

BIJVGZ

sociaal jaarverslag Coöperatie VGZ 2012

VERBINDEN

Hoe je samenwerkt met collega's en de buitenwereld

HOE TROTS BEN JIJ?

Verhalen over plezier in het werk

JAAROVERZICHT

Hoogtepunten van 2012 voor Coöperatie VGZ

SPANNEND OP KOERS

De wereld verandert... en wij veranderen mee

Ontmoeting Rob Hillebrand en Randy Martherus

'2013 is het begin van een nieuwe fase'



**'ONZE MEDEWERKERS
MOETEN BEREID ZIJN
ZICHZELF EN DAARMEE
DE ORGANISATIE
VOORTDUREND TE
VERBETEREN EN ZO HET
OPTIMALE RESULTAAT
VOOR ONZE KLANTEN TE
REALISEREN'**

ROB HILLEBRAND, BESTUURSVOORZITTER COÖPERATIE VGZ

**'TEAMMANAGERS
MOETEN TIJD KRIJGEN
OM HUN MEDEWERKERS
AANDACHT TE GEVEN,
INTERESSE TE TONEN EN
EEN COACHENDE ROL TE
VERVULLEN'**

RANDY MARTHURUS, VOORZITTER ONDERNEMINGSRAAD COÖPERATIE VGZ

**'MIJN VOLDOENING ZIT
ERIN DAT IK MENSEN
KAN HELPEN'**

MELVIN BOENDER, MEDEWERKER KLACHTEN EN GESCHILLEN

4

VERBINDEN

De beste worden?

Dat is mensenwerk!

22

EVEN VOORSTELLEN

Wie is de medewerker van
Coöperatie VGZ?

28

VERTEL JE SUCCES

Waar ben jij nu
trots op?

6 VERBINDEN, HOE
WERKT DAT?
Altijd op zoek naar innovatie

12 IK VAN COÖPERATIE VGZ
Medewerkers over hun
inspiratie en verwachting

20 VERBINDEN, HOE
WERKT DAT?
Er is geen betere polis dan deze!

32 ALLES GOED?
Hoe gezond zijn we zelf eigenlijk?

13

JAAROVERZICHT

Dit was 2012 voor
Coöperatie VGZ



7

**'Wij verzamelen
ideeën'**

**'JE MOET DURVEN
ANDERS KUN JE
NIET WINNEN'**

19



8

**Randy Martherus
ontmoet
Rob Hillebrand**



30

**Dag voor jonge
mantelzorgers**

NIEUW ELAN VOOR COÖPERATIE VGZ

Dit sociaal jaarverslag 2012 van Coöperatie VGZ heeft een andere vorm dan vorige jaren. Het is een magazine bedoeld voor medewerkers en toekomstige medewerkers. Hiermee krijg je een goed beeld van de fase waarin we als organisatie, management en medewerkers verkeren.

Bij mijn aantreden als directeur HR – nog maar kort geleden – schetste de voorzitter van de Raad van Bestuur een mooi beeld. Coöperatie VGZ is als een tuin die de laatste jaren ingrijpend is veranderd en op onderdelen nieuw is aangelegd. Een tuin met veel nieuwe aanplant, die moet groeien en tot ontwikkeling moet komen. Daarvoor is tijd en verzorging nodig en dat is mensenwerk. Voor het team van HR betekent dit: stimuleren en richting geven, waarbij kleine ingrepen vaak tot mooie resultaten kunnen leiden.

Ik heb veel zin om hieraan mijn bijdrage te leveren. Coöperatie VGZ is een bedrijf dat het belang van de verzekerden zo goed mogelijk wil dienen. Wij onderscheiden ons op dit punt in de markt. Wij zijn een echte coöperatie, die er is voor haar verzekerden. Kwaliteit en zorgvuldigheid staan bij ons dan ook hoog in het vaandel. Het is de kunst deze positieve karaktertrekken te combineren met snelheid en flexibiliteit. Onze medewerkers zullen zich meer en meer moeten ontwikkelen tot specialisten of allrounders, die gewend zijn en het ook leuk vinden zichzelf en de organisatie continu te verbeteren. Daarvoor verdienen ze van het management en van HR alle steun.

Coöperatie VGZ wil de best gewaardeerde zorgverzekeraar van Nederland zijn. Er is in deze organisatie meer dan genoeg elan om deze ambitie te realiseren. Dat is mij in mijn eerste maanden bij dit mooie bedrijf opgevallen. En dat lees je ook wel in dit magazine!

*Benno Siegert
Directeur HR
Coöperatie VGZ*

De beste worden? Dat is mensenwerk!



Het beeld heeft veel symboliek: een groep medewerkers van Coöperatie VGZ in gesprek in Arnhem. Ze zoeken de verbinding met elkaar om te werken aan hetzelfde doel: tevreden, gezonde klanten.

Nog meer symboliek: de vergaderplek heeft wanden van glas. Je kijkt van binnen naar buiten, maar net zo makkelijk van buiten naar binnen. Dat is precies wat Coöperatie VGZ wil: goed samenwerken met zorgaanbieders en andere partijen in de gezond-

heidszorg. We doen dat in een maatschappij, die ons niet alleen op de vingers kijkt, maar ook voortdurend verandert.

Dat vraagt veel van de medewerkers van de nieuwe Coöperatie VGZ. Ze nemen hun eigen verantwoordelijkheid, ze staan open voor verandering, ze zijn kritisch op het eigen gedrag en op dat van anderen en ze zijn voortdurend op zoek naar verbetering. Dit alles met het belang van de klant voor ogen. Dat vraagt van leidinggevendenden dat ze hierin het goede voorbeeld geven en tijd nemen om medewerkers te begeleiden in hun persoonlijke ontwikkeling en daarmee de organisatie verder helpen.

Het jaar 2012 stond in het teken van de teamontwikkeling. De inrichting van het zorgbedrijf was grotendeels afgerond en er was een focus op de zes bedrijfswaarden (zie pagina 10). Iedere medewerker kent ze nu waarschijnlijk uit het hoofd.

Alle teams namen deel aan spelsimulaties, bedoeld om na te gaan hoe elk team zich het beste zou kunnen ontwikkelen in het licht van die bedrijfswaarden. Er kwam een 'cultuurmonitor', een instrument dat teams in de gelegenheid stelt van zichzelf een momentopname te maken en deze met elkaar te bespreken. Wat is goed en wat moet beter? En verder waren er tientallen 'Ontmoetingen'



tussen bestuur, directie en medewerkers op alle niveaus om het proces van verandering en vernieuwing toe te lichten en te horen wat er leeft in de organisatie. Ook in 2013 blijven bestuur, directie en medewerkers elkaar op deze manier ontmoeten.

AMBITIES

In 2013 breekt een nieuwe fase aan: de organisatie staat en de interne processen zijn grotendeels op orde. We hebben echter grote ambities. Het realiseren van die ambities is mensenwerk. Op dat mensenwerk, op die samenwerking in het belang van de klant, zullen we daarom de komende tijd een sterk

accent leggen.

De rol van leidinggevenden, vooral van afdelingsmanagers en teammanagers, is daarbij cruciaal. Aan de ontwikkeling van het management besteden we veel aandacht. We doen dat via ManagementCafé's en 24-uurs sessies met afdelings- en teammanagers. We bieden nieuwe managers modules aan die hen voorbereiden op hun rol. Een rol die bestaat uit luisteren naar en spreken met medewerkers, eventuele onvrede weg nemen en ruimte bieden voor professionele en persoonlijke ontwikkeling. Ogenscheinlijk lastige onderwerpen moeten we daarbij niet uit de weg gaan. Het ziekte-

verzuim is bijvoorbeeld te hoog: hier kunnen medewerkers op aangesproken worden. Handelt een medewerker in strijd met de bedrijfswaarden? Hoe wijs je hem of haar daarop? Coöperatie VGZ wil door klanten, zorgaanbieders en medewerkers gezien worden als de best gewaardeerde zorgverzekeraar van Nederland. Een werkgever waar je graag wilt werken, waar je trots op bent. Als we samen de schouders eronder zetten, ligt dat einddoel binnen handbereik. ◀

Altijd op zoek naar innovatie

De zorg moet goed, toegankelijk en betaalbaar blijven. De afdeling Zorgvernieuwing (vijftien medewerkers) zet zich in om kansrijke zorgvernieuwingen te ontwikkelen en uit te voeren. Dat slaagt alleen in samenwerking met andere afdelingen en met externe partners.



‘VERNIEUWING MOET DRAAGVLAK HEBBEN’

Tanya Levy

Consultant Zorgvernieuwing

“Elke consultant op onze afdeling is verantwoordelijk voor een zorgpad of een thema. Ik heb COPD, een chronische longziekte, in mijn portefeuille. Het is voor ons belangrijk goed samen te werken met andere afdelingen. Het kost veel tijd om een pilot op te zetten en uit te voeren. Als de pilot een succes wordt, willen wij natuurlijk dat die vernieuwing door de zorginkopers wordt meegenomen. Voorheen sloten onze pilots niet altijd aan op de wensen en mogelijkheden van Zorginkoop of van Commercie, waardoor succesvolle initiatieven toch niet verder kwamen. Om dat te voorkomen, volgen we nu een traject waarbij alle betrokken partijen vanuit hun vakgebied bijdragen. Een vernieuwing moet passen binnen ons ict-systeem, moet het imago van Coöperatie VGZ versterken en de risico’s moeten beheersbaar zijn. Als er eenmaal akkoord is gegeven, verzorgen onze ondersteuners de financiering van het project. Kortom: er is voldoende draagvlak nodig vóórdat een pilot van start kan gaan. Dat hele proces vinden wij als vernieuwers wel eens lastig, maar we begrijpen de noodzaak wel.”



‘WIJ VERZAMELEN IDEEËN’

Laura Grims en Ingrid Niels

Ondersteuners Zorgvernieuwing

“Voor goede zorg, zorg je samen. Daarvoor hebben we constant nieuwe ideeën nodig. Zowel van binnen als van buiten de organisatie. Elke week komen er zo’n tien ideeën binnen. Samen met de consultants van onze afdeling bekijken we welke ideeën binnen de doelstellingen van Coöperatie VGZ passen. Die ideeën kunnen in aanmerking komen voor een subsidie uit een innovatiefonds. Bijvoorbeeld uit de RVVZ: de Reserves Voormalige Vrijwillige Ziekenfondsverzekering. Tot 2020 kunnen wij jaarlijks € 4 miljoen uitgeven aan projecten en initiatieven die bijdragen aan zorgvernieuwing. Als team Ondersteuning willen we ons profileren als loket en adviesorgaan voor financieringsmogelijkheden van vernieuwingen in de zorg. Binnenkort komen we met een website, waar mensen hun idee kunnen aanmelden en kort kunnen toelichten. Dat verhoogt de slagingskans van een idee.”



‘IK WIL VAAK TE SNEL’

Jacqueline Batenburg

Consultant Zorgvernieuwing

“Onze afdeling krijgt veel ideeën van de buitenwereld. We zijn zelf ook altijd actief bezig om zorgvernieuwingen te ontwikkelen. Wij kijken bijvoorbeeld samen met de afdelingen Zorginkoop en Commercie hoe een ideaal zorgpad er uitziet voor een bepaalde groep patiënten en wat ervoor nodig is om dat te organiseren. Daarbij betrekken we dan ook de zorgaanbieders en de patiëntenverenigingen, en zo nodig andere zorgverzekeraars. Samen met de ondersteuners van onze afdeling beoordelen we of het project aan de criteria voldoet en of financiering mogelijk is. Een van de belangrijke thema’s waar wij mee bezig zijn, is stimuleren van zelfmanagement, bijvoorbeeld door e-health tools. De pollenapp is er een voorbeeld van: 3 miljoen mensen hebben last van hooikoorts. Door dagelijks hun dagboeken in te vullen, weten ze waar en wanneer de pollen in de lucht zijn waar zij allergisch voor zijn. Ze krijgen tips om de klachten te verminderen. Er zijn genoeg fantastische ideeën. Het probleem is dat het best lang duurt voor een idee daadwerkelijk kan worden uitgevoerd. Dat is wel eens frustrerend. Ik wil vaak te snel.”



