren. Zo ontstond het idee voor het VGZ Lean Event.

Ter inspiratie zijn twee sprekers uitgenodigd: veranderkundige Arend Ardon en Greet Prins, die voorzitter van de Raad van Bestuur is bij Philadelphia Zorg. Zij geven een inkijk in hoe zij veranderen, verbeteren en innoveren. Daarnaast geven twaalf verschillende zorgaanbieders een workshop. In de workshops vertellen zij over hun innovatieve initiatieven voor verbetering in de zorg. Tot slot laten verschillen-de VGZ-collega's de gasten zien hoe VGZ met Lean, Agile en Zinnige Zorg omgaat, om daarna met een welverdiende borrel af te sluiten.

Als VGZ zijn we er trots op dit soort evenementen te kunnen organiseren. Hiermee kunnen we de zorg verbeteren en, bovenal, zinniger maken.

Namens de VGZ Lean Event Commissie,

Sylvia Witter (Lidz), Inge van Rijn, Stephanie Boosten, Charlotte Oldenburg, Christianne Biesheuvel, Jeroen van Heek, Nathalie van de Louw en Joost Doelman



De twaalf workshops zijn georganiseerd in samenwerking met de volgende organisaties: **Medisch Spectrum Twente, Rode Kruis Ziekenhuis, St. Antonius Ziekenhuis, Amsterdam UMC - locatie VUmc, Evean, Middin, UMC Utrecht, Zorgwaard, Pacmed, Rijnstate en het Butterfly Effect.**



En zo werken we samen

Continu verbeteren is onderdeel van onze dagelijkse werkzaamheden

De wereld om ons heen verandert voortdurend. Als organisatie kunnen wij hierin niet achterblijven. Wij streven ernaar om onze processen continu te verbeteren en onze klanten centraal te stellen bij alles wat we doen. Daarom werkt VGZ sinds 2013 volgens de VGZ Werkwijze, gebaseerd op de Lean-methodiek. In 2019 hebben we de VGZ Way-of-Working geïntroduceerd. Lean, Agile en zelforganiserend werken zijn de drie pijlers onder deze werkwijze.



Lean Competence Center

Continu verbeteren doe je niet alleen, maar met je eigen team of afdeling. Elke dag weer. De Lean Experts van het Lean Competence Center kunnen hierbij helpen. Dit doen zij door zelf actief bezig te zijn met verbeteren en hun omgeving te stimuleren dit ook te doen. Zij geven trainingen, faciliteren bij Kaizen, VSM-sessies en heidagen, en coachen teams bij het volwassen maken van hun operationele management. De Lean Experts zijn een unieke groep van gecertificeerde verbeteraars (minimaal een Green Belt) dwars door alle lagen en divisies van VGZ; divers maar met dezelfde passie: continu verbeteren.



Green Belt-training binnen VGZ

Tijdens de Green Belt-training leer je hoe je als projectleider verbetertrajecten kunt begeleiden volgens de Lean-filosofie. Je leert hoe je verspillingen kunt opsporen en herkennen. Om ze vervolgens te verminderen. Inmiddels zijn er al heel wat medewerkers binnen VGZ die hun Green Belt-certificaat behaald hebben. Hier zijn we als organisatie trots op!



Zinnige Zorg Award

2019



Maar liefst negen genomineerden dingen mee naar de publieksprijs die zorgverzekeraar VGZ toekent aan zorgvernieuwingen. Daarvoor zijn vooruitstrevende ideeën nodig die de patiënt centraal zetten en die gepaard gaan met minder kosten, omdat verspilling en overdaad worden gemeden. Het kan immers eenvoudiger, slimmer en met meer aandacht voor de patiënt. VGZ zet de genomineerden graag in de schijnwerpers.

*De echte
winnaars zijn
de patiënten!*





Catharina Ziekenhuis wint de gouden Zinnige Zorg Award 2019!

Winnaar



3^e plek

2^e plek



Vgz

Zinnige Zorg Award 2019

De negen genomineerden van 2019:

- Ziekenhuis Bernhoven (Uden) – Kindvriendelijk gips bij gebroken pols.** Softcast gips kan tegen water en wordt eenvoudig zelf verwijderd als de breuk is genezen. Ideaal dus voor kinderen! Dit scheelt de helft aan ziekenhuisbezoeken.
- Vincent van Gogh voor GGZ (Venray) – Behandeling met beeldbellen.** Beeldbellen helpt een cliënt in de behandeling van een angst- of dwangstoornis. Zo is de therapeut virtueel aanwezig in confronterende situaties. Bij Vincent van Gogh gaat 66% van de cliënten al na 8 (i.p.v. 16) weken naar huis om daar de behandeling voort te zetten.
- Vivent (Rosmalen) – Zelfredzaamheidskoffer voor wijkverpleging.** Een praktische "zelfredzaamheidskoffer" verkort de duur van wijkverpleging. Door direct kennis te maken met praktische hulpmiddelen zijn cliënten eerder zelfstandig.
- WarmThuis (Alkmaar) – Mantelzorgers ontlast door logeerhuis.** Door WarmThuis worden mantelzorgers ontlast zodat zij even op adem kunnen komen. Zij kunnen hun geliefde met een gerust hart achterlaten. Demente cliënten wonen zo'n negen maanden langer thuis.
- Máxima Medisch Centrum (Veldhoven) – Minder complicaties na darmoperatie.** Door een intensieve samenwerking voor, tijdens en na een dikkedarmoperatie is het risico op levensbedreigende complicaties met de helft gedaald.
- Rivas Zorggroep (Gorinchem) – Telefonisch consult met ziekenhuis helpt huisarts.** De huisarts raadpleegt de specialist uit het ziekenhuis door middel van een telefonisch consult. Vaak luistert de patiënt zelfs mee bij dit gesprek. Zo voelt de patiënt zich serieus genomen, is sneller geholpen en ontvangt direct gericht zorgadvies. Dit voorkomt onnodige doorverwijzingen naar het ziekenhuis.
- Radboudumc (Nijmegen) – Geen algehele narcose meer nodig voor angstige patiënten.** Angstige patiënten hoeven geen narcose meer, maar ondergaan ontspannen een pijnlijke ingreep dankzij sedatie. Het is veel minder belastend dan narcose, kan ook prima op een polikliniek in plaats van in operatiekamer, geeft een sneller herstel en dus een korter verblijf in het ziekenhuis.
- Catharina Ziekenhuis (Eindhoven) – Thuiszorg niet nodig voor stoma.** Door je stoma zelf te behandelen, kunnen patiënten eerder naar huis en zijn ze niet afhankelijk van thuiszorg. Het ziekenhuis heeft de cijfers omgedraaid: vroeger gingen negen op de tien patiënten naar huis mét thuiszorg, nu is bij negen op de tien patiënten die naar huis gaan thuiszorg niet nodig.
- Albert Schweitzer ziekenhuis (Dordrecht) – Zorg aan huis bij patiënt met kanker voor toedienen medicijnen.** Het toedienen van belastende medicijnen tegen botcomplicaties gebeurt thuis. De patiënt blijft in zijn of haar vertrouwde omgeving en hoeft niet meer naar het ziekenhuis.

3^e

1^e

2^e

Het zinnigste idee van VGZ

In het eerste kwartaal van 2018 trapte Tom Kliphuis het Zinnigste Idee af. Met onze forse doelstelling op beheerskostenreductie dagen we medewerkers van VGZ uit een zoektocht te starten naar ideeën hoe we zaken makkelijker, sneller, beter voor de klant en goedkoper kunnen aanpakken. Zij weten als geen ander waar er kosten bespaard kunnen worden op de afdeling waar ze werken. De ideeën worden beoordeeld en doorberekend. Uiteindelijk bepalen de collega's zelf wie het zinnigste idee heeft. De nummers 1, 2 en 3 ontvangen een geldprijs.

Tom van der Waals – TWEE VLIEGEN IN ÉÉN KLAP

De winnaar van 2019 is Tom van der Waals. Hij stelde voor om de vijf meestgestelde vragen bij het openen van DO weer te geven in de lijst 'Meestgestelde vragen'. Voordeel voor KS-collega's: minder tijd kwijt om de vraag op te zoeken. Voordeel voor de klant: sneller antwoord. Als je klaar was met het zinnig loggen van je antwoord in DO, dan moest je twee onnodige schermen wegglikken voordat je DO kon afsluiten. Deze twee schermen zijn nu verwijderd. Kortom, twee vliegen in één klap.

Bedankt, Tom!

Waarom een geldprijs?

Door de ideeën wordt er kritisch gekeken naar onze eigen kosten en worden uiteindelijk kosten bespaard. Met het zinnigste idee is ruim 4 miljoen euro bespaard. Dat is hartstikke goed en dat zorgt er onder andere voor dat we de premie laag kunnen houden voor onze verzekerden. De prijs is een extra beloning voor de medewerker zelf die dat stapje extra zet om de besparing ook daadwerkelijk te realiseren. Zo houden we elkaar scherp en zorgen we ervoor dat we steeds opnieuw blijven kijken hoe we zaken beter kunnen doen voor onze klanten en tegelijkertijd kosten kunnen besparen. Want samen zijn we zinnig bezig.

1e prijs
2019

Winnaar **EERSTE PRIJS** Het Zinnigste Idee van VGZ
WAARDECHEQUE
Ter waarde van:
€ 10.000,-



Simone Hulsteijn en Frank van der Leest – ZINNIGE CATERING

De tweede prijs ging naar het idee zinnige catering van Frank van der Leest en Simone Hulsteijn. Een mooie kans om een besparing te realiseren, maar vooral om aandacht te vragen voor bewuste en zinnige catering. Met dit idee wordt de cateringbehoefte anders ingevuld. De standaard te bestellen lunch, het lunchpakket, de maaltijdsalade, de koffie en thee bij vergaderingen in de vergaderruimten bieden we niet meer standaard aan, waardoor er minder weggegooid wordt en we kosten besparen.

Simone en Frank, bedankt!

2e prijs
2019

1e prijs
2018

Krijn Lenferink, Martijn Maessen, Jan van Schijndel en Kirsten Zuidinga-van Daalen - DE ZOEK ZINNIGE ZORG-APP

2e prijs
2018

Redah Bening, Mohammed Yajjou, Hans Peeters en Aafke Wuite – ZINNIG LOGGEN

3e prijs
2018

Annabelle Nap en Frank Janssen – MINDER ZORGKOSTENFACTUREN EN CALLS

Samen zijn we zinnig bezig

Ook Coöperatie VGZ legt zichzelf onder de loop als het gaat om kostenbesparing. Alle medewerkers dragen daaraan bij.

Bedankt, Krijn, Martijn, Jan, Kirsten, Redah, Mohammed, Hans, Aafke, Annabelle en Frank!

2018

De Zoek Zinnige Zorg-app was de overtuigende winnaar. Zij namen de cheque van € 10.000 stralend in ontvangst. In de Zoek Zinnige Zorg-app kunnen adviseurs van Zorgadvies & Bemiddeling in een oogopslag zien welke ziekenhuizen in de omgeving van de klant liggen en op welke afstand. Daarnaast worden de wachttijden en implementaties van good practices getoond. Dit bespaart de adviseurs gemiddeld 20 minuten per call.



*“Meneer bedankt mij.
Waarvoor, vraag ik me af.
Ik doe gewoon mijn werk.
Maar wel zo goed mogelijk.”*



Hillie Okken

Klantadviseur, KC Zorg

*“Meneer vertelt dat ze op
vakantie van die lekkere
suikerbroodjes hebben. Hij wil
weten of de kosten gedekt zijn
als zijn kies afbreekt...”*



Martijn Groenenberg

Klantadviseur

Premieontwikkeling zorgverzekering



	€ 126,95
	€ 124,80
	€ 122,00
	€ 120,95

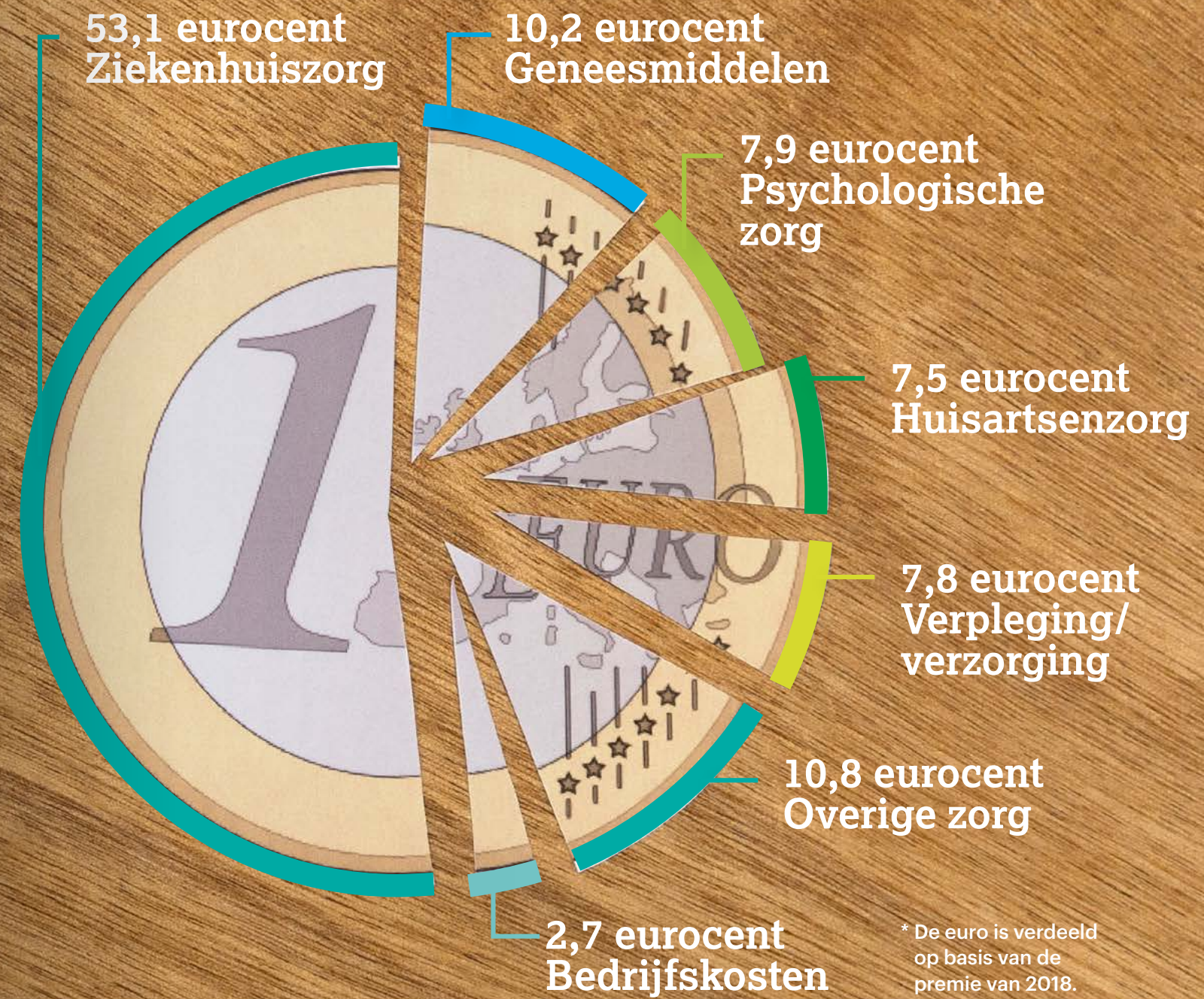
Elk jaar wordt het ei gelegd: wat wordt de premie dit jaar?