ONTMOETING VAN RANDY MARTHHERUS MET ROB HILLEBRAND

'In 2013 begint een nieuwe fase'

Coöperatie VGZ gaat een nieuwe fase in. De afgelopen tijd is veel aandacht besteed aan het bouwen van een nieuwe organisatie. Vanaf 2013 krijgt de ontwikkeling van medewerkers en de samenwerking intern en extern alle aandacht. Daarover zijn bestuursvoorzitter **Rob Hillebrand** en OR-voorzitter **Randy Martherus** het eens.



Ze gaan het vaker doen: gewoon informeel een kop koffie drinken. Even snel bijpraten, horen wat de ander ergens van vindt. Dat is plezierig en vaak ook het meest effectief. Ook voor dit sociaal jaarverslag is een ontmoeting georganiseerd.

Begin 2012 waren de Raad van Bestuur en de Ondernemingsraad 'de verbinding even kwijt', zoals Randy Martherus het noemt. De omgangsvormen waren teveel geformaliseerd en er was onvoldoende wederzijds begrip.

"We hebben samen opnieuw onze samenwerking vorm gegeven en de neuzen weer in dezelfde richting gezet. Ik kijk met een goed gevoel op dat intensieve proces terug: Ondernemingsraad en bestuur hebben elkaar weer gevonden. De contacten zijn goed en we hebben ook echt het gevoel dat we serieus worden genomen bij alle zaken die van belang zijn. We worden in een vroeg-

tijdig stadium betrokken en we kunnen als OR ook echt invloed uitoefenen."

Zo ziet Rob Hillebrand het ook: "De OR is voor het bestuur een *sparringpartner* in zaken die Coöperatie VGZ aangaan. De raad is er om kritisch te zijn en moeilijke vragen te stellen, met als uiteindelijke doel: betere besluiten in het belang van onze klanten. We zullen het niet altijd eens zijn – en we nemen ook zeker wel eens een besluit dat tegen het advies van de OR ingaat – maar we respecteren elkaars rol en verantwoordelijkheden wel."

2011 en 2012 waren impactvolle jaren voor de medewerkers van Coöperatie VGZ. Er was het afscheid van Univé en de reorganisatie van Coöperatie VGZ onder de naam Horizon. Veel medewerkers verlieten de organisatie of kregen andere functies, soms met hogere opleidingseisen of een andere standplaats. "Dat heeft spanning gegeven", zegt Rob, "die op alle niveaus merkbaar was. In de bestuurskamer, maar ook binnen de teams op de werkvloer. Dat is goed te begrijpen."

Randy zegt zich te herkennen in dit beeld: "Veel functies zijn vervallen of sterk gewijzigd, medewerkers moesten opnieuw solliciteren naar functies waarvoor vaak hogere eisen golden. Er zijn ook veel mensen vertrokken. Dat hoort bij het proces van vernieuwen en verbeteren, maar gaat je niet in de koude kleren zitten. De Ondernemingsraad heeft geprobeerd hier de menselijke maat niet kwijt te raken."

VERTROUWEN

Randy stelt vast dat de Ondernemingsraad in 2012 – naast het afhandelen van adviesaanvragen uit Horizon – vooral de rol heeft vervuld van belangenbehartiger van medewerkers die tegen problemen en knelpunten aanliepen. Tegelijkertijd moest de Raad van Bestuur aan het begin van dat jaar – mede op basis van het medewerkersonderzoek – vaststellen dat het vertrouwen in de koers en de leiding beter kon.

DE ZES BEDRIJFSWAARDEN

Coöperatie VGZ heeft als ambitie voor klanten, zorgaanbieders en medewerkers de best gewaardeerde zorgverzekeraar van Nederland te worden. Dat doet Coöperatie VGZ onder het motto 'Voor goede zorg, zorg je samen'. Een motto dat past bij de coöperatieve idealen en bij de maatschappelijke verantwoordelijkheid die ze als zorgverzekeraar wil dragen. Deze zes bedrijfswaarden vormen voor Coöperatie VGZ een leidraad voor de dagelijkse werkzaamheden:

1 SAMENWERKING

Wij geloven dat de beste resultaten worden bereikt door verschillende vaardigheden, talenten en inzichten samen te brengen.

2 KLANTEN ECHT HELPEN

We luisteren naar hun wensen en anticiperen op onuitgesproken behoeftes.

3 VERANTWOORDELIJKHEID NEMEN

We staan voor ons werk en we zetten ons maximaal in, maar ook wij maken fouten. Daar lopen we niet voor weg, maar we nemen zelf het initiatief ze te herstellen.

4 PROFESSIONELE KWALITEIT BEZITTEN

We houden kennis en vaardigheden actueel. We hanteren hoge kwaliteitsnormen en laten onze resultaten toetsen.

5 CONTINUE PASSIE OM TE VERBETEREN

We zijn voortdurend op zoek naar manieren om onszelf, ons werk en onze professionele omgeving te verbeteren.

6 RESULTATEN BOEKEN

We hebben onze doelstellingen en prioriteiten altijd helder voor ogen. Daarbij formuleren we scherpe en meetbare resultaten, waar we naar toe werken.

ROB HILLEBRAND:

'DE INTERACTIE TUSSEN EEN ZORGVERZEKERAR EN DE SAMENLEVING IS VEEL INTENSER GEWORDEN'

Rob: "Medewerkers hebben aangegeven dat ze soms de verbinding met het bestuur en met de grote lijn hebben gemist. Daarom hebben we in 2012 onze manier van communiceren over de strategische koers en de maatregelen die daarbij horen, aangepast. In eerste instantie deden we dit via grootschalige bijeenkomsten op locatie, meestal met honderden medewerkers tegelijk. Dat was teveel eenrichtingsverkeer, zo hebben we achteraf moeten vaststellen. Daarom hebben we in 2012 tweemaal ruim twintig kleinschalige *Ontmoetingen* georganiseerd tussen medewerkers en vertegenwoordigers van het bestuur en de directie."

"Dat zijn bijeenkomsten geweest waarbij de inhoud per bedrijfsonderdeel sterk verschilde. Logisch, want het ene bedrijfsonderdeel verkeert nu eenmaal in een andere fase dan het andere. Ik denk dat we er op die manier in geslaagd zijn meer interactie en een echte dialoog tot stand te brengen tussen medewerkers, management, directie en bestuur."

Randy ervaart dat ook zo. "Die grootschalige bijeenkomsten waren niet zo effectief, omdat ze niet aansloten bij de belevingswereld per bedrijfsonderdeel en per team. In de nieuwe, kleinschalige opzet is er veel meer dialoog en interactie. Onderwerpen worden echt besproken, er is een luisterend oor en er worden ook afspraken gemaakt voor nadere acties. Het is goed dat we in 2013 doorgaan met deze kleinschalige opzet van de *Ontmoetingen*."

Toch is het niet de bedoeling, zo benadrukt Rob, dat bestuur en directie structureel de rol overnemen van de afdelings- en teammanagers. Het is hún taak om de waarden en

de doelen van de organisatie te vertalen naar hun medewerkers en hen te coachen en te begeleiden in hun ontwikkeling.

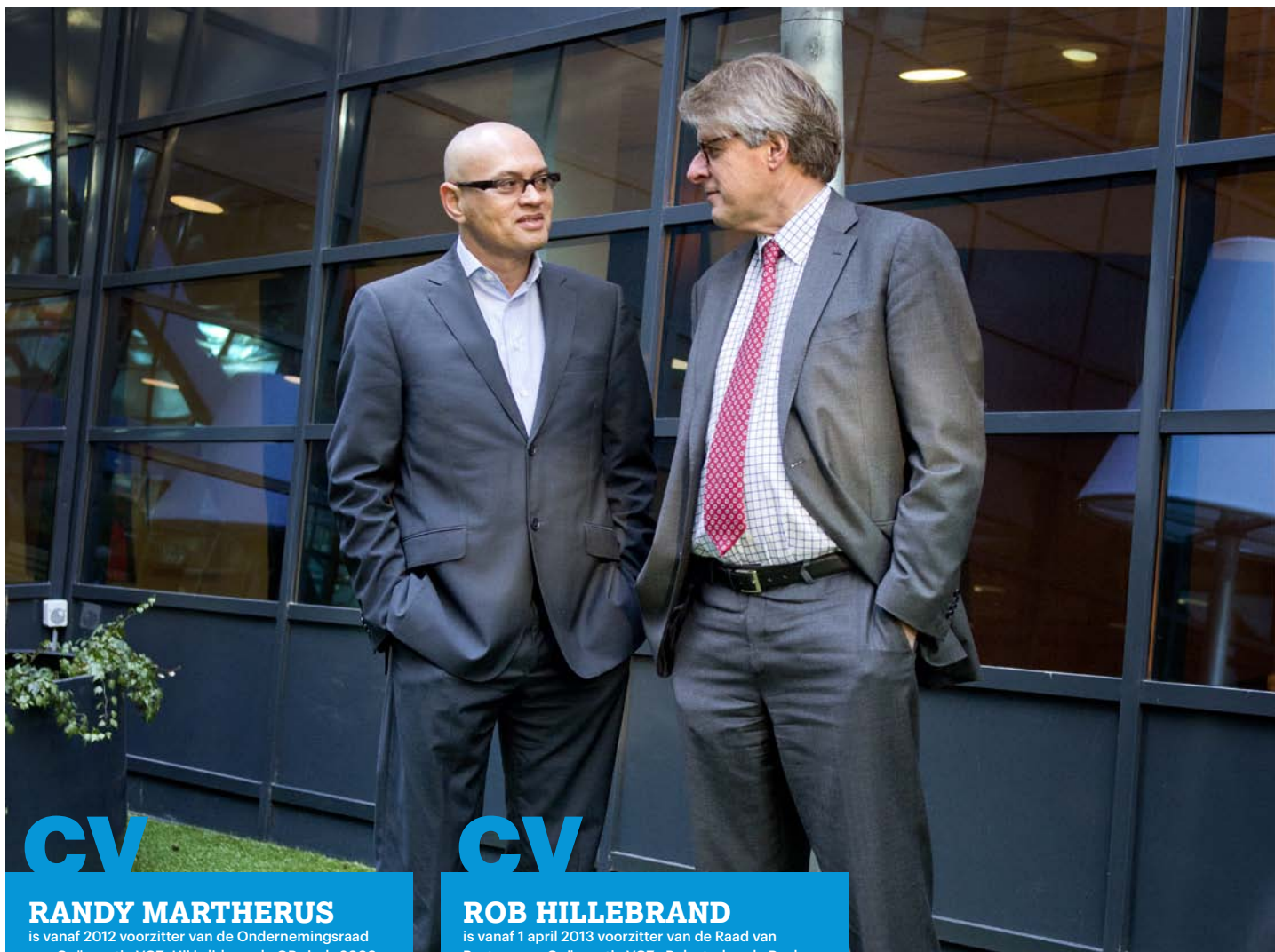
Rob: "Coöperatie VGZ functioneert in een snel veranderende wereld. De samenleving staat voor grote uitdagingen: hoe houden we de gezondheidszorg op topniveau en hoe houden we dit betaalbaar? De interactie tussen een verzekeraar en de samenleving is veel intenser geworden. En we werken ook nog eens in een sector die onder invloed staat van politieke veranderingen. Dat vraagt flexibiliteit van onze medewerkers."

VERBETEREN

"Onze mensen moeten ook bereid zijn zichzelf en daarmee de organisatie voortdurend te verbeteren en zo het optimale resultaat voor onze klanten te realiseren. Daarin past bijvoorbeeld ons programma *VGZ Werkwijze*, dat we in 2012 zijn gestart."

Randy: "Voor de Ondernemingsraad is dit een speerpunt dat we ook meerdere malen hebben besproken met de Raad van Bestuur. We zijn content met dit programma. Teams komen dagelijks bijeen om te bespreken wat goed gaat en wat beter kan, en ze nemen concrete maatregelen. Medewerkers krijgen rechtstreeks invloed op hun eigen werkzaamheden en op de resultaten die ze hiermee behalen voor de organisatie. Ik ben ervan overtuigd dat dit leidt tot meer betrokkenheid en meer binding. En ik denk dat we onze klanten op deze manier ook nog beter gaan helpen."

De Ondernemingsraad vindt – net als de Raad van Bestuur – dat voor de teammanagers bij Coöperatie VGZ een belangrijke rol



CV

RANDY MARTHHERUS

is vanaf 2012 voorzitter van de Ondernemingsraad van Coöperatie VGZ. Hij is lid van de OR sinds 2009 en vanaf december 2012 tijdelijk volledig vrijgesteld voor deze taak. Randy studeerde Informatica en Bedrijfskunde. Hij werkte vóór zijn dienstverband bij Coöperatie VGZ (vanaf 2000) onder andere bij een aantal ICT-dienstverleners voor diverse opdrachtgevers.

CV

ROB HILLEBRAND

is vanaf 1 april 2013 voorzitter van de Raad van Bestuur van Coöperatie VGZ. Rob studeerde Rechten in Leiden en vervulde van 1982 tot 2006 verschillende functies bij Delta Lloyd, waarvan de laatste vier jaar in de Raad van Bestuur. Sinds 19 maart 2010 was hij Vice-Voorzitter van de Raad van Bestuur van Coöperatie VGZ. Als bestuursvoorzitter is hij de opvolger van Martin Duvivier.

is weggelegd als het gaat om het vertalen van bedrijfswaarden en –doelstellingen naar medewerkers.

Randy: “Uit het medewerkersonderzoek en signalen die ons bereiken, komt echter wel naar voren dat teammanagers nogal overvraagd worden. Ze moeten van de organisatie ook de tijd krijgen om hun medewerkers aandacht te geven, interesse te tonen en een coachende rol te gaan vervullen. Op die manier worden medewerkers completer gefaciliteerd door hun leidinggevend en kunnen ze steeds beter hun werk doen.”

Rob: “Dat erken ik. Ook dat heeft voor een deel te maken met de fase waarin we als Coöperatie VGZ verkeerden. Er is veel nieuw management gekomen, dat tijd nodig heeft om de organisatie te leren kennen. Tegelijk is ook veel veranderd in de samenstelling van de teams en zitten we in een veranderingsproces. Kortom, de uitdagingen voor de teammanagers zijn op dit moment

heel groot. We gaan ze hierbij de komende tijd ook extra ondersteunen.”

WERKBARE OPLOSSINGEN

Raad van Bestuur en Ondernemingsraad zijn het niet altijd eens. Dat is normaal in een volwassen organisatie. De Ondernemingsraad was het in 2012 bijvoorbeeld niet eens met het besluit om tussen de Raad van Bestuur en de directie vier divisievoorzitters te plaatsen. Volgens de OR zou dat de afstand tussen medewerkers en bestuur vergroten, volgens de Raad van Bestuur zouden deze divisievoorzitters juist in staat gesteld worden deze afstand te verkleinen.

Randy: “We hebben ons uiteindelijk neergelegd bij het besluit van het bestuur. De divisievoorzitters zijn inmiddels in functie en de eerste contacten zijn goed. De divisievoorzitters gaan zich meer richten op de aansturing van de divisies, zodat de Raad van Bestuur meer aandacht heeft voor onze externe

stakeholders. We blijven het als Ondernemingsraad kritisch volgen en beoordelen en – ondanks verschillen van inzicht – kan het leiden tot werkbare oplossingen.”

“Iets van de nieuwe samenwerking signaleer ik ook bij de herstructurering van de afdelingen Zorginkoop & Zorgvernieuwing. In het kader van dat project is een bijeenkomst georganiseerd voor de medewerkers, waarbij het directieteam en de divisievoorzitter aanwezig waren. Daarbij is besproken waar medewerkers tegenaan lopen in hun dagelijkse werkzaamheden. Wat bleek? De horizontale verbindingen konden veel beter; er was nog teveel verkoking en versnippering. Dit probleem is ter plekke – met voorbeelden – besproken en nu wordt ervoor gekozen om met functionele, multidisciplinaire teams de verbinding echt tot stand te brengen. Een mooi voorbeeld. Zo kun je ook *bottom up* voortdurend werken aan verbetering.” ◀

IK VAN COÖPERATIE VGZ



Melvin Boender

Medewerker Klachten en Geschillen

ESSENTIE

“Klachten en geschillen oplossen, dat is mijn werk. Klachten over eigen risico, declaraties die verkeerd zijn verwerkt, aanvragen van machtigingen die niet zijn goedgekeurd, of de foto op de voorkant van een folder. Klachten gaan overal over. Ze komen binnen per e-mail, brief of telefoon, maar we zien ze ook langskomen op internet, Twitter, Facebook of tv-programma's.”

INSPIRATIE

“Negen van de tien telefoontjes en brieven zijn niet vrolijk. Mijn voldoening zit erin dat ik mensen kan helpen. Als ik hen verras door fouten toe te geven, excuses aan te bieden of in sommige gevallen een bloemetje te sturen. Maar je kunt niet altijd iedereen tevreden stellen. De kunst is om een brief of telefoongesprek op zo'n manier te beëindigen dat de verzekerde toch tevreden is over de klachtafhandeling. Wij zien op onze afdeling heel wat klachten, maar als je bedenkt dat we vier miljoen verzekerden hebben, dan weet ik ook dat er heel veel goed gaat.”

ONTWIKKELEN

“Ik wil me ontwikkelen in *webcare*. Op dit moment doen we die taak er met acht mensen bij. We houden van 's ochtends vroeg tot 's avonds laat in de gaten wat er over ons wordt gezegd en geschreven en daar reageren we dan op. Op dat gebied hebben we nog een grote slag te slaan. Je kunt veel meer doen dan alleen op klachten reageren. Je kunt campagnes en communities beheren, waardoor je een veel actievere rol speelt op internet. Dat zou wel een fulltime baan kunnen zijn.”

VERWACHTINGEN

“Ik weet dat er binnen de organisatie onderzoek wordt gedaan naar de mogelijkheden om een speciaal *webcare* team in te richten. Dat lijkt mij een ontzettend leuke functie. Door vanuit klachtenmanagement naar marketing te kijken, kunnen heel wat klachten worden voorkomen. Ik ben ervan overtuigd dat er voor Coöperatie VGZ nog vele kansen liggen om sociale media te benutten.”

‘ALS JE BEDENKT DAT WE
VIER MILJOEN VERZEKERDEN
HEBBERN, DAN GAAT ER HEEL
VEEL GOED’

Dit was 2012 voor Coöperatie VGZ



1

NIEUW LOGO COÖPERATIE VGZ

Het was een hele operatie, maar begin 2012 prijkte op alle vestigingen in het land, van Alkmaar tot en met Heerlen, het nieuwe logo van Coöperatie VGZ. Alle borden, vlaggen, wegwijzers en stickers zijn vervangen, maar nu kan het ook niemand meer ontgaan: het is allemaal Coöperatie VGZ.



3

GEA EN PASCALLE GEVEN VGZ-MAGAZINE GEZICHT

Het VGZ-magazine verscheen in april met een nieuwe opmaak en een nieuw gezicht: Gea. In elke aflevering staat één verzekerde centraal. In de eerste editie was dat Gea, in de tweede editie Pascal. Het gaat om gewone mensen met verhalen die voor iedereen herkenbaar zijn: Gea heeft diabetes, Pascal kampte met een angststoornis. In het magazine vertellen ze over hun ervaringen met zorg. Het magazine is bedoeld om lezers te prikkelen zelf de regie over de eigen zorg te nemen. Naast rubrieken als 'Opinie' en 'Mijn zorgwens' staan in het magazine veel gezondheidstips, nieuwtjes, zorgwensen en aanbiedingen. Het VGZ magazine verschijnt drie keer per jaar in een oplage van 800.000 exemplaren.

2

PRIJS VOOR MOBILITEITSMANAGEMENT

Coöperatie VGZ heeft in april de SLIM-Award 2012 gewonnen voor haar mobiliteitsmanagement. De uitreiking vond plaats in aanwezigheid van onder anderen minister Melanie Schultz van Haegen (Infrastructuur en Milieu) in Burgers' Zoo in Arnhem. De SLIM-Award is een initiatief van Offensief Bereikbaarheid, een samenwerkingsverband van meer dan 75 organisaties in de Stadsregio Arnhem Nijmegen.

"We hebben met name gewonnen omdat de jury erg gecharmeerd was van de manier waarop wij het vervoersbeleid en Het Nieuwe Werken in Arnhem verbinden. Een sterke combinatie", aldus Ike Takens, voormalig directeur HR a.i., die aanwezig was bij de uitreiking. "Daarnaast roemde de jury dat Coöperatie VGZ vertrouwen in haar medewerkers hoog in het vaandel heeft staan en dat wij geloven in gedragsbeïnvloeding."



ZORGKANTOREN VGZ BESTE VAN NEDERLAND

De zeven zorgkantoren van Coöperatie VGZ zijn door de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) als beste beoordeeld van de 32 zorgkantoren in Nederland. Zo wisten onze zorgkantoren de hoogste korting te bedingen voor AWBZ-zorg. Dit betekent dat voor hetzelfde geld meer zorg kan worden ingekocht, waardoor meer mensen gebruik kunnen maken van de AWBZ. Ook bieden onze zorgkantoren de klanten meer keuzemogelijkheden, doordat ze met verschillende zorgaanbieders werken.

5

POLISADMINISTRATIE PRESTEERT PER DAG

De Polisadministratie maakte een goede beurt door al in mei 2012 haar Horizon-doelstelling voor 2013 te bereiken. De afdeling verwerkt mutaties nu binnen één dag, voor zowel het papieren als het digitale kanaal. Volgens afdelingsmanager Miloe van Sprang-Roegies bleek uit klantonderzoek dat klanten dit van Coöperatie VGZ verwachten. “Dan vind ik dat je daar niet mee moet wachten, maar direct aan de slag moet.” De grootste verandering die nodig was, bleek het sturen op resultaat in plaats van op aanwezigheid. De afdeling zorgt er nu voor dat er elke dag een goede bezetting is; ook op minder populaire dagen, zoals de vrijdag.