Ieder jaar willen we de beste, scherpste premie voor onze verzekerden. Om tot dat ene bedrag te komen, vinden er behoorlijk wat berekeningen plaats. Ergens begin november wordt het "premie-ei" ongeveer gelegd. Een groot ei, met vele basisverzekeringen van de verschillende merken van Coöperatie VGZ en ook nog vele aanvullende verzekeringen. Vervolgens geeft het Kernteam Premiecalculatie, omgeven met tellingen en invoercontroles, het ei voorzichtig door aan het Eindejaarwerk. Dáár wordt het ei uitgebreed. Dankzij een important productieproces zorgen zij ervoor dat alle 4 miljoen verzekerden hun (digitale) polis op tijd ontvangen.

Elk jaar weer een prachtig proces, waar ik met plezier aan werk en ook trots op ben. Niet alleen vanwege de uitkomst, maar ook vanwege de manier waarop. Met een team van circa 30 collega's werken we in wisselende samenstellingen van grof naar fijn, van denken naar weten, van hoop naar vertrouwen. Met altijd het belang van onze verzekerden én het belang van betaalbare zorg in de toekomst als uitgangspunt!

Eric van Holthuijsen "Chef premiecalculatie"

'Zo besteedt VGZ elke euro van de zorgpremie'



* De euro is verdeeld op basis van de premie van 2018.



Netwerk

Zinnige Zorg

Het Netwerk Zinnige Zorg bestaat medio 2019 uit 12 ziekenhuizen, 4 GGZ-instellingen en 1 verpleegzorginstelling waarmee meerjarenafspraken zijn gemaakt. Het Netwerk Zinnige Zorg heeft het gedachtegoed van Zinnige Zorg omarmd en werkt mee om deze beweging verder vorm te geven. De ambitie van het netwerk is om de zorg beter te maken voor de patiënt en de maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen om de zorg betaalbaar te houden, nu en in de toekomst.

Zo werken de partners samen

Het netwerk werkt samen met elkaar en de betrokken ketenpartners om nieuwe Zinnige Zorg initiatieven te delen. We delen resultaten met elkaar en leren van elkaars werkwijze. We komen regelmatig bijeen, bespreken dilemma's en kijken gezamenlijk hoe we kunnen innoveren. Er zijn werkgroepen opgesteld die zich concentreren op verschillende vraagstukken. Zo inspireren we elkaar en leren we van elkaar. Dagelijks laten we zien dat we samen met de patiënt zinnige en passende zorg realiseren.

De resultaten

Het Netwerk Zinnige Zorg heeft inmiddels ruim 500 zorginitiatieven ontwikkeld die in de praktijk getoetst worden. Dat biedt een enorm potentieel voor nieuwe Zinnige Zorg ideeën, waarmee we betere zorg voor de patiënt kunnen faciliteren en tegelijkertijd de zorg toegankelijk kunnen houden voor iedereen. Nu en in de toekomst.



“De vraag is: hoe werken we naar betere zorg voor de patiënt toe? Het mooie van het netwerk is dat we dat samen doen, die zoektocht en die weg met elkaar afleggen. En dat ook samen met de zorgverzekeraar en alle andere partners in het alliantienetwerk doen.”

Arno Timmersmans

Bestuursvoorzitter
Dijklander Ziekenhuis

De missie van het netwerk

Wij laten dagelijks zien dat we samen met de patiënt zinnige en passende zorg realiseren. Hiermee maken wij de zorg voor de patiënt beter én nemen we de maatschappelijke verantwoordelijkheid om de zorg betaalbaar te houden.

Wij doen dit door vroegtijdig zorgvragen te voorkomen, echt te luisteren naar de patiënt, de zorg soms anders te organiseren - zo nodig in de zorgketen, eerlijk te zijn over onze bijdrage aan de gezondheid van de patiënt en de patiënt mee te laten beslissen over de keuze en de wijze van behandeling. De patiënt krijgt daarmee een actieve rol in zijn of haar behandeling en de zorgverlener krijgt de tijd om daarbij goed te ondersteunen.

Gezamenlijk hebben wij de overtuiging dat hierdoor andere en minder interventies nodig zijn en de gezondheid van de patiënt actief wordt bevorderd. We hebben de ambitie dat we hierdoor minder financiële middelen nodig hebben, op termijn. Dit leidt tot lagere kosten voor patiënt en burger. Wij zijn bereid om ons zorgaanbod aan te passen om de zorg blijvend te innoveren, rekening houdend met de continuïteit van de zorginstellingen.

We werken als Netwerk Zinnige Zorg met elkaar en de betrokken ketenpartners samen, waarbij we elkaar inspireren en van elkaar leren. We hebben elkaars vertrouwen, steun en ervaringen nodig om dit te realiseren.

Onze partners



Pantein



Yulius
VOOR GEESTELIJKE GEZONDHEID

Radboudumc



máxima
medisch centrum



“Ziekenhuisbestuurder Marlies Telgenkamp van het Groene Hart Ziekenhuis: “Dat er nu een vierjarencontract ligt, geeft ons, naast de financiële rust, ook de tijd om met onze partners de zorg in de regio verder te innoveren. Uitgangspunt hierbij is natuurlijk dat voor patiënten in onze regio een breed, kwalitatief hoogwaardig en toekomstbestendig zorgaanbod beschikbaar is, nu en in de toekomst!”

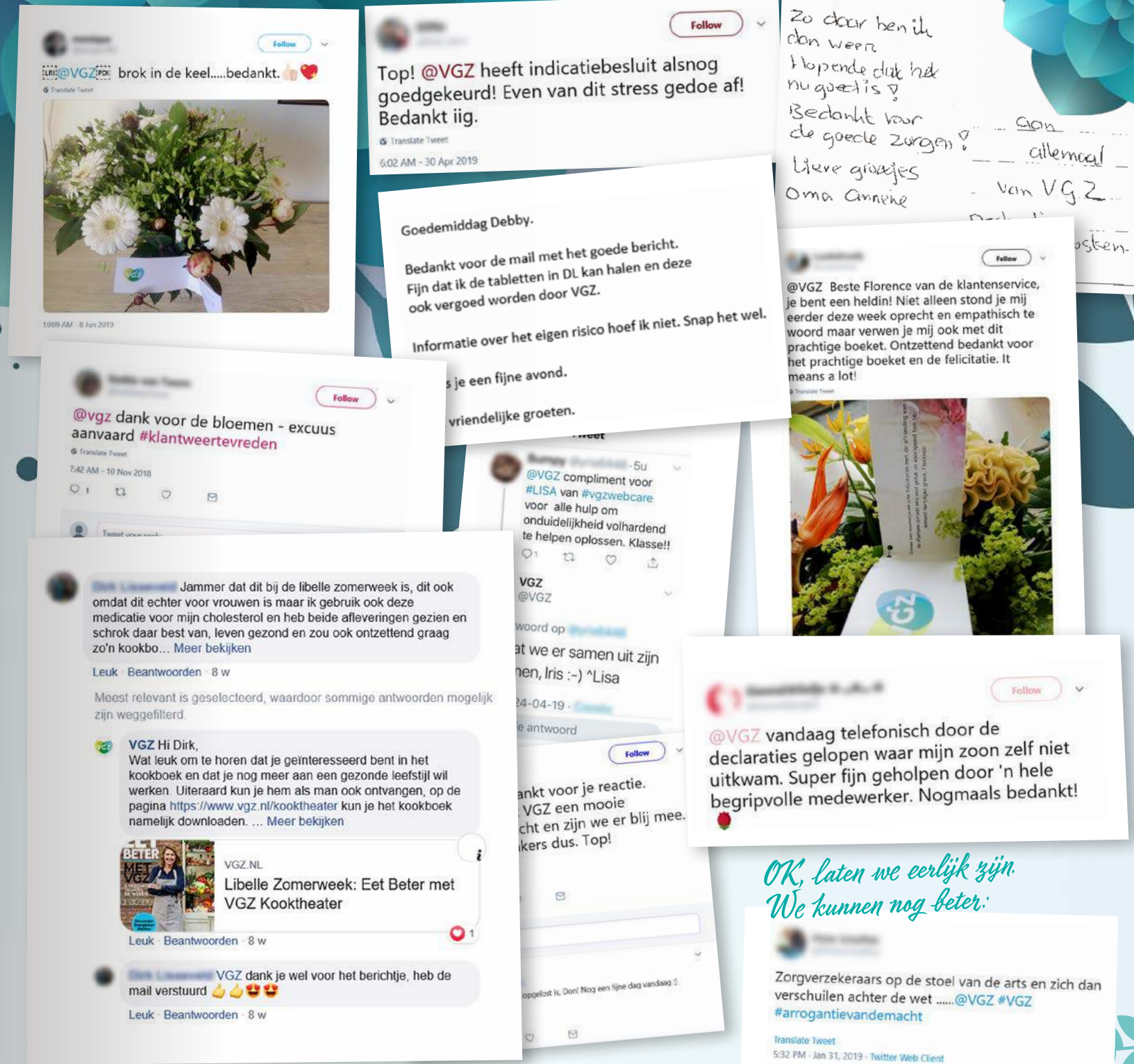
“Peter van der Meer, bestuursvoorzitter ASZ: “VGZ verstrekt ons een vaste som geld voor de zorg aan VGZ-verzekerden in ons verzorgingsgebied. We hoeven niet meer een bepaald aantal patiënten te ‘behalen’. Dat biedt ons genoeg zekerheid om te blijven investeren in kwaliteit en – veel belangrijker nog – het biedt veel ruimte voor vernieuwing. We hoeven niet langer te voldoen aan de eis dat er pas wordt uitgekeerd wanneer een patiënt voor een eindgesprek of uitslag op het spreekuur is geweest. Daardoor kunnen we eenvoudige uitslagen ook bespreken via telefoon, e-mail of een e-consult. Precies zoals de hedendaagse consument gewend is.”

“Bestuursvoorzitter Oscar Dekker van GGZ Oost Brabant: “We willen ons zorgaanbod aanpassen en vanuit innovatie blijvend doorontwikkelen. We hebben de ambitie dat we hierdoor samen betere zorg kunnen leveren en tegelijkertijd minder financiële middelen nodig hebben, op termijn. Dit leidt tot een betere gezondheid en lagere kosten voor onze cliënten. Zo houden we de zorg in Nederland betaalbaar”.

Superieure klantbeleving

8,3

Dagelijks werken wij keihard om de vragen van klanten te beantwoorden. Wij zijn dan ook ontzettend trots dat deze klanten onze dienstverlening waarderen met een 8,3. Ons hart voor Zinnige Zorg klopt en wat is er dan mooier om dit ook te lezen in de reacties van onze klanten?

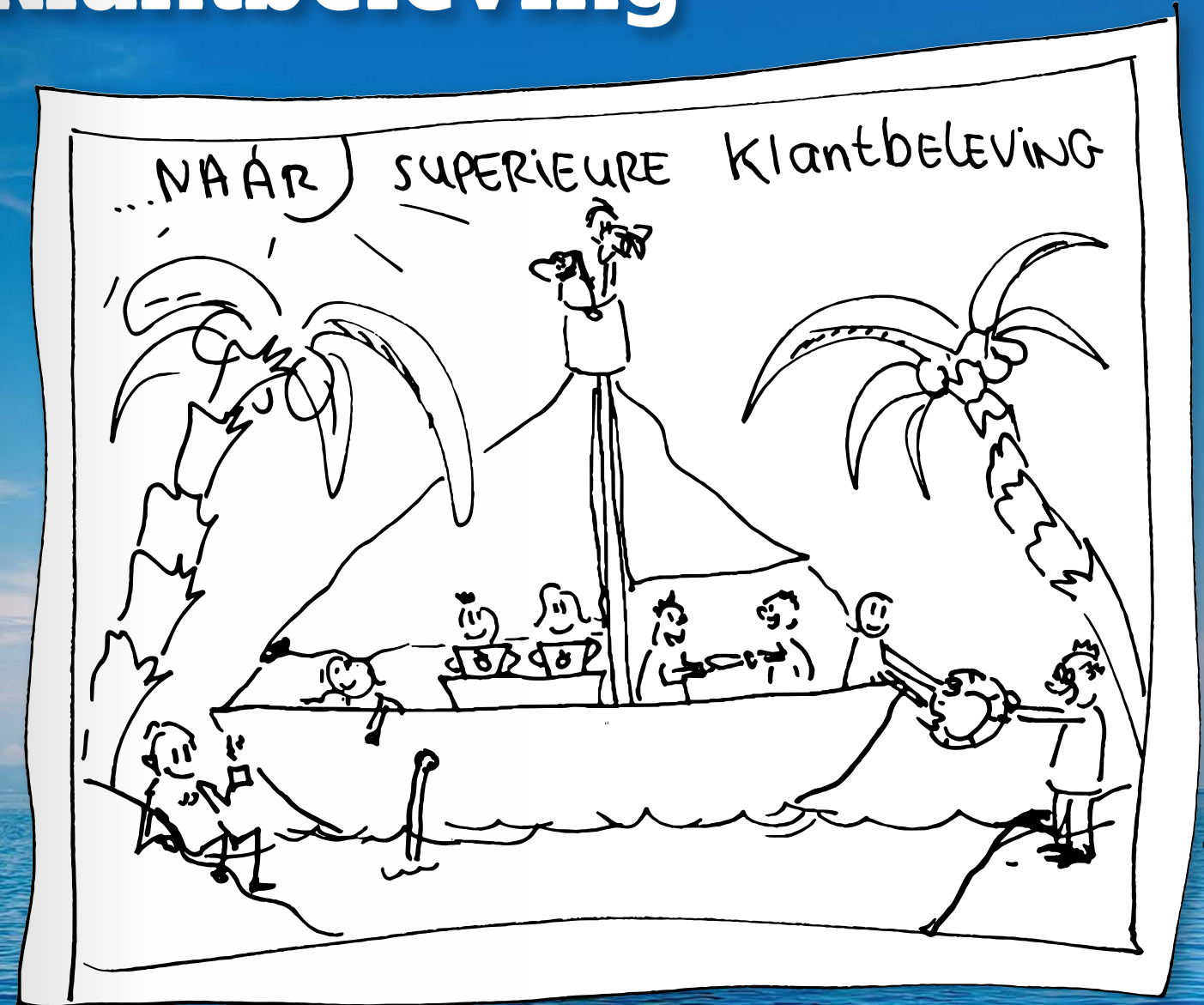


*OK, laten we eerlijk zijn.
We kunnen nog beter!*

Onze Paulien zet de lijnen uit



Op naar een superieure klantbeleving





Zinnige samenwerking met de ANWB



Coöperatie VGZ werkt al jaren succesvol samen met de ANWB, die als (onze) vaste alarmcentrale fungeert. In het buitenland is goede en betaalbare zorg niet altijd vanzelfsprekend. Om de zorg voor de verzekerden in het buitenland ook goed te organiseren, werken ANWB en Coöperatie VGZ zinnig samen.

Marco Gonzales, ANWB: “Juist in het buitenland is goede een betaalbare zorg niet altijd vanzelfsprekend”

“In het buitenland maken klinieken vaak misbruik van onwetende zieke toeristen”, vertelt Marco Gonzales, operationeel manager Personen hulpverlening bij de ANWB. “Particuliere ziekenhuizen in Zuid-Europa hebben zelfs als belangrijkste doel geld verdienen. En in de Verenigde Staten kunnen ziekenhuizen zelf bepalen welke kosten ze in rekening brengen voor geleverde diensten en producten. Maar deze praktijken kennen we goed en we kunnen ertegen optreden.”

Blij met samenwerking

“Als ANWB steunen we de ambitie van VGZ rondom Zinnige Zorg van harte. We delen continu kennis en inzichten met elkaar en houden elkaar scherp. In veel landen betalen klinieken taxichauffeurs, hostesses en hotelartsen om zieke toeristen in hun klinieken te krijgen”, vervolgt Marco. “Zij zien de ANWB Alarmcentrale als luis in de pels. Hun werkwijze werpt vruchten af. De besparingen realiseert de ANWB niet alleen: ze maakt gebruik van haar netwerk van wereldwijde alarmcentrales en van cost-control-organisaties. Doel: zaken als overtreatment voorkomen en faire tarieven bedingen. Zinnige Zorg, want het is beter voor onze schadelast, maar ook voor de verzekerde!”

Ingrid van Vugt, Edwin van de Veer en Roy Lemlijn

Zelf hulp nodig in het buitenland? Gebruik de VGZ Zorgapp voor het nummer van de ANWB!

VGZ Alarmcentrale (ANWB): niet alleen voor spoedeisende zorg in het buitenland. Met een nieraandoening op vakantie naar het buitenland? Dat kan gemakkelijk, dankzij de samenwerking tussen Coöperatie VGZ en de VGZ Alarmcentrale (ANWB). De VGZ Alarmcentrale is dus niet alleen voor spoedeisende zorg in het buitenland. Verzekerden met een nieraandoening die op vakantie willen gaan naar het buitenland kunnen contact opnemen met onze Alarmcentrale. Die regelt uit naam van Coöperatie VGZ de betalingsgarantie aan het dialysecentrum in het buitenland. Zo heeft de verzekerde de zekerheid van medische zorg, zonder dat er gedoe is over de kosten. Ook de vervoerskosten kunnen geregeld worden, door een belletje naar onze Klantenservice of een mailtje naar de afdeling Machtigingen Buitenland. Het doorgeven van de vakantieperiode is voldoende. De declaratie van de vervoerskosten kan dan gemakkelijk achteraf ingediend worden.

Ik vind het fijn dat onze verzekerden op deze manier ontspannen op vakantie kunnen gaan!

Lucie Visser

Expert Declaratieservices Team Klant & Buitenland



“Mevrouw huilt van blijdschap, dankbaar dat wij met een sociale bril naar haar persoonlijke omstandigheden durven kijken.”

Wesley Berends

Klantadviseur,
Planning & Analyse

#onshartvoorzinnigezorg



“We krijgen een mailtje terug van meneer. Met een foto van de bos bloemen bij hem thuis. Hij schrijft dat hij als stoere man toch een traantje moest laten.”

Daphne Wanten

Adviseur Zorgadvies &
Bemiddeling, KC Zorg

Sybrich Vlas

Zorginkoper,
Zorginkoop Landelijk

#onshartvoorzinnigezorg



Vier vormen van meet & greet

- Meelooptag bij zorgaanbieders: meelooptag voor medewerkers van VGZ bij zorgprofessionals.
- Kijkje in de VGZ-keuken: kijkje in de keuken van VGZ voor medewerkers van zorgaanbieders.
- Expert meet & greet: experts van VGZ en experts van zorgaanbieders leren van elkaar op een specifiek expertisegebied.
- Interne meet & greet: kijkje in de keuken, individueel of met je eigen afdeling/team bij een andere afdeling of team van VGZ.

Doel meet & greet

De afgelopen drie jaar grepen honderden collega's de kans aan om een dag mee te lopen in de wereld van zorgprofessionals. Zo kregen zij letterlijk te zien wat onze klanten meemaken wanneer zij zorg nodig hebben en wat het werk van zorgaanbieders daarbij inhoudt. Écht contact. Van dichtbij zien wat er gebeurt en daar vanuit verschillende disciplines en perspectieven van leren. Daar zit voor ons de meerwaarde. Door inzicht, wederzijds begrip én meer inlevingsvermogen over en weer dragen de meet & greets op geheel eigen wijze bij aan betere zorg, tegen lagere kosten.



Inzicht, wederzijds begrip en meer inlevingsvermogen, daar draait het om bij de Meet&Greet

"Ik heb hier echt veel aan voor mijn werk. Neem het medicijngebruik in relatie tot Zinnige Zorg. Hier zou ik heel graag verder over willen praten en ik zou willen kijken wat we hiermee in ons ziekenhuis kunnen doen!"

Ellen Reijnders
Programmanager Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis

"Van de collega's die de verkoopsgesprekken doen in ons ziekenhuis hoor ik altijd dat het alleen maar over geld gaat tijdens die gesprekken, niet over kwaliteit. Ik ben vandaag heel aangenaam verrast om te horen dat VGZ met Zinnige Zorg, en dus ook echt kwaliteit, bezig is. Het zou goed zijn als dat in de gesprekken ook meer naar voren komt."

Armand van Oosterwijk
Sr. beleidsadviseur Kwaliteit & Veiligheid bij Radboudumc

Meet and greet bij Radboudumc Nijmegen



Of ik, voorafgaand aan het programma, ook de artsenronde bij zou willen wonen? Ja, graag! Hoe en wat? Om 7.00 uur aanwezig zijn in Nijmegen. Op de dag dat het ov zou staken ... Om 5.45 uur stapte ik in de auto.

Eenmaal aangekomen werd ik in een verplegingspak gehesen en naar de verpleegafdeling gebracht. Daar startte direct de artsenronde. De nachtploeg deed de overdracht aan de ochtendploeg. Ik werd gekoppeld aan een verpleegster en de dag kon beginnen. En wat een dag!

Ik zag dat de medewerkers ontzettend veel administratieve handelingen hebben en veel moeten loggen in de computer. Meer dan gedacht! Tegelijkertijd ontzettend noodzakelijk. Toen ik vertelde bij VGZ te werken, sprak een verpleegkundige mij aan. Zij deed haar beklag over de dbc's, zorgverzekeraars en de landelijke politiek. Maar er was ook verbazing. Dat een medewerker van een zorgverzekeraar - zo'n logge organisatie die alleen maar vervelend is - op de werkvloer kwam meekijken!

Ik mocht met alle handelingen bij een patiënt meekijken. In een korte tijd zijn we wel zeven keer bij meneer op de kamer geweest! Meneer gaf aan dit totaal niet als vervelend te ervaren. Het brak zijn dag en als het nodig was voor zijn herstel, dan prima. Hij was bij VGZ verzekerd en was tevreden.

Middagprogramma: rondleiding op een andere afdeling en meekijken bij het verschonen van een stoma. Een kijkje in de ziekenhuiskamer van de toekomst was buitengewoon interessant! Normaal gesproken denk je niet zo na bij een ziekenhuiskamer, tenminste ... ik

niet. Maar het blijkt dus dat over iedere vorm, lijn, kleur, ieder technologisch snufje, comfort en vooral wat praktisch is, is nagedacht. Verbluffend. Wie over twee jaar in het Radboud op, ik meen, afdeling S terecht komt, komt in zo'n mooie nieuwe eenpersoonskamer. Eenpersoonskamer ja! Vanuit onze hunkering naar betaalbare zorg, komen er bij zo'n mooie (hotel)kamer wel financiële vragen opborrelen.

Vragen die ik ook gesteld heb bij de presentatie van de ex-chirurg en onderzoeker die het project mede geleid heeft. Privékamers zouden leiden tot een sneller herstel van de patiënt. Waar je met vierpersoonskamers te maken hebt met een gemiddelde van zes à zeven ligdagen, zou dit aantal dagen met eenpersoonskamers drastisch verminderd worden.

Al met al een zeer enerverende dag. Stof tot nadenken. Een uitdaging om kritische vragen te stellen en diep respect voor de mensen die werken in de zorg. Respect voor de verantwoordelijkheden die ze dragen, voor alles wat ze voor de patiënt in de gaten moeten houden, voor het multitasken, voor de kilometers die ze op een dag afleggen en voor de samenwerking onderling. Maar vooral omdat zij alles doen om de patiënt beter te maken.

Monica Glaser

Administratief Relatiebeheerder



Dennis Verschuren

Voormalig media-
relatiemanager

door Dennis Verschuren
Arnhem, 18 februari 2019

Mijn VGZ,

Onze eerste ontmoeting was ruim twintig jaar geleden in Eindhoven. Het was geen liefde op het eerste gezicht. Ik wilde journalist worden, werd uitgeloot voor de studie en 'in between studies' besloot ik voor jou, het ziekenfonds, te gaan werken.

Al mijn vooroordelen kwamen die eerste maandagochtend uit: eindeloze gangen met dossierkasten, hoogpolig tapijt en de geur van sigarenrook uit de directiekamer. Nog niet eens gesproken over het onderwerp: zorg en verzekeringen. Saaier dan dit leven kon ik me niet voorstellen.

Ik kreeg de opdracht een boekwerk uit mijn hoofd te leren en werd klaargestoomd als medewerker telefonie van het Algemene Eigen Bijdrage team. Door het totale gebrek aan interesse had ik me niet voorbereid en de eerste telefoontjes verliepen dramatisch: mensen waren al boos dat ze plots een door het ministerie opgelegde eigen bijdrage moesten betalen en dan kregen ze ook nog zo'n ziekenfonds-nutwit aan de lijn. Eerlijk is eerlijk, in mijn hoofd had ik die ochtend al afscheid van je genomen: het wordt niets tussen ons, je boeit me niet, je zal nooit mijn aandacht krijgen.

Tot ik tegen het einde van de ochtend een stokoude Brabantse vrouw aan de lijn kreeg die me uiterst vriendelijk haar levensverhaal vertelde. Ze had in korte tijd haar man en haar enige kind verloren. Ze sprak met warmte over jou en jouw medewerkers die haar altijd zo goed hielpen. "Nu kwakkelde ze zelf met haar gezondheid. "Kunt u nagaan, meneer Verschuren, waarom deze ziekenhuiskosten in rekening worden gebracht bij me? Het zal wel kloppen hoor, maar toch. Haar verhaal greep me.

Vanaf toen - ergens in de zomer van 1997 - ging de knop om. Ik wilde alles over je weten. Al snel kwam ik tot de conclusie dat achter jouw beetje suffe stoffige imago een warm sociaal bedrijf met kundige mensen schuilging. Je gaf me kansen om me te ontwikkelen: van chef werkvloer van de Zorgadministratie tot polisvoorwaardenschrijver bij Productbeheer. Ik leerde je steeds beter kennen. Toen in 2008 de kans zich voordeed om jouw woordvoerder in de media te worden, kon ik die niet laten liggen. Een droom kwam uit! Dichter bij de journalistiek was ik nog niet geweest. Ik werd verhalenverteller in de media en vertelde ze over jouw mooie kanten. Je kreeg van de politiek de kans om je te bewijzen en werd de beoogde regisseur van de zorg.

Tegelijkertijd ging de buitenwereld en met name sommige zorgaanbieders jou steeds meer zien als de bron van alle kwaad, de boeman van het stelsel. Het is een ondankbare rol, maar iemand moest zich hard maken om de zorg voor de kinderen van onze kinderen betaalbaar te houden. Na ieder mooi verhaal in de media kwam er altijd wel weer een beuk op de kin terug. Ik beschermde je waar ik kon.

Er waren maanden dat ik je niet of nauwelijks uit m'n systeem kon halen. Je was er simpelweg altijd: via de media, via Twitter en zelfs op verjaardagsfeestjes. Het was af en toe zwaar in de vuurlinie, maar dankzij Zinnige Zorg maakte je ook vrienden. Je ging niet meer op de stoel van de arts zitten, maar vroeg aan artsen wat zij betere zorg vonden, slim van je! Je wilde toonaangevend zijn, koploper, de beste premie van het land kunnen bieden. Aanwezig zijn in de media. Met een toffe eindbaas die dat ook durfde. Ik herinner me 27 maart 2017 als het hoogtepunt van deze dominantie in de media: twee totaal verschillende voorbeelden van Zinnige Zorg in twee landelijke kranten op een dag op de voorpagina. Het was te gek!

Het laatste jaar begon het echter langzaam bij me te knagen. De seizoenen begonnen op elkaar te lijken, de repeterende plaat deed zijn intrede. Na de zoveelste premiebekendmaking en na weer een ruzie met een volledige beroepsgroep kreeg ik het gevoel in de film Groundhog Day te zijn beland. Zo chagrijnig en cynisch als de weerman in de film (die iedere dag opnieuw beleeft) wilde ik echter niet worden.