6

VERHUIZING NAAR EINDHOVEN

Medewerkers van Klantadministratie en van Klantenservice & Klachtenmanagement (gezaamenlijk 166 fte's) zijn begin juli naar hun nieuwe werklocatie in Eindhoven verhuisd. De medewerkers van Klantadministratie zitten grotendeels op de eerste etage, de medewerkers van Klantenservice & Klachtenmanagement op de tweede etage. De reacties zijn positief. Voor sommigen scheelt dat reistijd, anderen moeten juist verder reizen. Voor iedereen is het prettiger dat alle collega's van Klantenservice & Klachtenmanagement nu op één locatie zitten. Ze kunnen makkelijker bij elkaar langs lopen en samenwerken.

7

IZA BESTE PARTIJ BIJ AANBESTEDING VNG

IZA is één van de twee zorgverzekeraars geworden, die het nieuwe contract van de aanbesteding van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) gaan uitvoeren. De winnaars werden in augustus officieel bekend gemaakt. IZA is al zestig jaar de zorgverzekeraar van (oud-)medewerkers van gemeenten, provincies en waterschappen, en is dat dus ook na 1 januari 2013 gebleven. Op bijna alle punten, waaronder op premie, scoorde IZA beter dan de concurrentie. Om het nieuwe contract te vieren, werd op alle vestigingen taart uitgedeeld.



DIABETICI LOPEN NIJMEEGSE VIERDAAGSE

Coöperatie VGZ was ook in 2012 hoofdsponsor van de Vierdaagsefeesten en zorgpartner van de wandelmars. Zo maakten we drie grote verzorgingsposten mede mogelijk. In 2012 deden er ruim 38.000 wandelaars mee en kwamen er ruim 1,4 miljoen bezoekers kijken. Bijzondere aandacht was er voor de wandelaars met een speciaal startbewijs met daarop de tekst 'Ik finish diabetes'. De wandelaars deden mee aan een onderzoek van ziekenhuis UMC St. Radboud in Nijmegen naar de invloed van wandelen op diabetes type 2. Dit onderzoek werd door Coöperatie VGZ en het Diabetes Fonds ondersteund om het belang van bewegen voor diabetici te onderstrepen. Uit het onderzoek bleek dat mensen met diabetes prima in staat zijn om een zware prestatie te leveren.

11

TOPSTRUCTUUR VERSTERKT

De topstructuur van Coöperatie VGZ is vorig jaar versterkt. In mei kondigde de Raad van Bestuur aan op zoek te gaan naar kandidaten om de verschillende divisies aan te voeren. Die kandidaten werden gevonden en eind december bekend gemaakt. Ze zijn 1 januari 2013 aan de slag gegaan. Frank Elion is benoemd tot divisievoorzitter Commercie. Marjo Vissers is benoemd tot divisievoorzitter Klantenservice & Operatie. Zij legt hiervoor haar functie als directeur PCI neer en wordt daarin opgevolgd door Leonieke van der Meer. Roel Geers is benoemd tot divisievoorzitter ICT, PCI en BI. Voor Zorginkoop & Zorgvernieuwing is Peter Hoppener benoemd en op 1 april 2013 gestart.



Afdeling Concerninkoop

SPELSIMULATIE GEEFT TEAMS EEN BOOST

Bijna alle teams van Coöperatie VGZ hebben in 2012 meegedaan aan de spelsimulatie. In totaal zijn er 166 spelsimulaties geweest voor zo'n 2.700 medewerkers, onder wie ook de medewerkers van de afdeling Concerninkoop.

Volgens Clemens van der Werf, teammanager contractmanagement, raakte de spelsimulatie - waarbij medewerkers aan de slag gingen met bedrijfswaarden - iets wezenlijks. "Je begrijpt hoe je als medewerker onderdeel bent van het geheel. Je voelt echt waar je je als team kunt verbeteren. Ook ons teamgevoel heeft een *boost* gekregen. Hierdoor is het makkelijker elkaar te vertrouwen, je kwetsbaar op te stellen en feedback te geven en te ontvangen."

12

9

COÖPERATIE VGZ POPULAIRE WERKGEVER

Coöperatie VGZ behoort tot de vijftig populairste werkgevers van Nederland. In het Intermediair Imago Onderzoek 2012 komt Coöperatie VGZ nieuw binnen op de 38e plaats. Met deze plaats laten we organisaties als Microsoft, IKEA, Essent en KPMG achter ons. In de notering per branche staan we op de tweede plaats, onder Achmea. In voorgaande jaren kwam Coöperatie VGZ niet voor op de lijst. Daarom kan deze 38e plaats als een groot compliment worden gezien.

Het onderzoek werd uitgevoerd door onderzoeksbureau Motivaction. Er deden circa 4.000 hoogopgeleiden (hbo en wo) aan mee. Opvallende uitkomsten van het onderzoek waren:

- Onder invloed van de economische crisis zijn de salarisverwachtingen bijgesteld.
- De hoogopgeleide doelgroep vindt thuiswerken een van de belangrijkste arbeidsvoorwaarden.
- De hoogopgeleide is somber over de huidige arbeidsmarkt. De arbeidsmobiliteit is afgenomen.
- De ambitie om leiding te geven, neemt af.
- De hoogopgeleide gaat op zoek naar een andere baan als hij weinig doorgroeimogelijkheden ziet, als hij het werk niet uitdagend vindt, ontevreden is over het inkomen, geen contractverlenging krijgt of geen goede balans vindt tussen werk en privé.

10

IZA CURA WINT CONTRACT MINIMA ROTTERDAM

IZA Cura heeft in oktober het zorgcontract voor de minima in Rotterdam binnengehaald. Op 17 oktober werd het contract getekend door Boy Sluiter, directeur Verkoop (links) en Marco Florijn, wethouder van Rotterdam. Inwoners van Rotterdam met een minimuminkomen kunnen daardoor sinds november een IZA Cura Rotterdam-pakket afsluiten.



13

**TAMARA VAN DE GRAAF:
BESTE KLANTADVISEUR VAN NEDERLAND**

Tamara van de Graaf mag zich in 2013 de beste klantadviseur van Nederland noemen. Ze won de persoonlijke prijs van de Nationale CQ-test die op 3 november 2012 werd gehouden. Tamara versloeg 974 collega-klantadviseurs van 29 andere bedrijven. Beslissend was haar antwoord op de finalevraag: wat is er nou zo'n leuk aan het beroep van klantadviseur? Tamara antwoordde: "Ik vind het leuk om klanten echt te kunnen helpen. Wat voor ons dagelijkse kost is, is voor onze klanten algebra. Bovendien is het werken in een team superleuk. Samen staan we sterk voor de klant."

15

**SPLITSING SCHADEBEDRIJF
EN ZORGBEDRIJF**

Het zorgbedrijf Coöperatie VGZ en het schadebedrijf Coöperatie Univé zijn per 1 januari 2012 gesplitst in twee zelfstandige organisaties. Het opsplitsen was nodig omdat er zowel voor zorg als voor schade een eigen strategie nodig is om succesvol te kunnen zijn in deze specifieke markten. Deze splitsing had ook gevolgen voor medewerkers. Alle medewerkers zijn aan het zorgbedrijf of aan het schadebedrijf toegewezen. Dit proces werd 'duiding' genoemd.

Alle medewerkers zijn tijdig geïnformeerd over de duiding. Met de vakorganisaties zijn vorig jaar afspraken gemaakt over de inpassing van arbeidsvoorwaarden. Alle medewerkers die te maken kregen met een inpassing van arbeidsvoorwaarden, ontvingen een individueel overzicht waarin de verschillen tussen de oude en de nieuwe situatie voor ieders persoonlijke situatie werden uitgewerkt.

14

R&O DOE JE SAMEN

De Resultaat & Ontwikkelingscyclus (R&O) waar Coöperatie VGZ mee werkt, is bedoeld om als medewerker en leidinggevende in gesprek te gaan en heldere afspraken te maken. Hierbij gaat het om afspraken over de bijdrage die de medewerker aan de organisatie kan leveren, de ontwikkeling die hij of zij wil doormaken, maar ook om het voeren van een dialoog over de bedrijfswaarden. De afdeling HR besteedde in oktober aandacht aan de R&O-cyclus, om de kennis hierover bij alle medewerkers op te frissen. Medewerkers kunnen zelf met voorstellen komen voor de resultaten en activiteiten, die ze voor hun rekening willen nemen en voor ontwikkelingen die ze in hun werk willen doormaken. Het is de bedoeling dat medewerkers hun leidinggevende door het jaar heen op de hoogte houden van de voortgang van de afspraken. Dit gebeurt bij voorkeur per mail en in de voortgangsgesprekken, zodat dat ook vast ligt. Op die manier is de leidinggevende aan het eind van het beoordelingsjaar beter in staat om de beoordeling op te stellen. Vandaar de oproep van HR: 'R&O doe je samen'.

16

OPLEIDINGS- EN ONTWIKKELTRAJECT KLANTADVISEURS

Bijna 600 klantadviseurs hebben in het voorjaar van 2012 deelgenomen aan een van de zes medewerkersbijeenkomsten over het opleidings- en ontwikkeltraject IEDER1 voor klantadviseurs in Gorinchem, Eindhoven en Heerlen.

De markt van zorg en zorgverzekeringen ontwikkelt zich in hoog tempo. De eisen die de klant stelt aan een zorgverzekeraar, veranderen ook. Om onze verzekerden optimaal van dienst te kunnen zijn, moet Klantenservice daarin meebewegen. De nieuwe rol van de klantadviseur vraagt om specifieke kennis én om bijzondere competenties, die soms ook moeten worden aangeleerd. Daarom worden de kennis en competenties van klantadviseurs getest met behulp van een kennistoets en een ontwikkeltoets. Op die manier kan worden vastgesteld wat het huidige niveau is en welke opleiding nodig is om de klant goed, snel en makkelijk te kunnen helpen.

Met het opleidings- en ontwikkeltraject werd een groot beroep gedaan op de flexibiliteit en de tijd van klantadviseurs. De toetsen werden op zaterdag afgenomen om de klant zo goed mogelijk van dienst te blijven.

17

**ABSEILENDE WETHOUDER
OPENT STATIONSPLEIN**

Wethouder Gerrie Elfrink van de gemeente Arnhem heeft op 3 oktober 2012 het kantorenplein voor de ingang van ons pand in Arnhem abseilend geopend. Hij daalde van de hoge, winderige top van een van de twee torens neer en sprak toen een openingswoord uit. "Er is lang gewerkt aan dit plein, maar dan heb je ook het best bereikbare kantorencomplex van Oost-Nederland". In november is de verdere nieuwbouw aan het plein gestart.



18

MEDEWERKERSONDERZOEK 2011

De resultaten van het Medewerkersonderzoek 2011, die half juni werden gepresenteerd, lieten een lichte daling zien van de medewerkerstevredenheid: van 6,8 naar 6,7.

Het onderzoek is via internet onder 2.737 medewerkers van Coöperatie VGZ uitgezet. Hierop heeft 73% van de medewerkers anoniem gereageerd. Er zijn zes thema's onderzocht: tevredenheid, betrokkenheid, engagement, efficiency, rolduidelijkheid en klantgerichtheid. Medewerkers gaven aan dat zij meer duidelijkheid en perspectief willen over de doelen en de richting van Coöperatie VGZ. Ook werd aangegeven dat er een cruciale rol ligt bij de leidinggevenden. De uitkomsten per team werden door leidinggevenden met hun team besproken, met als doel afspraken te maken over het vervolg.

19

E-HRM VERGROOT ZELFREDZAAMHEID

Het projectteam e-HRM is in oktober begonnen met de invoering van een geautomatiseerd HRM-systeem waarmee medewerkers zelf hun gegevens kunnen invoeren en/of wijzigen via het programma PersonnelView (PView). Het gaat in eerste instantie om persoonsgegevens, declaraties en declaratieoverzichten. Het programma wordt nog verder uitgebouwd, zodat medewerkers in de toekomst steeds meer HR-zaken digitaal kunnen regelen.

Het voordeel voor medewerkers is dat zij op elk gewenst moment kunnen zien wat de status is van bijvoorbeeld een declaratie of van R&O-afspraken. Doordat medewerkers zelf de invoer doen, wordt de kans op fouten beperkt en verdwijnen onnodige (papieren) schakels uit het proces. Dit maakt de verwerkingstijd van mutaties beduidend korter. e-HRM levert dus gebruikersgemak, zelfredzaamheid, een hoogwaardige dienstverlening en betere service. De techniek is vergelijkbaar met eenvoudige toepassingen als internetbankieren en online winkelen. Om de techniek optimaal te testen en de implementatie goed te begeleiden, is gekozen voor een gefaseerde uitrol: in oktober 2012 is HR zelf gestart met de modules Declaraties, Personalialia en R&O-cyclus. In december volgden PCI, ICT en de Raad van Bestuur. Ook ging de module Verzuim toen live.

Per 1 januari 2013 zijn de vier modules ook beschikbaar voor de divisie Commercie en de overige Stafafdelingen, per 1 februari voor de divisie Zorginkoop & Zorgvernieuwing en per 1 maart voor de divisie Klantenservice & Operatie.

20

VEEL MEDIA-AANDACHT VOOR NIEUWE MERK BEWUZT

De introductie van het nieuwe merk Bewuzt van Coöperatie VGZ is in oktober 2012 breed uitgemeten in de media. Vooral het nieuws over de no-claimkorting kreeg veel aandacht. Ook op sociale media werd druk over het nieuwe merk gesproken. Bewuzt biedt een goede basisverzekering voor een zeer lage premie, eventueel aan te vullen met een vergoeding voor tandartszorg, fysiotherapie of buitenland. De klant kan kiezen tussen drie betaalbare opties en bepaalt zelf waarvoor hij betaalt.

bewuzt⁺
zorgverzekerd



21

COÖPERATIE VGZ DEELT PRIJZEN UIT

Coöperatie VGZ deelt prijzen uit aan organisaties die bijdragen aan zorgverbetering in Nederland. De innovatieprijs VoorGoedeZorg is in november 2012 uitgereikt aan het Rotterdamse Avant sanare. De pedagogische instelling kwam met het idee 'Gewichtige gezinnen': een project dat de sociale omgeving van mensen met obesitas betreft in de strijd tegen kilo's.

De jury koos voor dit project vanwege de multidisciplinaire inzet van onder meer voedingsdeskundigen, bewegingsexperts en psychische ondersteuning. Vooral de insteek om samen met familie te strijden tegen overgewicht sprak de jury aan, omdat daarmee al in een vroeg stadium kan worden voorkomen dat kinderen met overgewicht te maken krijgen. Aan de innovatiewedstrijd deden negentig inzenders mee, van wie er vijf doorgingen naar de finale. De hoofdprijs is de hulp van Coöperatie VGZ om het idee te ontwikkelen, uit te voeren en uiteindelijk in de markt te zetten.

We ontvingen in totaal 613 inzendingen voor drie zorgprijzen: VoorGoedeZorg (91), de IZZ Mooi Mens Verkiezing (474) en de Univé Paludanus Prijs (48). Hieruit rollen zelfs vier winnaars. De Mooi Mens Verkiezing heeft een jury- én een publieksfavoriet.

Mariëlle de Ruijter wint juryprijs IZZ Mooi Mens verkiezing 2012



22

FLITSENDE AFTRAP COMMERCIEEL SEIZOEN

Het commercieel seizoen begon eind september met presentaties van de verschillende merkteams in het bedrijfsrestaurant in Arnhem. De teams stelden zich elk op een verrassende manier voor aan hun collega's bij Commercie. Ieder team kreeg vijf minuten de tijd om zijn doelstellingen neer te zetten, met de acties om deze doelstellingen te bereiken. De bijeenkomst had als doel de kennis van de verschillende merkcampagnes onderling te vergroten en samen de aftrap te geven voor het nieuwe seizoen. Die missie is geslaagd: het enthousiasme spatte ervan af. De merkteams zijn multidisciplinair samengesteld met medewerkers van Verkoop, Marketing en Productontwikkeling. Om het seizoen tot een succes te maken, is samenwerking vereist: zowel binnen Commercie als met de rest van de organisatie.

23

OP STAP MET DE PERSONEELSVERENIGING

De personeelsvereniging heeft ook in 2012 verschillende activiteiten georganiseerd. Trekkers waren de kerstworkshops, de kerstbingo en het kerstshopweekeinde in december, naar Lille en Gent, waaraan meer dan 100 medewerkers deelnamen. Er was ook weer veel belangstelling voor de stedenreizen: drie naar Tallinn, de hoofdstad van Estland (in totaal 150 mensen), een weekeinde Noord-Nederland en dagtochten naar Amsterdam, Paleis Soestdijk en Amersfoort. Het programma van de gezinsdag was een tweedaags bezoek aan Disneyland of een combinatie van één dag Parijs en één dag Disneyland. En natuurlijk vierden we Sinterklaas: collega's en kinderen hebben zich een hele dag vermaakt in Ouwehands Dierenpark.

Margot Vandermeulen

Campagnemarketeer afdeling Marketing

ESSENTIE

“De essentie van mijn werk is reclamecampagnes voeren om verzekerden binnen te halen. Ik ben campagneleider voor het merk Bewuzt. De doelgroep is jong en gezond, zonder kinderen. Het campagneseizoen begint in juni. Samen met de reclame- en mediabureaus maken we bijvoorbeeld commercials voor tv en radio en promotie via internet. Die testen we van te voren bij de doelgroep. In november en december zijn we volop in de lucht en moeten we scoren. We houden de resultaten scherp in de gaten.”

INSPIRATIE

“Als een actie niet lukt, ben ik teleurgesteld, want ik ben extreem *betrokken*. Maar het hoort erbij. Je moet durven wagen, anders kun je niet winnen. Met Bewuzt hebben we vorig jaar gelukkig ruimschoots de doelstellingen gehaald, maar er zaten ook onderdelen in de campagne die niet werkten. Daar leer je dan van. Je moet in dit vak tegen hectiek kunnen. Ik vind dat hartstikke leuk. Mijn inspiratie haal ik vooral uit de samenwerking binnen het team, uit brainstormsessies en de co-creatie met het reclamebureau.”

ONTWIKKELEN

“Ik wil specialist worden in mijn vak. Er is zoveel te leren op marketinggebied. Als je alleen al ziet wat er online allemaal gebeurt! Ik wil mijn kennis en ervaring de komende jaren verdiepen, seminars en workshops volgen, leren van collega's. Maar het is vooral: *learning by doing*. Af en toe moet je op je bek gaan.”

VERWACHTINGEN

“Coöperatie VGZ is een heerlijk grote organisatie. Er is zoveel te leren. Dat spreekt me enorm aan. Ik krijg de ruimte en het vertrouwen om dingen te doen. Maar ik denk wel dat de organisatie nog beter zou kunnen worden als ze een gericht en actief beleid voert om jonge, ambitieuze medewerkers - zoals er veel zijn -, een gericht ontwikkelingstraject te bieden, zodat je naar heldere doelen toe kunt werken.”

IK VAN COÖPERATIE VGZ



‘JE MOET IN DIT VAK
TEGEN HECTIEK KUNNEN’

Er is geen betere polis dan deze!

Eén van de collectiviteiten bij Coöperatie VGZ is de personeelscollectiviteit. De belangen van deze collectiviteit worden vanuit verschillende afdelingen behartigd, zoals de afdelingen Verkoop, Polisadministratie en de Personeels- en Salarisadministratie. Samen zorgen zij ervoor dat er voor medewerkers geen betere verzekering is dan die van VGZ.

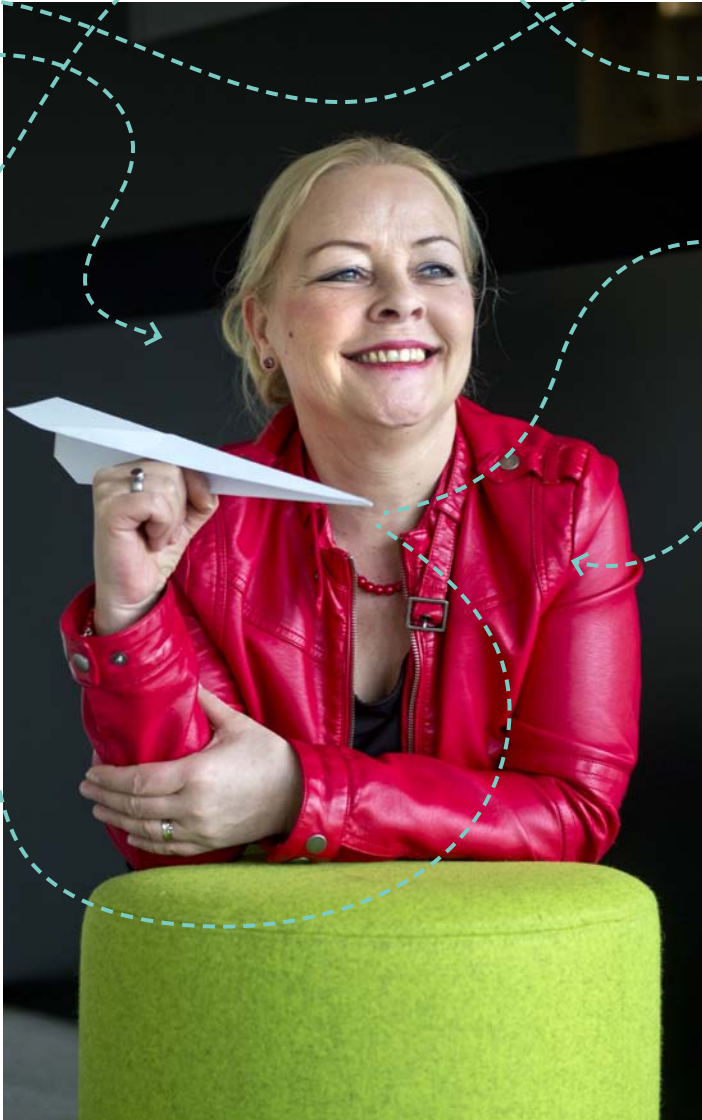


'MENSEN WILLEN NIET VOOR VERRASSINGEN STAAN'

Edward Rosmalen

Medewerker Personeels- en Salarisadministratie

“De Polisadministratie houdt precies bij wie er bij VGZ verzekerd is en met welk pakket. De premie voor dat pakket wordt maandelijks via het salaris van de medewerker verrekend. Als functioneel beheerder van de Personeels- en Salarisadministratie zorg ik er samen met mijn collega's voor dat de juiste bedragen worden geïncasseerd. Daarom is het belangrijk dat we wijzigingen in personeelsgegevens of pakketkeuze zo snel mogelijk verwerken. Februari is voor ons altijd de drukste maand omdat we dan veel wijzigingen moeten verwerken. Veel mensen bedenken in januari dat ze iets in hun verzekering willen wijzigen. In de loop van het jaar gaat het vooral om personeelswijzigingen: mensen die in dienst komen, met pensioen gaan of ergens anders gaan werken. Wij zorgen ervoor dat de juiste premie wordt ingehouden, zodat mensen niet voor verrassingen staan als ze hun salaris ontvangen.”