Ik heb daarom besloten je te verlaten. En geloof me: dat doet best pijn. Twintig jaar samen is niet niks. Ik heb jou zien veranderen van stoffig ziekenfonds en nietszeggende fusiecombinatie UVIT tot een toonaangevende moderne zorgverzekeraar. Ik ben trots dat ik daar een bescheiden bijdrage aan mocht leveren. Wees een beetje zuinig op de lieve dappere mensen die dagelijks voor jou door het vuur gaan. Bovenal heel veel dank dat ik me onder jouw vleugels mocht ontwikkelen. Het is tijd om het huis uit te gaan. Voor altijd een groen hart.

Met zinnige groet,
Dennis Verschuren

PS Mijn nieuwe bestemming vanaf 1 april (geen grap) is Radboudumc in Nijmegen. Ik word daar teamcoach en woordvoerder.



Dennis, we zullen jou ook missen!

Afscheidsbrief



in debat bij VGZ

Met In debat bij VGZ willen we een podium geven aan iedereen die zich betrokken voelt bij de zorg in Nederland. We zoeken met patiënten, verzekerden, zorgverleners, deskundigen en beleidsmakers naar oplossingen voor knelpunten in de zorg.

Waardevolle inzichten bij politiek VGZ-debat

Bestaat er een recept voor betaalbare zorg?

Hoe gezond zijn privacyregels in de zorg?

“De ene farmaceut is de andere niet”

Primeur bij VGZ-debat “Leefstijl als medicijn”

Communicatie met zorgaanbieders



Francien, Tim en Anne in het zonnetje bij de lancering van de vernieuwde VGZ-zorgaanbiederswebsite

Als consument online een zorgverzekering bij ons afsluiten? In een paar kliks geregeld. Een vraag over een vergoeding? Start een chat! En wat gebeurt er als een zorgaanbieder een machtiging wil aanvragen? Dan werd er ruim een jaar geleden nog dankbaar gebruik gemaakt van deur-tot-deurtransport. En hoewel postorderbedrijven tegenwoordig ook aardig snel bezorgen, dachten wij*: kan het (online) niet handiger, sneller, duidelijker en beter? Onze droom? Dat zorg-

aanbieders (door onze inspanningen) hun tijd zo zinnig mogelijk kunnen besteden, met als resultaat: meer aandacht voor de kwaliteit van zorg, de toegankelijkheid/betaalbaarheid van zorg én last but not least: meer tijd voor de patiënt. Een kort verhaal over hoe wij onszelf, als digital-content- en communicatie-experts, <3 maken voor de ultieme ‘Zinnige Zorgaanbieders-beleving’.

Lees verder op de volgende pagina



Een zorgaanbieder is net als jij en ik

Is er iets niet duidelijk of zoek je specifieke informatie? Het web geeft het antwoord. Waarom bellen of lang wachten als je zaken direct en snel online kunt regelen? Iedereen wil toch het liefst met veel gemak en snelheid geholpen worden? Dat geldt ook voor zorgaanbieders, want zorgaanbieders zijn net als jij en ik. Kan het online? Dan willen we het online! Daarom zijn we ruim een jaar geleden gestart met het optimaliseren van onze 'zorgaanbiederswebsite'. Van een nieuw UX-design tot aan het herschrijven van alle content. Alles met als doel om zorgaanbieders online op weg te helpen. Informatie moet niet alleen snel vindbaar zijn, maar ook duidelijk. Het was én is voor ons pas goed genoeg als de zorgaanbieder door middel van de website is geholpen én als we de online verwachtingen van een zorgaanbieder weten te overtreffen.

Eenvoudig en snel online 'regelen'

In samenwerking met allerlei afdelingen binnen de divisie Zorg onderzochten we hoe de Zorgaanbiederswebsite nog gebruikersvriendelijker kon. Het resultaat? Steeds meer online functionaliteiten die het mogelijk maken om zaken eenvoudig en snel te 'regelen'. Inmiddels hebben we al meer dan zestig slimme webformulieren. Deze digitaliseringsslag voor zorgaanbieders levert nog meer op: administratieve processen worden sneller afgehandeld. Het first-time-right-percentage stijgt en we verzamelen steeds meer nuttige informatie over (ons contact met) zorgaanbieders. Dat laatste is ook erg interessant,

want met big data kunnen we de zorgaanbieders in de toekomst nog beter van dienst zijn.

Luisteren, meten en verbeteren

Vanzelfsprekend willen we continu verbeteren, zodat we echt een optimale online zorgaanbiedersbeleving creëren. Om op kwalitatief niveau te achterhalen wat beter kan, organiseren we onder andere "Zorgaanbieders aan het woord". Dit zijn kleinschalige events waarbij we met een dertigtal zorgaanbieders echt het gesprek aangaan. Door de open discussies en aangebrachte ideeën komen er tijdens deze avonden vaak concrete actiepunten naar voren waarmee we aan de slag gaan. Daarnaast organiseren we UX-tests. Tijdens deze UX-tests zien en leren we precies hoe zorgaanbieders de website gebruiken en ervaren. Tot slot meten we op kwantitatief niveau het online gedrag van zorgaanbieders. Voor ons een continu proces: luisteren, meten en verbeteren.

Samen zijn we zinnig bezig!

Dagelijks optimaliseren en realiseren we (online) content en communicatie die gericht is op onze zorgaanbieders. Hierbij vragen we onszelf continu af: kan het handiger, sneller, duidelijker en beter? Want als we samen met zorgaanbieders de zorg zinniger moeten maken, dan moeten wij er in ieder geval voor zorgen dat de interactiemomenten met zorgaanbieders zinnig zijn. Of het nou gaat om een slim webformulier, een chatgesprek of een doeltreffende webpagina: samen zijn we zinnig bezig!

*** Anne Blommaert, Tim de Zeeuw, Francien Spruijt: een drietal taalgenieën met een uit de hand gelopen interesse voor online communicatie. Los van content ook erg geïnteresseerd in hoe het 'makkelijker' / 'eenvoudiger' kan.**

VGZ stelt zich voor aan nieuwe contractanten wijkverpleging

VGZ contracteert jaarlijks nieuwe zorgaanbieders voor de wijkverpleging. Dit is nodig om aan de groeiende vraag naar zorg te voldoen en om ongecontracteerde zorg tegen te gaan. Zorginkoop vindt het belangrijk dat nieuwe zorgaanbieders wegwijs worden gemaakt in de wereld van zorgverzekeraars en organiseerde daarom een rondje langs de velden.



“Mevrouw wil nog iets aan me kwijt: ‘Ik ben gewoon heel erg tevreden over jullie!’
Een ding weet ik zeker:

ik ga nooit overstappen!”

Sue-Ena Boekhouder

Klantadviseur

#onshartvoorzinnigezorg

“Later krijg ik een mailtje van een collega. Mevrouw heeft teruggebeld om haar dank uit te spreken voor mijn hulp. ❤️
Ik vind het te gek dat ze deze moeite heeft genomen.
Fantastisch!”

Rik van Berlo

Klantadviseur,
Planning & Analyse

#onshartvoorzinnigezorg

De good-practice-tijger ... Jacqueline!

Good practices zijn de kern van onze strategie voor Zinnige Zorg en daarmee een van de belangrijkste werkzaamheden van het team Strategie & Innovatie. Good practices worden actief opgehaald via de allianties, het Zinnige Zorgloket, zorginkoop, medisch advies, media, et cetera. Door inhoudelijke gesprekken te voeren met medisch specialisten en verpleegkundigen worden de initiatieven uitgewerkt door de innovatiemanagers.

Inmiddels zijn er al (bijna) honderd good practices uitgewerkt. Jacqueline Batenburg (innovatiemanager bij VGZ) heeft inmiddels al meer dan dertig(!) good practices uitgewerkt. Een bijzonder knappe prestatie. Daarom verdient Jacqueline een bijzonder plekje in ons boek.

Een kleine greep uit de good practices die Jacqueline heeft uitgewerkt: medisch specialist op de SEH, de keuzehulpen knie, heup, galblaas en liesbreuk, de app luchtbrug, optometrisch screeningscentrum en ga zo maar door. De good practice waar ze het meest trots op is? Luchtbrug van het Radboudumc. Via een app kunnen kinderen hun astma monitoren, waardoor zij minder vaak naar het ziekenhuis hoeven. Deze was ook te zien in ons reclamespotje. Wat maakt het zo leuk om de good practices uit te werken? Jacqueline vindt vooral de inhoud leuk, om snappen waarom de zorg beter is voor de patiënt en wat ze echt anders doet dan anderen. Deze intrinsieke motivatie en passie blijven niet onopgemerkt. Ze is echt een bekende VGZ'er geworden. Maar ook buiten VGZ kent iedereen haar.

Programmamanagers geven aan dat ze niet weten wat ze zonder Jacqueline zouden moeten. Zo zei de Programmamanager van het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis: "Jacqueline weet precies welk initiatief waar speelt en heeft veel kennis over wat werkt en waarom." Als dat niet een supercompliment is ... GO Jacqueline! Naast Jacqueline zitten er nog meer good practice-tijgers in team Strategie & Innovatie.

Chapeau allemaal!!!
Nathalie van der Louw & Charlotte Oldenburg
Innovatiemanagers Strategie & Innovatie



GOOD PRACTICES

Vier jaar geleden startte ik bij VGZ als Consultant Zorgvernieuwing. In die tijd maakten we de beweging van idee naar good practice. Immers: ideeën voor betere zorg tegen lagere kosten waren er genoeg. Maar hoe zorg je er nu voor dat juist de geslágde ideeën opgeschaald worden? Daarvoor is niet de financiering belangrijk, maar vooral een voedingsbodem voor het geloof dat de zorg echt beter kan tegen lagere kosten. Die voedingsbodem vonden we bij onze alliantiepartners zoals Bernhoven. Zorgverleners bedenken daar zelf ideeën en proberen deze in de praktijk uit.

Daarnaast begon de zoektocht naar 'kant-en-klare' good practices, want die waren er natuurlijk al genoeg. Maar waar haal je ze vandaan en hoe zorg je ervoor dat de kwaliteit ervan goed is? Dát was mijn allereerste klus binnen VGZ: het zorgvernieuwingsloket ombouwen naar het Zinnige Zorg loket. Al brainstormend met de verschillende stakeholders kwamen we verder bij het beantwoorden van cruciale vragen, zoals de vraag: waar moet een good practices eigenlijk aan voldoen? Hoe kunnen we deze beoordelen en hoe stimuleren we intern dat collega's good practices gaan indienen?

In het begin viel het tegen; een nieuwe manier van werken en een andere focus kosten nu eenmaal tijd. Maar de vaste club van mensen vanuit medisch advies, innovatie, BI en Inkoop hield vol en vormde de ambassadeurs.

Hoeveel good practices via die route tot nu toe zijn ontdekt? Ik durf het zo niet te zeggen, maar het meest trots ben ik toch wel op de Breast Clinic. Een initiatief dat via het loket binnengekomen is en ikzelf mocht uitwerken. Het bezoek aan het Albert Schweitzer Ziekenhuis zal ik niet snel vergeten. Het enthousiasme en het doorzettingsvermogen van radioloog Marc Kock en zijn collega's waren fantastisch om te zien. De good practice was een erkenning voor iets waar hij al jaren in geloofde. Met als kers op de taart de winst van de Zinnige Zorg Award én een mooie landelijke VGZ-campagne.

En juist dit enthousiasme en doorzettingsvermogen dat ik bij veel zorgprofessionals zie, bevestigen voor mij dat we met elkaar met de goede dingen bezig zijn: het maatschappelijk belang van de zorg goed en betaalbaar te houden. Mét hart voor Zinnige Zorg.

Dus weet je nog zo'n mooi voorbeeld? Dien het in bij het loket en wie weet wordt het ook zo'n succesverhaal.

Bekijk de video:



BREAST CLINIC

De radioloog doet de beoordeling van de röntgenfoto's van vrouwen met verdenking op borstkanker en koppelt de uitslag grotendeels zelf terug. Het resultaat: 80% van de vrouwen kan binnen een paar uur gerustgesteld worden. Tegelijkertijd voorkomt het een consult bij de arts en daarmee dus ook een dbc-opening: dus minder kosten. Een win-win en we wisten dankzij BI goed uit onze eigen data bewijst te halen.

Bekijk de website:



Laura van Hulst

Expertleider Zorg



In gesprek met verzekerden over digitalisering



Verzekerden werden uitgenodigd voor een gesprek over digitalisering. We benaderden voor deze bijeenkomst verzekerden die nog geen of weinig ervaring hebben met het gebruik van onze digitale diensten, zoals digitale post, de MijnOmgeving en de Zorgapp. Het doel van deze klantgesprekken

was om te achterhalen welke belemmeringen zij ervaren in het gebruik van deze diensten en hoe wij hen kunnen helpen om deze weg te nemen. En wat blijkt: klanten zijn digitaal dan wij denken en maken regelmatig gebruik van computer en smartphone. Maar dit doen ze vaak niet voor hun zorgverzekering.

Dit interesseert ze namelijk niet echt. Ook wordt er nog te ingewikkeld gecommuniceerd. Zo zei een van de aanwezigen: "Daar begint het al: Apple of Android? Ik heb een Samsung. Als er meer uitleg komt over de verschillende termen, dan sta ik er best voor open."

Waardevolle klantbijeenkomst in Nijmegen



Luisteren we echt naar de verwachting die de samenleving van ons heeft? Verdiepen wij ons in de behoeften van onze klanten? En wat vinden klanten eigenlijk van onze Zinnige Zorgstrategie? Deze vragen en vele andere kwamen voorbij tijdens de VGZ-klantdialoog voor de regio Nijmegen.

Tom Kliphuis startte de avond met een quiz. Hieruit bleek dat veel klanten niet weten dat niet de verzekeraar, maar de overheid bepaalt wat

er bijvoorbeeld in het basispakket zit. En hoe hoog het verplichte eigen risico is. De klanten reageerden verbaasd op deze nieuwe inzichten!