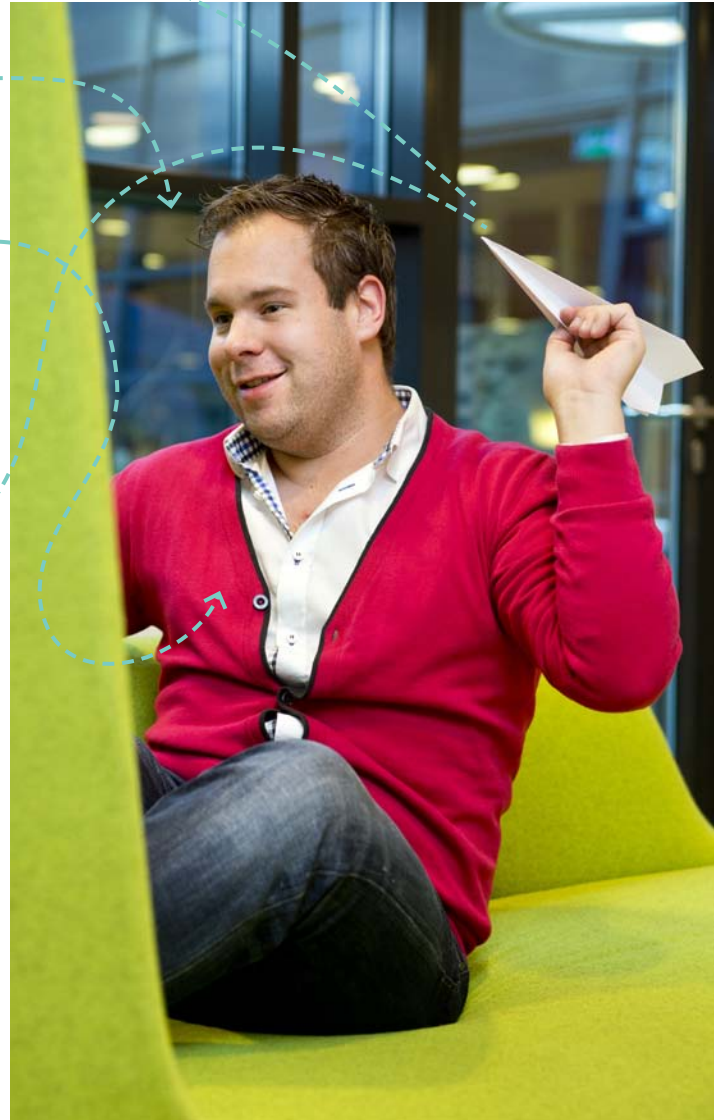


'HOE BETER DE SAMENWERKING, DES TE MINDER FOUTEN'

Gonny Brouwers

Medewerker Polisadministratie

“Mensen zeggen wel eens tegen me: die personeelscollectiviteit van de Polisadministratie is echt jouw kindje, hè? Dat is wel een beetje zo. Ik doe het al heel lang en vind het werk nog steeds heel leuk. De Polisadministratie regelt alle polissen voor medewerkers die bij Coöperatie VGZ verzekerd zijn. Inschrijvingen, wijzigingen, geboortes en overlijden. Medewerkers (ook oud-medewerkers) komen langs of bellen als ze vragen hebben over de pakketten, de premies en soms ook over de betaling via het salaris. In dat laatste geval verwijzen we hen door naar de Personeels- en Salarisadministratie. Met de afdeling Verkoop hebben we te maken als het over de inhoud van pakketten gaat. Zij moeten ervoor zorgen dat de pakketten goed zijn ingericht en dat het voor iedereen helder is wat er precies in zit. Het is belangrijk dat alle mensen die met de personeelscollectiviteit te maken hebben elkaar kennen. Hoe korter de lijnen, des te beter de samenwerking en de communicatie, des te minder fouten. Dan zijn onze klanten tevreden en dat is toch precies wat we willen?”



'JE KUNT GEEN BETERE VERZEKERING KRIJGEN'

Mark Weijman

Commercieel accountbeheerder

“Van de medewerkers van Coöperatie VGZ is 95% ook bij VGZ verzekerd. Dat is mooi. We vinden het belangrijk dat medewerkers, ook de nieuwe, goed op de hoogte zijn van wat onze ziektekostenverzekering te bieden heeft. Als je alle voordelen op een rij zet - de vergoedingen, de kortingen en de werkgeversvergoeding die je krijgt - dan weet je dat je als medewerker geen betere verzekering kunt afsluiten dan deze. Daarnaast heeft VGZ ook nog eens een goed werkgeverspakket waarmee werkgerelateerde zorg wordt vergoed. Coöperatie VGZ stimuleert werkgevers om een goede verzekering aan werknemers aan te bieden, maar doet dat zelf dus ook. Onze afdeling gaat over de inhoud van het pakket. Als de inhoud of de premie verandert, dan maken we daarover afspraken met HR. Als collega's persoonlijke vragen over hun polis hebben, verwijst ik ze door naar de Polisadministratie.”

HIJ VAN COÖPERATIE VGZ

is in de minderheid: **42%**

is gemiddeld **42,8** jaar oud

heeft een voltijdbaan, **91%** van de mannen

heeft een ziekteverzuim van **6,5%**

heeft een functie in salarisgroep
6 tot en met 12

WIJ VAN COÖPERATIE VGZ

Coöperatie VGZ heeft een duidelijk doel voor ogen: we willen de best gewaardeerde zorgverzekeraar zijn. Om dit te bereiken willen we de beste mensen aan ons binden. Mensen die willen meebouwen aan onze ambities en aan die van henzelf.

Bij Coöperatie VGZ werkten eind 2012 2.629 medewerkers; iets meer vrouwen dan mannen. Veel vrouwen werken parttime (57%) en combineren zorgtaken met hun werk. Ook 9% van de mannen werkt in deeltijd.

Als werkgever streeft Coöperatie VGZ er naar het voor haar medewerkers zo interessant mogelijk te maken. Daarbij kijken

we verder dan een goed salaris, een dertiende maand en een pensioenregeling. Al onze kantoren liggen bijvoorbeeld direct aan een station. Reden waarom een aanzienlijk deel van de medewerkers – voor een deel van de reis – met het openbaar vervoer reist (50%).

Bovendien hebben we het 'Slimmer werken' (werken onafhankelijk van tijd en plaats) ingevoerd, dat door de medewerkers zeer wordt gewaardeerd, zo blijkt uit het laatste medewerkersonderzoek.

Belangrijk vinden we verder dat medewerkers zich blijven ontwikkelen. Dat moeten ze zelf doen, maar de werkgever draagt daar graag aan bij. Per medewerker





ZIJ VAN COÖPERATIE VGZ

is in de meerderheid: **58%**

is gemiddeld **41,3** jaar oud

heeft een deeltijdbaan, **57%** van de vrouwen

heeft een ziekteverzuim van **6,5%**

heeft een functie in salarisgroep 5 tot en met 11

besteedde Coöperatie VGZ in 2012 zo'n € 2.114 aan opleidingen en trainingen (exclusief de kosten van het cultuurprogramma en de spelsimulatie); een jaar eerder was dit nog € 1.819. Al met al best hoog vergeleken met soortgelijke organisaties.

De gemiddelde leeftijd van de medewerkers van Coöperatie VGZ was eind 2012 41 jaar en ruim tien maanden. De medewerker wordt dus iets jonger: een jaar eerder lag het gemiddelde nog vier maanden hoger. De lengte van het gemiddelde dienstverband bij Coöperatie VGZ is ruim twaalf jaar. Leuk om te weten: 321 medewerkers zijn langer dan 25 jaar in dienst en 5 langer dan 40 jaar.

Minder leuk om te melden: het ziekteverzuim was in 2012 5,3% (exclusief zwangerschaps- en bevallingsverlof en exclusief langdurige arbeidsongeschiktheid). Dat is relatief hoog; het komt neer op ruim 48.000 werkdagen. Ten opzichte van een jaar geleden is het verzuim bovendien gestegen. Reden om de komende tijd extra aandacht te besteden aan dit onderwerp.

Een compleet overzicht van alle cijfers over de medewerkers van Coöperatie VGZ is te vinden op VGZnet. De gegevens die staan opgesomd bij 'Hij van Coöperatie VGZ' en 'Zij van Coöperatie VGZ' zijn uiteraard de gemiddelden voor alle mannen en alle vrouwen in de organisatie. ◀

De wereld

Verzekeraar: 'Tarieven gemiddeld tien procent omhoog'

Tandarts fors duurder

door Arianne Mantel
UTRECHT, dinsdag
 Een bezoek aan de tandarts wordt flink duurder. Tandartsen mogen hun tarieven vanaf dit jaar zelf vaststellen en zien hun kans schoon om de prijzen met soms wel dertig procent op te schroeven. Dat blijkt uit onderzoek van zorgverzekeraar VGZ, die de nieuwe tarievenlijsten van tweehonderd praktijken bekeek.

Vrijheidsverzekering krijgen de prijzen gemiddeld dertig procent. "We maken vier tarieflijsten en vinden het belangrijk dat er voor iedereen een betaalbaar aanbod is of dat er voor iedereen een betaalbaar aanbod is of dat er voor iedereen een betaalbaar aanbod is of dat er voor iedereen een betaalbaar aanbod is", aldus directeur Willem Wink.

Actie patiënten
 De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie is ook over bereid om de eerste uitkomsten en begint vandaag met een mediatie. "We willen weten wat de eerste uitkomsten zijn van de invoering van vrije prijzen in de markt. Via www.apc.nl kunnen we op alle bijbehorende praktijken te zetten", aldus directeur Willem Wink.

De Telegraaf, januari 2012

DURE TANDARTSEN

De eerste week van januari 2012 kwam Coöperatie VGZ samen met patiënten- en consumentenfederatie NPCF volop in het nieuws. Aanleiding was het experiment met vrije tandartstarieven, dat op 1 januari door minister Edith Schippers (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) was gestart. Uit berekeningen die Coöperatie VGZ eind 2011 al had gedaan na ontvangst van de eerste tarieflijsten, bleek dat de tandartstarieven met gemiddeld 10% zouden stijgen. Reden om in het belang van de klant aan de bel te trekken.

Coöperatie VGZ is niet tegen marktwerking, maar een vrije markt kan in de zorg alleen maar werken als de prijs en de kwaliteit inzichtelijk zijn. Wat is het verschil tussen de kroon die de ene tandarts plaatst en de kroon van de andere? En rechtvaardigt dat verschil ook een prijsverschil? Het experiment met vrije tandartstarieven was op zichzelf niet verkeerd, maar het kwam gewoon te vroeg. En dat heeft direct geleid tot forse prijsverhogingen en uiteindelijk tot het stopzetten van het experiment met de vrije prijzen in de loop van 2012.

Om elk misverstand te voorkomen: er is niets tegen vrije prijsvorming, maar laten we eerst de juiste randvoorwaarden scheppen en laten we de kwaliteit van zorgaanbieders inzichtelijk maken.

De gezondheidszorg wordt geleidelijk onbetaalbaar. We worden namelijk steeds ouder en medisch is steeds meer mogelijk. Tegelijk wordt de patiënt mondiger en stelt hogere eisen. Wat moet het antwoord zijn van zorgaanbieders zoals artsen en ziekenhuizen? Wat is de rol van zorgverzekeraars? En wat betekent dit voor Coöperatie VGZ?