Enthousiasme over Zinnige Zorg Jacqueline Batenburg en Charlotte Oldenburg (innovatiemanagers) vertelden vervolgens vol passie hoe mooi het is om samen met zorgaanbieders te werken aan Zinnige Zorg. Er werd enorm enthousiast gereageerd. Ze wilden meer weten over onze good practices én wie

onze alliantiepartners zijn, zodat ze, mochten ze in de toekomst zorg behoeven, daarnaartoe kunnen gaan. Ook werden eigen ervaringen van Zinnige Zorg gedeeld. Zo had iemand geen diabetesmedicatie meer nodig dankzij het programma Keer Diabetes2 Om. En vertelde een andere klant door gezamenlijke besluitvorming te hebben gekozen zijn galblaas niet te laten verwijderen. Als kers op de taart leverde de avond zelfs een nieuwe kansrijke good practices op.

De eindejaars- periode door de ogen van Processupport Polisadministratie

De eindejaarsperiode is de belangrijkste tijd van het jaar, ook voor het team Processupport Polisadministratie. De voorbereidingen beginnen voor ons al maanden van tevoren. Met bijvoorbeeld het bepalen van de impact van nieuwe VIP-voorstellen (Value Improving Product). Een andere belangrijke taak is de controle van de polisbladen op de avond voor de premiebekendmaking. Vaak zijn we dan nog tot midden in de nacht bezig om te checken of de polisbladen kloppen. Vorig jaar hebben we zelfs twee weken al ons eigen werk laten vallen om Polisadministratie te helpen met de verwerking van de enorme hoeveelheid klantverzoeken. En gelukkig is het, dankzij de vele bezorgde pizza's, pasta's en tot 's avonds laat doorwerken, ook dit jaar gelukt om onze nieuwe verzekerden op tijd aan te melden.

Anne Vos | Processupport Polisadministratie



KLANKBORDGROEP: In gesprek met onze klanten



Greta Kaag



Caroline Coenen

“Dit is de eerste keer dat er naar ons geluisterd wordt. Daarvóór was het strijden en vechten”

Eind 2018 startte Zorgkantoren Coöperatie VGZ met de Klankbordgroep. Een enthousiaste groep met daarin circa acht klanten. Vijf keer per jaar komen zorgkantoormedewerkers met hen samen om gevraagd en ongevraagd advies te krijgen over diverse onderwerpen. Ze gaan met hen in gesprek en luisteren naar wat hun meningen, behoeftes en adviezen zijn. “De klankbordgroep is ontstaan door een tip van een klant”, vertelt Greta Kaag, communicatiemedewerker bij Zorgkantoren VGZ. “Wij interviewden Bart voor een klantverhaal en toen raadde hij ons aan een soort adviesraad op te richten en daarbij gebruik te maken van ervaringsdeskundigen.”

“We staan nu letterlijk dicht bij de klant”

Met de adviezen van de klanten verbeteren de zorgkantoren hun informatievoorziening en dienstverlening zodat die beter aansluiten op de klantbehoeften. “Klantparticipatie vinden wij erg belangrijk”, zegt Caroline Coenen, medewerker Support Zorgkantoren VGZ. “Samen met de klant optrekken en van elkaar leren. Zo voelt de klant zich gehoord en serieus genomen.”



Bart

“Ik hoor uit de eerste hand wat onze klanten vinden van onze dienstverlening”

Deelnemers van de Klankbordgroep zijn een goede ambassadeur voor Zorgkantoren Coöperatie VGZ. En dat is goed voor onze reputatie. Het is zinnig, omdat wij met onze klanten direct in gesprek gaan en meteen onze processen kunnen verbeteren. **Caroline:** “Ik waardeer het enthousiasme

waarmee klanten met ons willen meedenken. Ze zijn positief kritisch en dat is mooi om te zien. Persoonlijk vind ik het inspirerend en ook gewoon leuk om direct klantcontact te hebben.” **Greta:** “Het is fijn dat wij de tijd nemen voor onze klanten en dat we naar ze luisteren.”

“Erg leerzaam, inspirerend en interessant, de onderwerpen waarover wij mee mogen denken”

Er is sprake van een wisselwerking en gelijkwaardigheid tussen de deelnemers van de Klankbordgroep. **Caroline:** “Zo heeft bijvoorbeeld een deelnemer de laatste keer een presentatie gegeven aan de groep waarin hij vertelde over zijn rol als VN-ambassadeur en de inclusieve samenleving. Dit betekent dat mensen met een beperking moeten kunnen deelnemen aan de maatschappij. Ook merk ik dat de deelnemers ons rechtstreeks benaderen als ze specifieke vragen hebben en ze dragen ook actief agendapunten aan waarover ze met de anderen in gesprek willen.” **Greta:** “Het leeft ook al meer in onze organisatie zelf. Collega’s komen naar ons toe met onderwerpen die ze willen voorleggen aan de Klankbordgroep. Echt goed om te merken.”



Caroline: “En ook dat ze weten dat ze bij ons kunnen aankloppen met zorggerelateerde vragen, dat wij ze het gevoel geven dat ze er niet alleen voor staan. De Klankbordgroep heeft echt bestaansrecht, dus wat ons betreft gaan we hiermee door!”



Samen Zinnig Starten

Bij VGZ vinden we het belangrijk dat een nieuwe medewerker zich persoonlijk en professioneel kan ontwikkelen. Om te helpen bij een vliegende start hebben we een onboarding-toolkit gemaakt. Hierin staat informatie over onze historie, onze missie rondom Zinnige Zorg, maar ook praktische informatie als: wat draag je op je eerste dag, zodat een nieuwe collega snel zijn weg vindt binnen VGZ.

Voor alle nieuwe collega's organiseren we een introductiedag om hen op weg te helpen in onze organisatie.

Met deze introductie hopen we iedere nieuwe collega een vliegende start bij VGZ te geven!

DE INTRODUCTIEDAG

Elke eerste vrijdag van de maand wordt in Arnhem een introductiedag georganiseerd. Het programma:

- Maak kennis met je nieuwe collega's;
- Informatie over VGZ;
- Rondleiding pand Arnhem;
- Aan de slag met een casus;
- Meeluisteren bij Klantcontact;
- Kennismaken met authentiek leiderschap.

De dag sluiten we af met een borrel in ons eigen café.



Werkend Nederland vitaler maken, daar staan wij iedere dag voor op!

Samen met Plieger zijn we zinnig bezig door vitaliteit te verankeren in de organisatiecultuur. Dit resulteert in vitale werknemers op het werk, maar ook thuis. Werknemers waarderen Plieger als werkgever en willen en kunnen langer met plezier werken. VGZ behoudt hiermee een tevreden relatie en blijft verzekerd. En VGZ bereikt hiermee lagere zorgkosten. Hiervoor maken we gebruik van interventies uit Mijnbedrijfszorg.nl en van het portaal gezond leven van VGZ. Werkgevers en werknemers kunnen hier tips, inspiratie en tools vinden om zelf aan de slag te gaan met de vitaliteit van hun medewerkers.



“Met steun voor Zinnige Zorg stellen we alle leden in staat betaalbaar gebruik te blijven maken van de prachtige zorg in Nederland.”



Kees Hamster

Lid Raad van Bestuur

#onshartvoorzinnigezorg

“Bij VGZ werken we in Agile teams. Hierdoor boeken we sneller en meer zichtbare resultaten voor onze klanten. We benutten hiermee het talent van onze mensen ten volle. Wat ook goed is voor het werkplezier. Dubbele winst dus!”

Benno Siegert

Directeur People & Experience
en Corporate Affairs

#onshartvoorzinnigezorg

ZINNIGE ZORG LUNCHES



“Wil jij meer gevoel krijgen bij Zinnige Zorg?” Zo kondigen we altijd onze Zinnige Zorg lunches aan. Tijdens deze lunches vertellen gastsprekers over Zinnige Zorg. We nodigen bijvoorbeeld programmamanagers of zorgverleners van alliantieziekenhuizen uit om te komen vertellen over de good practices die zij hebben bedacht en geïmplementeerd. Hoe gaat dat in zijn werk? Welke tegenslagen of kansen komen ze tegen bij de implementatie van een good practice? Ab Klink is ook regelmatig te gast om te vertellen over alle ins en outs van Zinnige Zorg. In elke sessie is er genoeg ruimte ingepland om vragen te stellen aan de sprekers.

“Interessant om het perspectief van de externe partner te horen op de samenwerking met VGZ in de alliantie”

“Goed beeld gekregen van hoe het alliantienetwerk helpt bij het implementeren van good practices”

“Ik vond het interessant om te horen hoe Zinnige Zorg bij de ziekenhuizen valt. Hier werd heel duidelijk en open over gecommuniceerd”



“Ik kreeg er uitleg over good practices met gerichte voorbeelden van de spreker van hoe/waarom ze wel of niet te implementeren waren”



“De inleiding van Ab was heeel nuttig en de inhoud daarvan zou echt bij iedereen bekend moeten zijn!”





Zinnige zorg

Bruijn, J. de (Jaap) [15:48:42]
 Heb je een vraag aan Tom? Stel hem hier in de chat!

Superieure klantbe

Webinars

Elke drie weken praat Tom Kliphuis zijn medewerkers persoonlijk bij via een webinar. Direct na afloop van de Management Committee-vergadering doet hij verslag. Medewerkers luisteren en kijken live mee en kunnen direct via de chat vragen stellen. Daarna zijn de opnames op ieder gewenst moment terug te kijken.

HET VERHAAL VAN EGBERT DIJKGRAAF

“Ik ben verzekerd bij VGZ. Of ze het goed geregeld hebben met mijn privacy? Dat zou ik denken!” Van zo’n reactie worden we als VGZ natuurlijk blij. We willen graag dat onze verzekerden vertrouwen hebben in onze Zinnige Zorg, ook wat betreft hun privacygevoelige gegevens. En daar kunnen we allemaal een belangrijke bijdrage aan leveren door gewoon goed op te letten: wees alert, laat je niet in de luren leggen!

Praktische voorbeelden genoeg: wees voorzichtig met bijlagen of linkjes in e-mails die je niet vertrouwt. Controleer het bestemmingsadres van je brief of e-mail goed wanneer je privacygevoelige gegevens verstuurt. Zorg dat je laptop en je smartphone zijn bijgewerkt. Hulpvaardigheid jegens vreemden aan de telefoon of in het pand is goed, maar deel geen gevoelige informatie met zo iemand. Houd je wachtwoord geheim. Gebruik liever lange wachtwoorden die je gemakkelijk kunt onthouden dan korte ingewikkelde. Zorg dat de gegevens die jij verwerkt goed beschermd zijn.

Als we dit goed in de praktijk brengen, wordt het voor kwaadwillenden een stuk lastiger om bij de privacygevoelige gegevens van onze verzekerden te komen. Ook dit is Zinnige Zorg!

Send





Onze missie

Samen werken aan een gezonder Nederland. Elke dag weer. Dat is onze missie. Samen met zorgaanbieders werken we daarom aan Zinnige Zorg. Dat is betere zorg voor de patiënt tegen lagere kosten. Zo wordt de zorg elke dag beter en blijft deze ook in de toekomst toegankelijk en betaalbaar.

Onze pay-off



Met hart voor Zinnige Zorg

Met hart voor Zinnige Zorg: onze slogan laat zien waar wij voor staan. Wat ons aan het hart gaat en waar we ons hard voor maken. Met deze slogan laten we Nederland zien dat we elke dag weer hard werken om de zorg zinniger te maken en onze klanten een scherpe premie te bieden. Zinnig werk waar we trots op zijn!

Het verhaal van Coöperatie VGZ

Ons hart klopt voor Zinnige Zorg

Nederland staat in de top 10 van meest welvarende landen in de wereld. En als het gaat om de kwaliteit van onze gezondheidszorg zijn we in Europa nummer 1. Deze kwaliteit van zorg staat bij Coöperatie VGZ hoog in het vaandel. Daarnaast heeft het betaalbaar houden van de zorg in Nederland hoge prioriteit. Samen met zorgaanbieders en patiënten werken we daarom aan 'Zinnige Zorg': betere zorg voor de patiënt tegen lagere kosten. Wij weten dat dit kan en zetten ons elke dag met onze ziel en zaligheid in om ook onze kinderen en kleinkinderen te verzekeren van goede en betaalbare zorg.

Wij helpen Zinnige Zorg initiatieven vooruit

Steeds meer zorgverleners komen met Zinnige Zorg initiatieven. Zij weten als geen ander wat goed is voor patiënten en waar mogelijk kosten kunnen worden bespaard. Dit gebeurt niet alleen in ziekenhuizen, maar ook bij de GGZ en in de verpleegzorg. Samen met deze zorgverleners verzamelen wij initiatieven en kijken we hoe we ze voor zo veel mogelijk patiënten beschikbaar kunnen maken. De beste initiatieven worden benoemd tot good practices. Deze good practices kunnen ook weer door andere zorgaanbieders worden ingezet. Zo kunnen we met elkaar de zorg steeds verder verbeteren en bovenal zinniger maken.



Je kunt de good practices herkennen aan deze stempel

Wij zijn inlevend

Door ons te verdiepen in de behoeften en belangen van de ander bereiken we meer.

Als coöperatie luisteren we naar de verwachting die de samenleving van ons heeft. We verdiepen ons in de behoeften van onze klanten en stakeholders en spelen hier gepast en met zorg op in. Samen met hen bereiken we betere resultaten en verwezenlijken wij onze ambities.

Samen kijken hoe het beter kan

Goede zorg begint met aandachtig luisteren naar onze klanten. Wij proberen ons zo goed mogelijk in te leven in hun situatie om hen altijd een passende oplossing te kunnen bieden. Ook samenwerken met patiënten, zorgaanbieders en andere zorginstellingen, waarmee we voortdurend op zoek zijn naar nieuwe initiatieven, draagt bij aan

Zinnige Zorg. Met Zinnige Zorg bewijzen wij dat wij met minder kosten en een simpelere behandeling vaak een oplossing kunnen vinden die goed aansluit op de situatie van patiënten. Door patiënten bijvoorbeeld meer te betrekken bij de diagnose en het kiezen van een behandeling, kun je verspilling en overbehandeling voorkomen. Voor dit soort vernieuwingen zetten wij ons dagelijks in. We noemen ze "good practices" en we hebben er inmiddels meer dan honderd van.

Wij zijn toonaangevend

Door voorop te lopen en onze voorbeeldrol telkens te bewijzen.

We nemen het voortouw en zetten de toon, zodat anderen volgen. We zijn ondernemend en hebben een duidelijke visie op hoe we de klantbeleving beter en de zorg betaalbaarder maken. Hiervoor durven we gewoontes en patronen te doorbreken.

Wij zijn Zinnig

Door met gezond verstand oplossingen te vinden die het verschil maken voor onze klanten.