De gezondheidszorg staat de komende jaren in grote lijnen voor twee uitdagingen. Over de eerste horen we genoeg in de media: de kosten stijgen. Ze gaan sneller omhoog dan ons nationaal inkomen, het bedrag dat we jaarlijks met z'n allen verdienen. Veertig jaar geleden gaven we nog maar 8% van ons nationaal inkomen uit aan zorg, in 2011 was dat 13% en rond 2040 misschien wel het dubbele, zo blijkt uit de laatste voorspellingen. De andere uitdaging is minder direct zichtbaar, hoewel burgers er wel vaak mee geconfronteerd worden: de toenemende complexiteit van de zorg. Er werken 1,5 miljoen mensen in de zorg en er zijn meer dan 100.000 zorginstellingen. De kwaliteit van die instellingen is over het algemeen goed. Er is echter nog winst te behalen op het

verandert...



gebied van samenwerking. Doel moet zijn een patiënt in één keer naar de juiste diagnose en de juiste behandeling te leiden.

OPLOSSINGEN

De meeste ontwikkelde landen worden geconfronteerd met deze uitdagingen, maar de oplossingen die ze kiezen, lopen uiteen. Het ene land (bijvoorbeeld de Verenigde Staten) kiest ervoor de overheid nauwelijks een rol te geven, het andere (bijvoorbeeld het Verenigd Koninkrijk) legt bijna alles in handen van de overheid. Beide hebben nadelen: de Amerikaanse oplossing leidt tot ongelijkheid en goede zorg die alleen betaalbaar is voor wie genoeg verdient, de Britse oplossing zorgt voor een berg aan bureaucratie. Daarom mogen we best blij zijn voor de middenweg die Nederland in 2006 heeft gekozen: een mooi compromis tussen het ene uiterste en het andere. Een stelsel waarbij de overheid de spelregels bepaalt en zowel zorgaanbieders als zorgverzekeraars

met elkaar concurreren om de gunsten van de steeds mondigere patiënt. Burgers hebben in dit systeem een sleutelrol: ze kunnen elke partij bewegen meer rekening te houden met hun wensen.

GEZONDHEIDSWINST

Zorgaanbieders staan voor een andere fundamentele verandering. Zij worden – zolang de medische wetenschap bestaat – betaald voor de hoeveelheid werk die ze verzetten, het aantal medische handelingen. Dat leidt tot meer zorg. Om die trend te keren is het belangrijk dat artsen en andere zorgaanbieders niet betaald krijgen voor het doen van zoveel mogelijk handelingen, maar voor het resultaat dat patiënten echt belangrijk vinden: gezondheidswinst. Zorgverzekeraars als Coöperatie VGZ staan voor de klus deze verandering aan te jagen en mogelijk te maken.

BLIJ MET WIJKNETWERKEN

Meneer Jansen is een weduwnaar van 75 jaar, die zich niet zo *happy* voelt. Wanneer hij naar de huisarts zou gaan, zou deze een depressie kunnen vermoeden en doorverwijzen naar het volgende loket van de zorg: de geestelijke gezondheidszorg (ggz). En misschien komt meneer Jansen uiteindelijk wel in een psychiatrische instelling.

Met een wijknetwerk, waarin zorg- en welzijnsinstellingen binnen een wijk samenwerken, zou het heel anders kunnen lopen: in een wijkteam, de ogen en oren van een wijk, trekt men de conclusie dat meneer Jansen niet depressief is, maar eenzaam en om een praatje verlegen zit. Misschien is de bridgeclub wel een betere oplossing voor meneer Jansen.

Medio vorig jaar trok Coöperatie VGZ aandacht met het plan voor zogeheten wijknetwerken in samenwerking met gemeenten in 25 steden. Deze netwerken zijn inmiddels onder andere actief in grote steden als Venlo en Nijmegen. Ze bekijken – met kennis van de wijk – wat nodig is om een wijk gezonder en leefbaarder te maken. In een wijk met jonge gezinnen kan dat kraamzorg zijn, in een andere wijk extra aandacht voor de aanpak van obesitas en diabetes. Het idee achter de wijknetwerken is zo logisch als wat: er is een directe relatie tussen zorg en welzijn. De bridgeclub is voor meneer Jansen een uitkomst – op die manier blijft hem medicalisering bespaard, de kwaliteit van leven verbetert en het scheelt ons allemaal flink in de kosten.



De Gelderlander, augustus 2012

...en Coöperatie VGZ

Coöperatie VGZ bestaat om goede zorg te organiseren voor onze klanten. Om dat voor elkaar te krijgen, zoeken we steeds meer de samenwerking op met andere partijen in de zorg. Niet voor niets is ‘voor goede zorg, zorg je samen’ ons motto. Samenwerking staat ook centraal in onze bedrijfswaarden. Wij geloven dat de beste resultaten bereikt worden door verschillende vaardigheden, talenten en inzichten samen te brengen. Dat geldt binnen de organisatie, maar zeker ook in de samenwerking met zorgaanbieders, klanten en overheid. Onze ambitie is de best gewaardeerde zorgverzekeraar van Nederland te worden, gezien door de ogen van klanten, zorgaanbieders en (huidige en toekomstige) medewerkers. We zijn op weg om samen dit doel te bereiken. Onze voorgangers waren kleine ziekenfondsen,

die opgericht waren om iedereen toegang te geven tot medische zorg. In die zin was dit vergelijkbaar met de gedachte van samenwerking en solidariteit die ook de huidige coöperatie kenmerkt.

VOLGENDE STAPPEN

Vóór de invoering van het nieuwe zorgstelsel was Coöperatie VGZ vooral een administratieve organisatie die polissen uitschreef en declaraties verwerkte. Het blijft belangrijk deze zaken op orde te hebben. Want wie vertrouwen van de klant wil hebben, moet zulke basisprocessen tot in de puntjes beheersen.

Inmiddels zijn we volop bezig een volgende stap te zetten naar het niveau van *zorginkoper*. Dat is wat de klant van ons verwacht: dat we goede zorg inkopen tegen een redelijke prijs. Op die prijs zal in eerste instantie sterk de nadruk liggen. Dat is logisch en in de Nederlandse zorgmarkt ook hard nodig. En er worden ook resultaten geboekt. Denk alleen al aan de sterk gedaalde kosten van

geneesmiddelen.

Als we de rol van zorginkoper goed in onze vingers hebben, kunnen we doorgroeien naar die van *zorgorganisator*. We maken dan niet alleen de prijs, maar ook de kwaliteit en het doel van zorg voor onze klanten inzichtelijk. Op die manier kunnen we zorgaanbieders prikkelen tot een nog betere verhouding tussen kwaliteit en prijs. Want goede zorg is volgens Coöperatie VGZ goed voor de gezondheid, de tevredenheid en de portemonnee van onze klant. En het is juist die klant die alle medewerkers van Coöperatie VGZ op hun netvlies moeten hebben.

SAMENWERKING

Zo heeft de overheid het ook bedoeld bij de introductie van het nieuwe zorgstelsel: de zorgverzekeraar in de rol van zorgorganisator. Soms zijn we al zover bij Coöperatie VGZ, soms nog niet. Wat is nodig de komende jaren? Ten eerste dat we het werk dat we kennen goed blijven doen: het uitgeven van verzekeringen, het verwerken van

NO-CLAIMKORTING

Luisteren naar de wensen van de klant, dat doen we graag bij Coöperatie VGZ. Daarom hebben we in 2012 als eerste zorgverzekeraar een no-claimkorting geïntroduceerd voor aanvullende polissen. Onder de merknaam *Bewuzt* zijn we gaan werken met losse zorgmodules, die verzekerden in staat stellen zelf te kiezen waarvoor ze zich bovenop de basisverzekering willen verzekeren. Aan dat laatste is veel behoefte, zo blijkt onder andere uit onderzoek van diverse vergelijkingssites. Mensen hebben vaak het

gevoel ‘oververzekerd’ te zijn en geven aan geen belangstelling meer te hebben voor brede, dure aanvullende pakketten met zorg waarvan ze geen gebruik maken. Het gevolg is dat het aantal mensen dat zich aanvullend verzekert geleidelijk afneemt. Vandaar dat we meer flexibiliteit introduceren. De zorgverzekeraar maakt de klant duidelijk wat aanvullende zorg (bijvoorbeeld fysiotherapie) kost. Als de klant daar geen gebruik van maakt, dan geldt het volgende jaar een no-claimkorting, die kan oplopen tot 40%.

Z verandert mee!

EERLIJK DELEN

Medio 2012 trok Coöperatie VGZ de aandacht van de media met de start van enkele proefprojecten (in Alkmaar, Eindhoven en Maastricht), die erop gericht zijn de huisarts en de overige zorgaanbieders in de eerste lijn een meer prominente rol te geven. Daarvoor zijn twee redenen: patiënten vinden het prettig dat ze voor zoveel mogelijk zaken dichtbij in een vertrouwde omgeving terecht kunnen. Bovendien is deze zorg in de eerste lijn aanmerkelijk goedkoper dan zorg in het ziekenhuis. Er is al het nodige gebeurd in Nederland: patiënten met diabetes kregen vroeger een heel versnipperde behandeling en moesten voor veel zaken naar het ziekenhuis. Nu is er in het algemeen prima diabeteszorg dichtbij in de eerste lijn, door een goed werkende zorgketen en vaak met hulp van een speci-

ale diabetesverpleegkundige. Waarom gebeurt dit dan niet meer? De economische prikkel in de Zorgverzekeringswet stimuleert het leveren van meer productie in plaats van gezondheidsbevordering tegen acceptabele kosten. Er is meer focus op ziekte en zorg dan op gezondheid en gedrag. Coöperatie VGZ wil dit patroon doorbreken door mogelijke besparingen met elkaar te delen. Wat is er beschikbaar voor zorg in deze regio? Wat kunnen we besparen door bijvoorbeeld de eerste lijn meer te laten doen? Laten we de besparing vervolgens eerlijk verdelen tussen ziekenhuizen, huisartsen, patiëntenorganisaties en verzekeraar(s). Een slimme gedachte: fijn voor de patiënt en goed voor onze gezamenlijke portemonnee.



Eindhovens Dagblad, augustus 2012

declaraties en het onderhouden van contacten met klanten en zorgaanbieders. Daarnaast moeten we onze toegevoegde waarde bij de inkoop en de organisatie van de zorg voortdurend aantonen en onze commerciële slagkracht verder verbeteren. Daartoe

zijn we alleen in staat als we goede mensen weten aan te trekken en aan ons te binden. En dan komt het aan op het vermogen om samen te werken. Dat wil zeggen: intern, met efficiënte overlegvormen en korte lijnen. Maar vooral ook extern, met al onze

relaties, van klanten en zorgaanbieders tot vakbonden, overheidsinstellingen en belangenverenigingen.

Inderdaad: de best gewaardeerde zorgverzekeraar van Nederland word je niet zomaar. ◀



Algemeen Dagblad, oktober 2012



Waar ben jij trots op?

Wat is het plezier in jouw werk?
 Waar ben jij trots op?
 Zes medewerkers van Coöperatie VGZ geven opening van zaken.