Zinnig zijn maakt werkelijk het verschil voor onze klanten. We gebruiken ons gezond verstand, houden focus en doen elke dag ons werk nog beter. Zinnig zijn is kritisch zijn en verspilling tegengaan. Zo dragen we samen met onze partners bij aan betere én betaalbare zorg.

De stip op de horizon? Een revolutie in de zorg

Samen met vele zorgaanbieders werken we vanuit het Netwerk Zinnige Zorg aan goede zorg voor de patiënt die ook nog betaalbaar is. We lopen voorop, durven te ondernemen en vaste gewoontes en patronen te doorbreken. Onze partners in het netwerk omarmen dat. Niet voor niets komen er elk jaar meer zorginstellingen bij. Door met gezond verstand oplossingen te vinden, maken we het verschil voor onze ruim 4 miljoen klanten. Iedere dag weer zien we dat kwalitatief betere zorg hand in hand gaat met lagere kosten. Zo kunnen we samen de zorg, ook in de toekomst voor onze kinderen en kleinkinderen, toegankelijk houden.

VGZ Heartbeat



In 2017 vroegen we onze collega's naar typische VGZ-geluiden, waarmee we van de beat een echt nummer konden maken. Voor én door VGZ. Een sound waarin Zinnige Zorg centraal staat. Zij reageerden erg enthousiast en gingen direct aan de slag. We kregen de meest uiteenlopende geluiden toegestuurd. In totaal ontvingen we bijna 60 fragmenten, waarmee de VGZ Heartbeat compleet werd!





"Ik ben echt trots op de manier waarop we bij Coöperatie VGZ samen onze Zinnige Zorg strategie tot het hart van ons duurzaamheids- / mvo-beleid hebben gemaakt en zo aan duurzame zorg werken."

Wendy van Brero

Bestuursadviseur

#onshartvoorzinnigezorg

"Zinnige Zorg is voor mij écht samenwerken met zorgprofessionals.

Samen hoge verwachtingen waarmaken, veranderingen initiëren en complexe vraagstukken oplossen.

Het doel? De best passende zorg realiseren voor alle patiënten en de zorg verduurzamen. En gezamenlijk elk succesje vieren!"



Anke Nizet

Public Affairs manager/
Woordvoerder

#onshartvoorzinnigezorg

Onze heartbeat: zing je mee?



COUPLET 1

Stel, je komt net van je werk terug
 Opeens voel je pijn heel scherp in je rug
 Je denkt bij jezelf: wil mijn wervels terug
 Maak je niet druk, Erwin en Mario hebben je rug
 Samen met therapeuten bedachten ze een standaard
 Waardoor je rug in no time weer helemaal strak staat
 Er waren veel dubbele declaraties
 Maar Maaïke en haar team zorgden voor de transformatie
 Dubbele kosten zijn verleden tijd
 En nu kunnen we dat geld aan wat beters kwijt
 Dat is het plan, dat is vet man
 Shout out naar Jessica en shout out Gertjan
 Dankzij hen houden we anderhalf miljoen over
 En kunnen verstandelijk gehandicapte mensen goed wonen
 Dat is handig, die mensen wonen nu zelfstandig
 Zinnige Zorg, ik vind het prachtig

BRIDGE 1

Ik ga je wat vertellen, mevrouw, meneer
 Als dat niet zinnig is, weet ik het ook niet meer

REFREIN

Ik verzorg zinnen over Zinnige Zorg
 Met hart voor Zinnige Zorg
 Dit is onze heartbeat, VGZ heeft het in zich
 Goede zorg, lage kosten, dat is dubbelzinnig

COUPLET 2

Altijd ruimte voor verbetering
 En dat is het idee van de VGZ-verzekering
 Voor onze leden zetten wij ons in
 Zoals de oprichters dat deden, al die jaren geleden
 Miljoenen klanten, maar we willen het gevoel geven
 Alsof je klant bent in je eentje
 Je moet het weten
 We willen graag samen sterk vooruitgang boeken
 Samen naar die creatieve oplossingen zoeken
 En als je wilt komen we langs met een traktatie
 Want past uw zorg wel bij uw persoonlijke situatie?
 Winstoogmerk is bij ons niet te bekennen
 En dat is toch even wennen, maar we zullen voor je rennen
 Dus op de track maak ik een zinnig geluid
 Onthoud het goed: hoe vaak heb ik het woord zinnig gebruikt?
 Dit was het alweer, mevrouw en meneer, mijn zinnen zijn op
 Zinnige Zorg, ik zet mijn zinnen erop

BRIDGE 2

Ik ga je wat vertellen, mevrouw, meneer
 Als dat niet zinnig is, weet ik het ook niet meer

REFREIN X2

Ik verzorg zinnen over Zinnige Zorg
 Met hart voor Zinnige Zorg

Download de ringtone





Ons hart voor Zinnige Zorg

ZINNIG IN DE MEDIA

VGZ, Radboudumc en Noordwest nemen duur medicijn onder de loep

Samira Ahli
7 september 2017
3131 keer gelezen
1 reactie



Zorgverzekeraar VGZ slaat met het Radboudumc en de Noordwest Ziekenhuisgroep de handen ineen om meer inzicht te krijgen in de effectiviteit van medicijnen, de manier waarop deze worden ingezet en welke uitkomsten dat oplevert voor de kwaliteit van leven voor patiënten. Gepast gebruik zou kunnen bijdragen aan lagere medijnkosten.

Vincent van Gogh dringt wachttijd drastisch terug

Samira Ahli
14 juni 2019
Vincent van Gogh heeft in 2018 de gemiddelde wachttijd tussen intake en behandeling in de specialistische ggz teruggebracht naar twee weken en blijft daarmee ver onder de norm van tien weken. Dat blijkt uit de wachttijdrapportage die het strategische plan van de GGZ Noord-Holland Noord heeft gemaakt. Het Hospital at Home team staat voorop.

Eindhovense cardiologen houden hart op afstand in de gaten



Unieke samenwerking in Noord-Holland voor zorg van de toekomst

Door redactie 20 maart 2019 409
WESTFRIESLAND – Zorgorganisatie Omring, het Dijklander Ziekenhuis, de Noordwest Ziekenhuisgroep, GGZ Noord-Holland Noord én de huisartsorganisaties slaan met VGZ, waar Univé Zorg onderdeel van uit, de handen ineen. Samen werken ze aan "zinnige zorg". Dit staat voor betere zorg voor de patiënt die toegankelijk en betaalbaar blijft.

Deze instellingen leggen zich niet neer bij het tekort aan verpleegkundigen, de krimp in deze regio en de toenemende vergrijzing. Ontwikkelingen vragen immers om deze nieuwe, andere, creatieve oplossingen en daar werken deze organisaties en hun dokters en verpleegkundigen aan, samen met VGZ. De basis voor de bijzondere regionale samenwerking komt vanuit de werkvloer: artsen, (wijk)verpleegkundigen en psychologen werken samen met VGZ meer dan 100 ideeën uit die allemaal bijdragen aan betere zorg voor de patiënt. Omdat de meeste inwoners in Noord-Holland verzekerd zijn bij Univé, zal men op termijn echt merken dat er nieuwe vormen van zorg ontstaan.

Rivas: ouders na SEH-bezoek uitstekend geregeld!

09-09-2017, 06:05
GORINCHEM In Nederland neemt de druk op de spoedeisende hulp (SEH) steeds toe. Eén van de oorzaken is de groeiende stroom van hulpbehoevende, kwetsbare ouderen die zich melden met uiteenlopende gezondheidsproblemen. Omdat Rivas verschillende vormen van kortdurende, langdurige en permanente zorg aanbiedt, wordt de kwetsbare oudere op de SEH in Gorinchem goed worden geregeld.

Ziekenhuis Tilburg klaar voor rantsoen, nu de patiënt nog

TILBURG - Patiënten die onnodig in het ziekenhuis liggen, behandelingen die niet noodzakelijk zijn. Het kan echt anders. In Tilburg wordt er nu gewerkt aan een rantsoen van zorg. Het draagt bij aan een betere betaalbare gezondheidszorg.

Vroegsignalering draagt bij aan verkorten van specialisatie

Samen Beter

Het eerder herkennen en bespreekbaar maken van de effecten van een behandeling draagt bij aan het verkorten hiervan en het voorkomen 'heen en weer' verwijzingen, wat voor een cliënt korter specialisme nodig heeft. Dit - vanuit Samen Beter gestarte initiatief 'vroegsignalering' - draagt bij aan zinnige zorg. Dit betekent dat we een kwaliteitslag kunnen maken en de doorstroom verbeteren, door vroeg in de behandeling expliciet met de cliënt stil te staan en te bespreken wat we van elkaar verwachten.

Beste palliatieve zorg

Van de kwetsbare ouderen of hun vertegenwoordiger kiest voor palliatieve zorg in de eigen woonomgeving als ze hun heup breken. Dat concluderen woonzorgcentra in Noord-Holland die op verzoek van de orthopeden verslag uitbrengen.

Vincent Vrij bieden sociale problemen

Een ggz-instelling erin helpen om een oplossing te bedenken voor sociaal probleemgedrag. In psychogeriatricie kunnen opgenomen patiënten met sociale problemen geholpen worden. Dit kan bijvoorbeeld door een gesprek met een sociaal werker.

Vijf grote zorgaanbieders in Noord-Holland Noord vullen meer dan 100 ideeën voor zorgvernieuwing



De autistische Ivar kon soms dagenlang achter zijn computer zitten kijken, maar nu is hij aan de slag met een nieuwe baan. Dit is een voorbeeld van de mogelijkheden die de zorg biedt voor mensen met een beperking.

Zinnige Zorg in Den Haag



Aukje de Vries (VVD): “Mevrouw Van den Berg (CDA, red.) noemde zojuist ook al het voorbeeld van VGZ [...]. Er worden krimpafspraken gemaakt met ziekenhuizen. Medisch specialisten wordt ook gevraagd hoe de zorg beter kan en dat kan dan ook tot minder zorgkosten leiden. Wij denken dat dat een heel goede ontwikkeling is.”

Carla Dik-Faber (ChristenUnie): “We moeten werk maken van de substitutie van de tweede naar de eerste lijn, zonder dat het gat in de tweede lijn meteen weer wordt opgevuld. We moeten voorkomen dat er onnodige zorg wordt geleverd. Samen beslissen moet veel breder een plek krijgen in de zorg. We moeten niet betalen voor behandelingen maar voor de uitkomst van goede zorg. Zorgverzekeraar VGZ, door anderen ook al genoemd, heeft hierin een gidsrol, en laat in verschillende ziekenhuizen zien dat het daadwerkelijk anders kan, met zinnige en daardoor betere zorg én een kostenbesparing. Hoe gaat de minister ervoor zorgen dat de werkwijze van VGZ brede navolging krijgt?”

Joba Van den Berg (CDA): “Vanmorgen stonden er in Het Financieele Dagblad twee stukken van VGZ waaruit blijkt dat er zelfs betere zorg wordt geleverd tegen minder kosten.”

Corinne Ellemeet (GroenLinks) over Keer Diabetes2 Om van VGZ: “In het bijzonder wil ik het hebben over de resultaten van het onderzoek naar diabetes, genaamd Keer Diabetes2 Om. Dit onderzoek heeft aangetoond dat door de leefstijl te veranderen de medicatie kan worden verlaagd of zelfs volledig kan worden weggelaten, dus er is echt sprake van herstel. Een hoopgevende ontwikkeling, eentje die wat mijn fractie betreft alle steun verdient en hoog op de politieke agenda gezet mag worden.”



De minister in gesprek met het netwerk



Bruno Bruins
Minister voor Medische Zorg en Sport



Charlotte Oldenburg
Innovatiemanager
Coöperatie VGZ

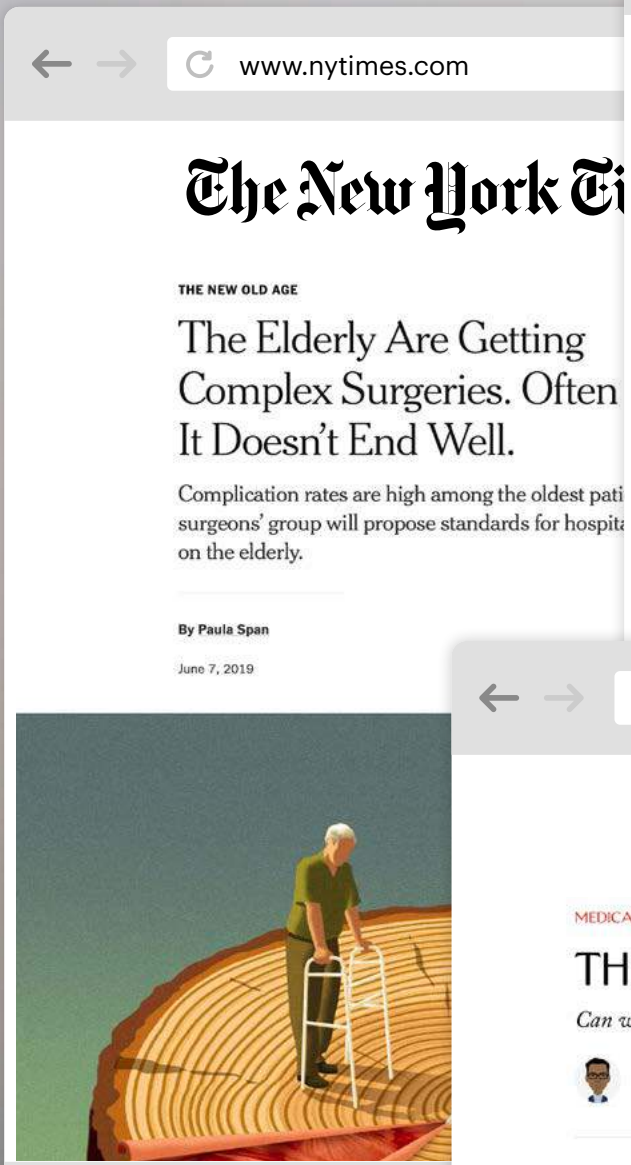
Jascha Hagendoorn
Woordvoerder
Coöperatie VGZ



Arno Timmermans
Bestuursvoorzitter
Dijklander Ziekenhuis


Peter van der Meer
Bestuursvoorzitter
Albert Schweitzer
ziekenhuis

Kranten in de VS hebben aandacht voor Zinnige Zorg



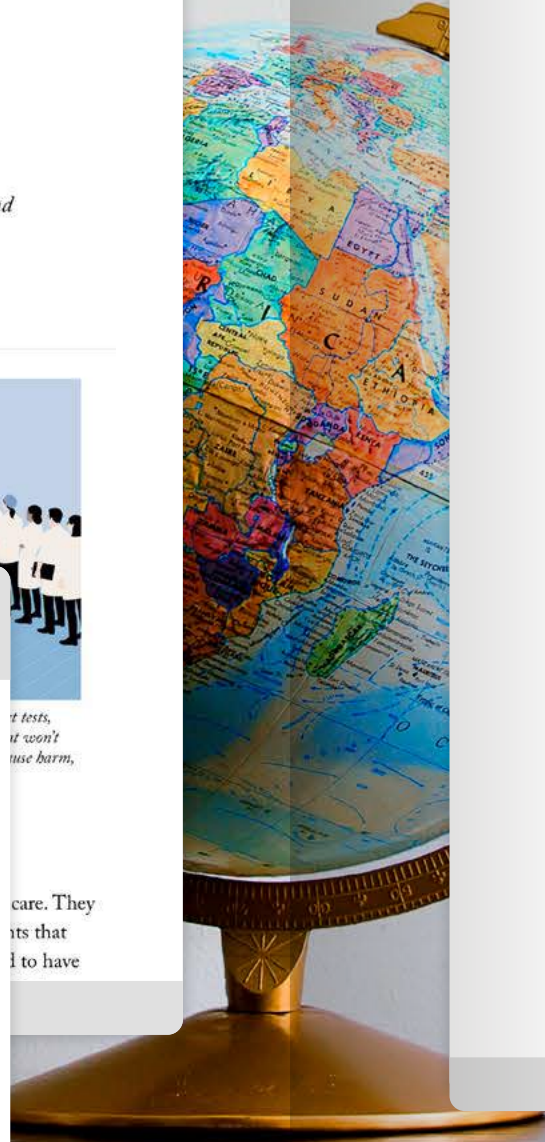
← → www.vgz.nl ☆ ☰

Het Netwerk Zinnige Zorg is uniek, wereldwijd!

 **Charlotte Oldenburg** Innovatiemanager, Strategie & Innovatie

Zinnige Zorg leidt tot betere zorg voor de patiënt en lagere kosten. Te mooi om waar te zijn? Sommigen denken van wel. Maar het Netwerk Zinnige Zorg laat zien dat ontkennen niet meer mogelijk is. Er zijn door artsen en verpleegkundigen uit het netwerk inmiddels duizend ideeën ontwikkeld waarvan er honderd bewezen effectief zijn. Veel patiënten maken gebruik van de mooie initiatieven en we stimuleren artsen en verpleegkundigen uit heel het land om deze initiatieven over te nemen. En met succes. Zinnige Zorg is een feit: een landelijke beweging, aangejaagd vanuit het Netwerk Zinnige Zorg. Dat onze gezamenlijke Zinnige Zorgbeweging landelijke impact heeft, blijft niet onopgemerkt. De minister wil er meer over weten, Kamerleden komen langs en media staan geregeld op de stoep. Niet alleen nationaal, maar ook internationaal is er steeds meer belangstelling. En niet van de minste instellingen en personen! Kaplan, de CEO van Virginia Mason, een van de topziekenhuizen in Amerika, noemde ons netwerk uniek en was met name onder de indruk van de manier waarop wij een Zinnige Zorg mindset hebben weten te realiseren. Een Zwitserse zorgverzekeraar was vooral onder de indruk van de manier waarop er wordt samengewerkt tussen zorgprofessionals en zorgverzekeraar, voor de patiënt. Ze willen graag van ons leren hoe we dat voor elkaar gekregen hebben. Verschillende instellingen in het buitenland willen onze good practices ontvangen. Deze good practices worden dan door onze VGZ-collega's vertaald (waarvoor dank) en opgestuurd. Hoe gaaf als we straks in Amerika, Duitsland, Zwitserland, Estland of Singapore de initiatieven terugzien die ontwikkeld zijn door dappere dokters en zorgprofessionals uit Nederland! We realiseren ons niet genoeg dat het Netwerk Zinnige Zorg écht uniek is. Wisten jullie dat er nergens ter wereld een netwerk bestaat van verschillende typen zorgaanbieders én een verzekeraar die samenwerken aan zinnige en gepaste zorg? Daar mogen we super trots op zijn en dat mag nog meer uitgedragen worden!

Kaplan, de CEO van Virginia Mason, een van de topziekenhuizen in Amerika, noemde ons netwerk uniek en was met name onder de indruk van de manier waarop wij een Zinnige Zorg mindset hebben weten te realiseren





“Bij een faillissement werken wij samen in crisisteams. Hierdoor zijn mensen op alle noodzakelijke plekken in de organisatie snel geïnformeerd. Dat werkt niet alleen efficiënt, maar zo krijgt de verzekerde ook altijd de meest actuele informatie en kunnen we hen snel oplossingen bieden voor alternatieve zorg.”

Anouk Jurgens

Specialist bijzonder beheer

#onshartvoorzinnigezorg

“We hebben een training opgezet voor onze zorginkopers. De belangrijkste les? We moeten vaker uit onze bubbel komen. Wie zich inleeft in zorgaanbieders, ontdekt dat we eigenlijk hetzelfde willen: dat patiënten de zorg krijgen die ze nodig hebben.”

Jaap de Bruijn

Stakeholdermanager

#onshartvoorzinnigezorg



THINK

**BIG
& START TODAY**

“Als mij nu gevraagd wordt wat voor werk ik doe, antwoord ik vol trots: ik ben een Zinnige Zorg ambassadeur.”

Laatst hoorde ik de schrijver Leo Bormans over het uitdragen van de boodschap waar je voor staat. Dit zette me aan het denken. Mijn functieomschrijving en LinkedIn-profiel betitelen me als Innovatiemanager VGZ. Dit omschrijft de inhoud van het werk en klinkt ook nog eens leuk en hip. Toch zou ikzelf deze omschrijving niet meteen gekozen hebben. Het ophalen van mooie ideeën en uitwerken van good practices vormen een groot onderdeel van ons werk en het is belangrijk om zo Zinnige Zorg initiatieven door het hele land te verspreiden. Voor mij zit de échte meerwaarde hem in de intrinsieke motivatie. De passie om Nederland.. wat zeg ik, think big, wereldwijd, Zinnige Zorg te laten doorleven. Ik zie mezelf en mijn collega's daarom veel meer als AMBASSADORS van Zinnige Zorg. Linksom of rechtsom, wij willen geen “9 to 5 job” en ergens tussendoor de lunchbox legen. Nee, wij willen het verschil maken en Zinnige Zorg over de Bühne brengen bij artsen, verpleegkundigen en patiënten. En dat elke dag weer.

Het organiseren van werkgroepen om een versnelling te geven aan Zinnige Zorg initiatieven is dan ook iets waar ik met een feestelijk deuntje in mijn hoofd naartoe rijd. Samen met artsen, verpleegkundigen en patiëntorganisaties gaan we in gesprek over good practices. Waarom werkt het ene wel en het andere juist

niet. En natuurlijk is het echt niet een en al feest. Er zitten altijd wel een aantal negatieve critici bij en problemen met het implementeren van een good practice komen helaas ook voor. Maar vanuit de gezamenlijke passie om betere kwaliteit te leveren voor onze patiënten/verzekerden overbruggen we dat samen. Een van de leukste complimenten van afgelopen jaar is dan ook afkomstig vanuit zo'n bijeenkomst. Na een sessie om de good practice ‘telemonitoring Hartfalen’ sneller op te schalen ontving ik de volgende mail:

Ik heb iemand nog nooit zo enthousiast horen spreken over een zorgverzekeraar ☺. Dus onze complimenten. Super fijn om dit zo te ervaren! Ik geloof dat het vliegwiel richting Zinnige Zorg voor Laurence (centrummanager, Maxima Medisch Centrum) in ieder geval is aangezet.

Dit compliment heeft ervoor gezorgd dat ik op feestjes nu niet meer ontwijkend reageer op de vraag: “Wat doe je voor werk?” Nee, als mij nu gevraagd wordt wat voor werk ik doe, antwoord ik vol trots: “Ik ben een Zinnige Zorg ambassadeur.”



Nathalie van der Louw

Innovatiemanager, Strategie & Innovatie





Samen zijn we zinnig bezig

INTERNE AFTRAP VAN ZINNIGE ZORG



DE DIRECTIE GEEFT EEN BLOEMETJE

MEDEWERKERS GEVEN ELKAAR EEN COMPLIMENTENKAART

Samen zijn we zinnig bezig



MEDEWERKERS DIE ZINNIG BEZIG ZIJN WERDEN BEDANKT



Het War Room team zakelijk maakt werknemers erop attent, dat ze via onze collectiviteiten goedkoper uit zijn. Zo houden ze meer geld over voor leuke dingen.
Iedereen van het War Room team, bedankt!

Samen zijn we zinnig bezig

Lees het hele verhaal op vgz.nl/samenzijnezinnigbezig



Bernhard en zijn team hebben een nieuwe app ontwikkeld. Daarmee kunnen onze klanten hun zorgzaken nu nog makkelijker regelen.
Bernhard & het app-team, bedankt!

Samen zijn we zinnig bezig

Lees het hele verhaal op vgz.nl/samenzijnezinnigbezig

Blog

19-2-2019 20:40

Gastvrouwen in het zonnetje

De balies op onze locaties Eindhoven en Arnhem worden nog regelmatig bezocht door klanten. Onze gastvrouwen en gastheer op de locaties staan hen altijd vriendelijk en professioneel te woord, maar de boodschap is wel altijd dat ze hen niet inhoudelijk kunnen helpen, omdat we geen klantenbalie meer hebben.

Nu, na de zorgpiekperiode, vonden we het bij de Klantenservice tijd worden dat we hen eens in het zonnetje zetten door hen te bedanken voor hun hulp bij het te woord staan van deze verzekerden. We hebben dan ook alle gastvrouwen een, echt vrouwelijk, presentje gegeven met een bedankje en onze enige gastheer kreeg natuurlijk een mannelijk presentje.

Nogmaals, namens de Klantenservice: bedankt!



Samen met zorgprofessionals ruimte creëren voor Zinnige Zorg

Het Team Consultants Zinnige Zorg werkt intensief samen met Zinnige Zorgaanbieders. Wij helpen allianties om hun processen slimmer in te richten waardoor er ruimte gecreëerd wordt voor Zinnige Zorg. Daarnaast faciliteren en ondersteunen wij hen bij de uitwerking en implementatie. Twee mooie voorbeelden van ons werk:

Team Consultants Zinnige Zorg

Consultants: Jill Meijs, Miranda Verhees, Anne Neevel,

Remco Vermeulen en Ellen Schipper

Manager: Mathijs de Winter

De herstelwerkplaats

Een herstelwerkplaats is een plek waar cliënten en kwetsbare burgers uit de regio samenkomen om intensief (preventief) te werken aan hun herstel, participatie en ontplooiing. Cliënten hebben hierdoor een minder zware (of geen) behandeling in de GGZ nodig. Deze activiteiten op de herstelwerkplaats sluiten direct aan op de behoefte van de cliënten om regie te houden op het eigen herstel.

Kortere ligduur op de spoed

Door het creëren van duidelijke en uniforme werkafspraken, zodat taken en verantwoordelijkheden helder zijn, is het mogelijk om de ligduur van patiënten op de spoedeisende hulp te verkorten. Patiënten worden eerder door de arts gezien en krijgen in één keer de juiste behandeling. Opnieuw (pijnlijk) onderzoek is door de eerdere afstemming vaak niet nodig. Voor verpleegkundigen neemt de werkdruk af door een betere taakverdeling.

Samen actief

Tine Giesbers, Heidy van de Aa, Toinet van de Aa, Willemijn Peters, Rico Halstein en Beppie Wels.



Running@VGZ

Wij helpen onze verzekerden graag op weg naar een gezonde en vitale toekomst. Maar het is goed als wij VGZ-medewerkers ook aan onze eigen gezondheid denken. Dat kan bij Running@VGZ: samen hardlopen met collega's tijdens hardlooptrainingen, sportieve clinics en de Zevenheuvelenloop.



Personeelsvereniging VGZ Plezier Verzekerd

Met de personeelsvereniging proberen we zo veel mogelijk verschillende activiteiten te organiseren om collega's op een informele manier met elkaar kennis te laten maken en onderlinge contacten te bevorderen. Deze lopen uiteen van een lang weekend weg tot een workshop. Iedereen in dienst van VGZ kan deelnemen aan de activiteiten van de personeelsvereniging. Bij iedere activiteit wordt er om een eigen bijdrage gevraagd. En wat deden we weer leuke dingen dit jaar, zoals: met korting naar De Vrienden van Amstel LIVE!, workshop taart versieren en een vierdaagse reis naar Riga. En op het programma staan nog: ballonvaren, kastje pimpen, Sinterklaas, de kerstworkshops en kerstbingo's.



Netwerk! Het platform voor én door ambitieuze young professionals

De gezelligste verhalen binnen VGZ worden gemaakt binnen Netwerk! Dit is de vereniging voor VGZ'ers onder de 35 jaar waarvan iedere jonge VGZ'er automatisch lid is. Netwerk! organiseert ongeveer eens per maand een activiteit. Zo is het jaarlijkse beachvolleybaltoernooi befaamd, zijn de pubquizen altijd stijf uitverkocht en leren tientallen collega's tijdens een Lunchspiration over het werk van een collega. Serieuze activiteiten waarvan je nog wat opsteekt worden afgewisseld met activiteiten die meer een feestelijk karakter hebben. Zo kan elke jonge VGZ'er zijn collega's ook buiten zijn eigen bureau gemakkelijk vinden. Enkele hoogtepunten van de afgelopen jaren: pubquiz met gastpresentator Sinterklaas, bedrijfsbezoek bij Google en ShareYourTalent.



Steuntje in de rug

De mantelzorg-
bijeenkomst in maart
werd gewaardeerd
met een

8,2!

Naast een markt met informatie vanuit HR, Zorgkantoren Coöperatie VGZ - langdurige zorg, Zorgadvies & Bemiddeling en Klantmissieteam F waren ook mantelzorgmakelaar Erica van Schijndel en Jong en Veer aanwezig. Zij verzorgden twee waardevolle workshops:

- 1 **Hoe houd ik balans tussen werk en mantelzorg en tijd voor mezelf?**
- 2 **Het wel/niet bespreken van mijn mantelzorgsituatie met mijn leidinggevende. Hoe doe ik dat en wat levert het mij op.**

Collega's weten vaak niet dat wij deze kennis en ondersteuning hebben binnen VGZ en zijn tijdens een mantelzorgbijeenkomst aangenaam verrast!





“In de trein vraag ik me af hoe we ondanks de (logische en begrijpelijke maar wel vele) regels, patiënten kunnen stimuleren om zelf de regie te nemen over hun eigen gezondheid en zorg. Dit vraagstuk ga ik zeker meenemen in mijn werk!”

Ellen Schipper

Trainee Zorginnovatie

#onshartvoorzinnigezorg



“Hoe meer we als ziekenhuis en zorgverzekeraar van elkaar weten, hoe beter we elkaar begrijpen en respecteren.”

Marloes van Waarde

Zorginkoper, Zorginkoop MSZ

#onshartvoorzinnigezorg

Het voelt echt als een uitje

Prokkelen

Prokkelen = een prikkelende ontmoeting tussen iemand met en iemand zonder een beperking

Tijdens de prokkelweek waren er zeven bewoners en twee begeleiders van zorgaanbieder Amarant* te gast op ons kantoor in Eindhoven om mee te doen met De Prokkel. Samen met vijf medewerkers van Zorgkantoren Coöperatie VGZ bereidden zij in duo's een lunch voor, maakten smoothies en kregen na afloop een rondleiding door ons gebouw. De sfeer was gemoedelijk en de deelnemers waren erg enthousiast.

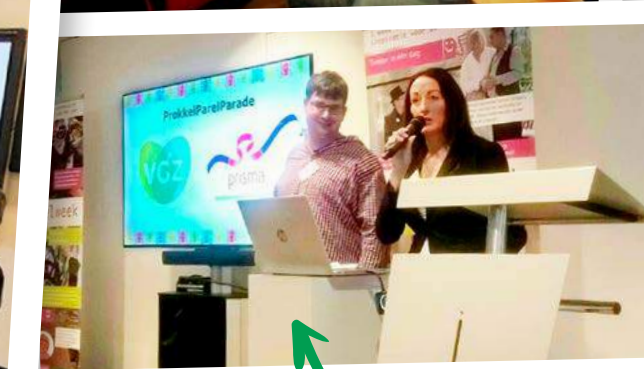
Gezonde lunch

Sommige klanten werken in de keuken van Amarant als dagbesteding en waren in onze keuken ook helemaal in hun element. Na het maken en nuttigen van de lunch, maakten we een kort rondje door ons kantoor. Onze klanten vonden het indrukwekkend en groot. De spoelkeuken trok ook veel aandacht: "Hier wil ik wel komen werken", zei een van de deelnemers. We sloten De Prokkel af met een potje tafeltennissen en het voetbalspel. "Voor ons zou zo'n tafeltennistafel ook geweldig zijn", zei een begeleidster van Amarant uitgelaten. "We dragen het idee meteen voor in onze eerstvolgende cliëntenraadvergadering."

* Amarant helpt mensen met een verstandelijke beperking, autisme of hersenletsel.

"Ik vond het ook mooi te zien hoe je met weinig middelen een leuke activiteit kunt organiseren en zo op een laagdrempelige manier met elkaar in contact kunt komen. Je ziet klanten genieten. Ik krijg hier energie van en kan iedereen aanraden om een keer mee te doen met De Prokkel of een andere klantactiviteit."

Caroline Coenen
Medewerker Support



Lees meer over Freek op pagina 150

NLDOET VGZ doet ook mee



NLdoet is de grootste vrijwilligersactie van het jaar. VGZ deed voor de 10e keer als bedrijf mee aan dit jaarlijkse evenement, dit jaar met 64 VGZ-medewerkers. Voor Sandra Kolen, medewerker Polisadministratie en coördinator van een van de activiteiten, is NLdoet de kers op de taart. "VGZ wil graag maatschappelijk betrokken zijn, en door de NLdoet-activiteiten kunnen wij dit uitstralen."

Speeddaten bij Vitalis Wilgenhof in Eindhoven

"Het is zo mooi om te zien dat twee bewoners die op dezelfde gang wonen en elkaar eerst niet kenden, nu gezellig met elkaar kletsen", zegt Sandra Captein van het Zorgkantoor.

High tea bij woonzorgcentrum Cees van Lienden Eindhoven

"Het is zo waardevol om iets te kunnen doen voor een ander, al is het maar een luisterend oor bieden!"

High tea bij woonzorgcentrum De Zeeg

De bewoners hebben er erg van genoten en vroegen of er volgende week weer een high tea verzorgd kan worden.

Eindhoven High Tea

"De hele dag ging echt super!" zei Leon Urlings, klantadviseur bij Klantcontact.

Pannenkoeken bakken bij De Bogen in Valkenswaard

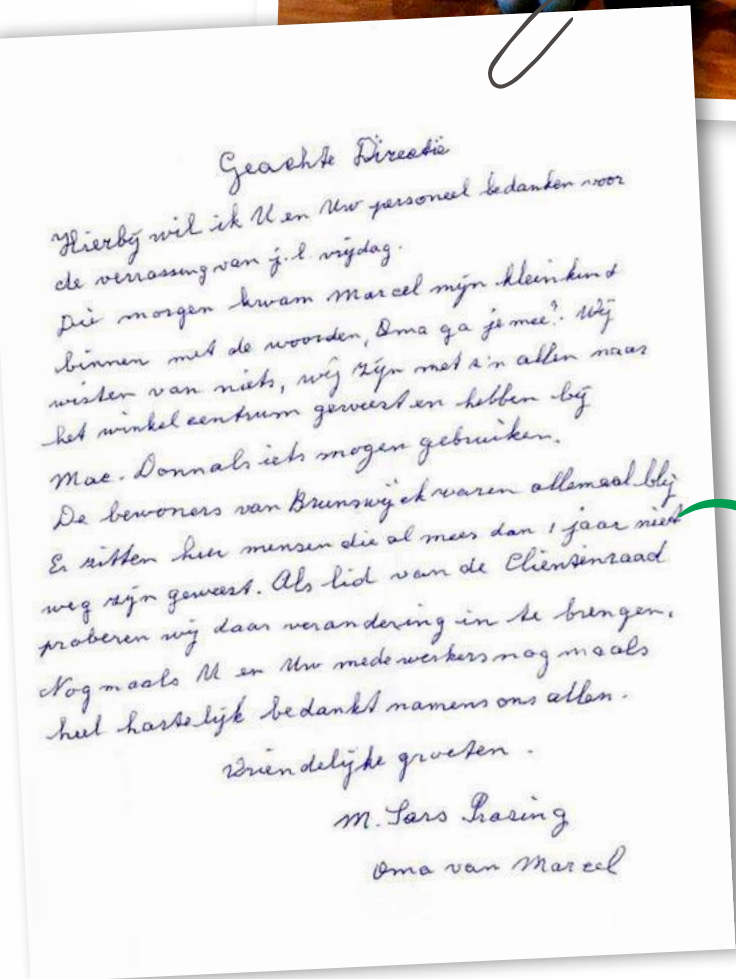
"Het was een geslaagde middag met positieve reacties, zeker voor herhaling vatbaar", zei Kristel de Louweren, medewerker Declaratieservices.

Klussen bij kinderboerderij de Splinter in Eindhoven

"Het is erg leuk om een keer iets anders te doen en door deze activiteit leer je andere mensen van je eigen organisatie kennen", aldus de VGZ-klusploeg bij de Splinter.



De vrijwillige toppers



Na 1 jaar gingen we er weer op uit. Heel erg bedankt!



Freek interviewde vier collega's tijdens het zorgseizoen. Dat leverde mooie verhalen op!

Freek: de razende reporter



Freek Eindelijk een organisatie die kijkt naar mijn mogelijkheden in plaats van mijn onmogelijkheden. Door een fantastische stageplaats bij Coöperatie VGZ kan ik mij optimaal ontwikkelen tot communicatieadviseur!

Ilse Dragstra
Coach Klantcontact

Als coach Klantcontact zet Ilse zich in voor de allerbeste gesprekken met de klant. Daarnaast houdt zij zich bezig met het coachen van medewerkers die klanten terugbellen die daar om hebben gevraagd. In de laatste maanden van het jaar is Ilse veel bezig met het geven van nieuwe informatie over het nieuwe jaar. "Het eindejaarswerk is een drukke, maar ook een leuke tijd", zegt Ilse. **"Alle collega's werken samen aan één doel, namelijk: zoveel mogelijk nieuwe klanten binnenhalen. Samen een soepele start!"**



Laura van Oort
Projectleider

Zijn er medewerkers die op 1 januari al beginnen met eindejaarswerk? Ja, die zijn er! Laura is projectleider van het project "Proposities in eindejaarswerk". Aan het einde van het jaar worden de nieuwe voorwaarden bekendgemaakt voor het volgende jaar. Laura is er verantwoordelijk voor dat de nieuwe voorwaarden goed worden doorgevoerd in alle systemen. Daarnaast heeft zij de "Kick-offmarkt" georganiseerd. Een informatiebijeenkomst voor KS-medewerkers over de veranderingen voor het nieuwe jaar. Door deze informatiebijeenkomst kunnen de KS-medewerkers onze klanten goed informeren. Laura vindt het erg leuk om het hele jaar voorwerk te doen voor de drukste periode van het jaar. Het bijzondere aan eindejaarswerk vindt ze, dat er veel mensen met elkaar samenwerken om deze klus te klaren. **Haar mening is dan ook: tijdens het eindejaarswerk is het druk en hard werken, maar het geeft ook veel voldoening.**

Nanda Kotterman
Doelgroep- en
propositiemarketeer
Missieteam N

Het Missieteam N zet zich in voor mensen met een lager inkomen en voor de gemeenten. Dit team kijkt heel goed wat mensen met een minimuminkomen verwachten en nodig hebben van de zorgverzekeraar. "In de laatste maanden van het jaar ben ik, samen met mijn team, bezig geweest om een campagne te ontwikkelen voor deze doelgroep", vertelt Nanda. De rode draad van de campagne is: geen zorgen met de extra's van het VGZ GemeentePakket. Het doel is om mensen te overtuigen een pakket zonder zorgen af te sluiten bij VGZ. "Het leuke aan eindejaarswerk vind ik de dynamiek. Iedereen rent door elkaar en wil zijn doelen behalen. Een gemeenschappelijk doel is het binnenhalen van minimaal 10.000 verzekerden." **Nanda is van één ding overtuigd: geen zorgen met VGZ.**

Ab Klink
Lid Raad van Bestuur

Ook voor RvB-lid Ab Klink is dit altijd weer een bijzondere periode. "Nu de zorgpremie van VGZ is vastgesteld moeten er contracten afgesloten worden met de ziekenhuizen en andere zorgaanbieders. Daar hebben we het flink druk mee! VGZ heeft scherpe doelstellingen voor de ziekenhuizen. Op dit moment is 25% gecontracteerd. Het is wenselijk om half december klaar te zijn met de contracten, maar het is niet zeker of dit gaat lukken. Naast de contracten en het vaststellen van de zorgpremie is ook de begrotingsbehandeling van het ministerie van VWS, die meestal in november plaatsvindt, erg belangrijk in deze periode. Op deze begroting willen we vanuit VGZ zoveel mogelijk invloed uitoefenen. **Als het goed is zeggen we aan het einde van de periode weer: eind goed, al goed!"**



VGZ-feest: Het beste van eigen bodem

Als dankjewel vanuit het Management Committee werd het feest "Het beste van eigen bodem" georganiseerd. Tijdens het feest traden ook collega's als artiesten "van eigen bodem" op. Zo draaide dj Paul Willems, regisseur documentmanagement, als een pro tijdens het foodfestival vele verzoeknummers vanuit de zaal. En wat te zeggen van onze eigen Jacq uit Eindhoven en Bob uit Arnhem? Stuk voor stuk topacts!



Bob Alberts
Programmamanager
Data Care 2020

Wat een unieke intense ervaring

Daar stond ik dan! Ik moest mijn best doen om geconcentreerd te blijven, want ik voelde de adrenaline stromen. Via mijn oortje hoorde ik mezelf zingen en de eerste zinnen van het nummer kwamen er goed uit. Toen ging ik helemaal los! Wat heb ik genoten van alles en hoe gaaf is het dat het publiek, mijn eigen collega's, zo uit hun plaat zijn gegaan tijdens mijn performance?

Onze eigen Bob & Jacqueline stonden ook op het podium

Jacqueline van Elsbergen
Expert Klant &
Special Accounts

Zenuwslopend, fantastisch, geweldig, uniek...

Zenuwslopend, fantastisch, geweldig, uniek ... woorden schieten tekort om te beschrijven hoe ik dit ervaren heb. Maar de collega's waren zo razend enthousiast dat de zenuwen na de eerste noten al een heel eind weg waren. En ons duet. Net of we al jaren samen zongen. Heel leuk! Achteraf werd ik natuurlijk wel "aangevallen" omdat ik het voor al mijn collega's geheim gehouden had, maar het is me vergeven.



Bedankt!

De afgelopen jaren hebben we met z'n allen hard gewerkt aan de invulling van onze Zinnige Zorg strategie. Door samen te werken met zorgaanbieders en patiënten, door naar elkaar te luisteren en van elkaar te leren. De trots en betrokkenheid van de medewerkers van Coöperatie VGZ hoor en voel je in gesprekken en presentaties. Je voelt het kloppen van ons hart voor onze klanten én voor de toekomst van de zorg. Maar hoe kunnen we dit hart ook aan de buitenwereld laten zien? Zodat we ook andere harten positief kunnen raken en met nog veel meer mensen kunnen zorgen voor goede en betaalbare zorg in de toekomst?

Vanuit deze vraag ontstond het boek dat nu voor je ligt; een verzameling van verhalen, quotes, blogs, belevenissen en beelden. We zijn trots op het uiteindelijke resultaat. Omdat het zo mooi laat zien waarom we doen wat we doen en omdat het van ons allemaal is.

Met veel dank aan iedereen die heeft meegewerkt!

Ab, Tom en Kees

PS We nodigen jou als lezer graag uit om óók jouw hart voor Zinnige Zorg te delen. Of je nu klant bent, medewerker van Coöperatie VGZ, zorgaanbieder, politicus of op een andere manier betrokken bent bij de zorg. Deel jouw hart voor Zinnige Zorg op social media en gebruik **#onshartvoorzinnigezorg**.