BLIJ MET VERGELIJKINGSSCORES

Mohamed Akhenakh
 Beleidsmedewerker team Beleid

“De afdeling Klant en Beleid Zorginkoop richt zich op ‘Goede zorg’. Goede zorg heeft drie pijlers: medisch inhoudelijke kwaliteit, klantbeleving en zorgkosten. Die pijlers willen we voor alle zorg in kaart brengen. Ik ben verantwoordelijk voor het dossier Medisch Specialistische zorg: ziekenhuizen en zelfstandige behandelcentra bijvoorbeeld. Wij lopen op dit punt voorop. Daar ben ik trots op. Voor tien aandoeeningen kun je op de website ‘Vergelijk en Kies’ nu al zien hoe ziekenhuizen scoren qua kwaliteit en klantbeleving. Op basis daarvan kunnen mensen een keuze maken voor een bepaald ziekenhuis. Richting zorgaanbieders gebruiken we de scores om ze aan te sporen hun prestaties verder te verbeteren.”

WAT EEN UITHOUDINGSVERMOGEN!

Cynthia de Man
 Medewerkster
 Serviceteam
 natura
 zorgverleners

“Voor mijn collega’s en mijzelf was 2012 een jaar waarin ons uithoudingsvermogen op de proef werd gesteld. Wij zijn van het Serviceteam natura zorgverleners, en behandelen geboortezorg en mondzorg. Voor mondzorg kregen wij nieuwe declaratiecodes en vrije tarieven. Dat gaf veel misverstanden en onduidelijkheid. Wij hadden veel uit te leggen aan tandartsen en tandartsassistenten. Maar we hebben ons er goed doorheen geslagen. We zijn inmiddels weer terug bij de oude codes en de tarieven liggen ook weer vast. Alles gaat nu prima. Ik ben er trots op dat we met z’n allen nog steeds zoveel plezier hebben in ons werk. Ik heb er ondanks alles geen minuut over gedacht om ander werk te gaan doen.”



SUCCESSVOL ALS COACH

Marc Eelen
 Functioneel
 ontwerper (afdeling
 ICT, Projecten en
 ontwikkeling)

“Als iemand bij onze Polisadministratie of Klantenservice een bepaalde knop of functie op zijn scherm wil, dan ga ik als functioneel ontwerper bedenken hoe dat eruit moet zien en wat de impact daarvan is op de systemen. Voor mijn werk is het heel belangrijk om met mensen te praten.

Ik ben ict-er, maar dus wel een sociale ict-er. Ik heb een interne opleiding voor coach gevolgd. Ik coach een aantal collega’s op persoonlijke ontwikkeling, zodat ze beter worden in hun vak, maar ook in hun omgang met mensen. Dat vind ik hartstikke leuk om te doen. Eigenlijk ben ik daar nog het meest trots op. Ik zou het leuk vinden als ik dat deel van mijn werk zou kunnen uitbreiden.”



GRAAG KANSEN GRIJPEN

Anne-Marie Poels
Businessprojectleider

“Anderhalf jaar geleden ben ik projectleider geworden. Ik heb hiervoor gekozen omdat ik energie haal uit het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen binnen de organisatie. Ik werk in het team Projectmanagement van PCI, dat staat voor Proces-, Change- en Informatiemanagement. Ik heb direct een groot project gekregen, waar ik mijn tanden flink in kan zetten: de invoering van IBAN binnen Coöperatie VGZ. IBAN is een internationaal rekeningnummer. Toen ik eraan begon had ik hiervan nog weinig kennis, maar het helpt om consequent door te vragen. Ik leer iedere dag. Ik ben er trots op dat bij Coöperatie VGZ mensen de kans krijgen om te groeien. En die kansen wil ik graag grijpen.”



Anne-Miek Dorssers
Receptioniste/vergadergastvrouw

“Dit is echt een wereldbaan. In oktober vorig jaar ben ik in Eindhoven begonnen als receptioniste en vergadergastvrouw. Samen met drie collega’s. We wisselen de taken af: de ene keer ben ik vergadergastvrouw en mijn collega receptioniste, de andere keer andersom. Als het druk is in de vergaderzalen zorgen we ervoor dat de ene groep op tijd vertrekt, zodat de volgende groep er op tijd in kan. Ik geniet van de contacten met bezoekers en collega’s, en vooral van de afwisseling. Ik ben een paar jaar uit het werk geweest toen ik moeder werd, maar dit is de baan waarvan ik droomde.”



Robert Verkoelen
Medewerker afdeling Special
Accounts Ministerie van Justitie

“Onze afdeling heeft een bijzondere plaats bij Coöperatie VGZ. Wij zijn de afdeling Special Accounts Ministerie van Justitie (MvJ). Onze klanten zijn gedetineerden, tbs’ers en kinderen die door Bureau Jeugdzorg uit huis zijn geplaatst. Voor die klanten regelen wij alles: van de inschrijving tot en met de declaratieverwerking en correcties. Daarnaast verwerken wij ook de declaraties van onze eigen personeelscollectiviteit. Wij werken achter poortjes, omdat wij zeer privacygevoelige informatie verwerken. Onze gegevens zijn voor anderen afgegrensd. Ik ben er trots op dat wij op onze afdeling al die werkzaamheden uitvoeren. De diversiteit maakt ons werk zo leuk.”



Coöperatie VGZ als maatschappelijk par

Burgers en bedrijven moeten in deze tijd meer doen om de kwaliteit van de samenleving hoog te houden. Coöperatie VGZ neemt die handschoen op en presenteert zich als maatschappelijk partner. Wij ondersteunen mantelzorgers, zorg- en welzijnsorganisaties en zetten ons in voor duurzame inkoop. Samen met onze partners gaan we voor concrete resultaten, die intern en extern verbindend werken.

Een van de belangrijke thema's waar wij ons voor inzetten is het ondersteunen van mantelzorgers. De samenleving heeft er veel belang bij dat mantelzorgers gezond en inzetbaar blijven. Daarom betalen wij niet alleen vergoedingen aan mantelzorgers. Wij zetten ons ook in met een platform van bedrijven en vragen werkgevers om medewerkers die mantelzorg verlenen een steuntje in de rug te geven. Ook doen we actief mee aan de jaarlijkse Dag van de Mantelzorg. In 2012 was er op 10 november een primeur: samen met Fawaka, een organisatie voor



tner

Sipke Jan Bousema in actie tijdens de MegaFUNdag

jonge mantelzorgers in Friesland, hebben we de eerste landelijke MegaFUNdag voor jonge mantelzorgers georganiseerd. Ruim 600 tieners kwamen naar de Beeld en Geluid Experience in Hilversum, en deden onder meer mee aan de empowerment-workshop 'Maak je dromen waar' van televisieacteur en presentator Sipke Jan Bousema. Hij vertelde uit eigen ervaring hoe hij zijn dromen waarmaakte en moedigde de kinderen aan om hetzelfde te doen, juist omdat ze ook aan zichzelf moeten denken.

Een ander thema waar we als Coöperatie VGZ veel aandacht aan besteden, is werknemersvrijwilligerswerk. We deden in 2012 bijvoorbeeld weer mee aan de landelijke vrij-

willigersdagen NL Doet, georganiseerd door het Oranjefonds. Ook hebben we ons actief ingezet voor de Landelijke Dubbel Genieten-dag op 1 oktober. In stadion Galgenwaard in Utrecht namen ruim 500 mensen deel aan een dag vol sportieve activiteiten aangepast aan minder-validen. De dag werd door Movisie, Medipoint en Coöperatie VGZ samen georganiseerd en leverde heel veel mensen en een berg positieve energie op. In 2012 zijn wij ook lid geworden van de FIRA: een landelijk netwerk van grote bedrijven die zich inzetten voor duurzame inkoop. De FIRA deelt certificaten uit aan aangesloten bedrijven. Coöperatie VGZ heeft in 2012 het Bronzen Certificaat ontvangen. We zijn

Francien Bekius

Coördinator Fakawa en
medeorganisator MegaFUNdag

'BELANGRIJK DAT ZIJ ER ZIJN'

"Als organisatie voor jonge mantelzorgers wilden we in 2012 een landelijk evenement organiseren. Vanwege eerdere contacten kwam ik bij Coöperatie VGZ uit. Niet alleen omdat we financiering nodig hadden, maar ook omdat Coöperatie VGZ erg betrokken is bij mantelzorgers en actief is op het gebied van maatschappelijk ondernemen. Het idee voor de MegaFUNdag sloeg aan, bij Coöperatie VGZ en ook bij de jongeren. Er kwamen wel 600 jonge mantelzorgers uit het hele land naar Hilversum. Veel medewerkers van Coöperatie VGZ hebben als vrijwilliger enthousiast hun steentje bijgedragen. Het was voor de jongeren fantastisch om een dag mee te maken, waarop het eens niet om de zieke of de gehandicapte uit hun gezin ging, maar om hén. Het maakte indruk op hen om te zien hoeveel jongeren er in dezelfde situatie zitten als zij. Ze voelen zich niet zielig, maar ze vinden het wel eens prettig om te horen dat het belangrijk is dat zij er zijn."

nu hard op weg naar het Zilveren Certificaat. Het hoogst haalbare certificaat is Platina. Bij de inkoop van kantoormeubilair, levensmiddelen, verpakkingsmaterialen, groene stroom en vloerbedekking nemen we duurzaamheidscriteria mee. Ook zijn we bezig met een plan voor CO₂-reductie.

Vanzelfsprekend zetten we ons in voor verantwoord beleggen. In 2012 hebben we ons gecommitteerd aan de 'Code Duurzaam Beleggen' van het Verbond van Verzekeraars. Alle ondernemingen waarin wij een aandeelbelang hebben, voldoen aan onze MO-beleggingsmaatstaven. ◀

Voor meer informatie kijk je op www.cooperatievgz.nl

Hoe gezond is Coöperatie VGZ zelf eigenlijk?

HOE DENKEN WE OVER GEZONDHEID EN VITALITEIT?

Het is een turbulente tijd geweest voor de medewerkers van Coöperatie VGZ. Onze organisatie veranderde en de medewerkers moesten mee. In een sneltreinvaart soms. Al die veranderingen van de laatste jaren vroegen extra inspanning en energie, nieuwe vaardigheden en ander gedrag. Dat heeft zijn weerslag gehad op het ziekteverzuim en de tevredenheid van medewerkers. Het eerste is gestegen, het tweede gedaald. Toch zijn het de medewerkers die de nieuwe koers tot een succes moeten maken. Daarom heeft Coöperatie VGZ in november 2012 een nieuwe visie op gezondheid en vitaliteit gepresenteerd. Met als titel: 'Samen in balans'. De komende periode gaan we veel aandacht besteden aan de gezondheid en vitaliteit van medewerkers. De doelstellingen zijn:

- verlaging van het ziekteverzuim van 5,3% naar 3,5% in de komende drie jaar;
- vermindering van het aantal medewerkers die langdurig verzuimden;
- versterking van de rol van de leidinggevende in het beheersen en voorkomen van verzuim.

WAT GAAN WE DOEN IN 2013?

De visie op gezondheid en vitaliteit laat het niet bij woorden, maar benoemt ook concrete doelstellingen, instrumenten en verantwoordelijkheden. Voor de komende drie jaar zijn tal van activiteiten gepland om gezondheid en vitaliteit te bevorderen, en dan vooral door medewerkers te versterken en verzuim te voorkomen. Vitale medewerkers zijn gezond en energiek en kunnen daardoor langer doorwerken en het plezier in het werk behouden. Daarin gaan leidinggevenden een grote rol spelen. Een aantal voorbeelden van activiteiten die voor 2013 op de planning staan:

- training van leidinggevenden over het voeren van de dialoog over inzetbaarheid en verzuim;
- voorlichting van medewerkers over inzetbaarheid en verzuim;
- verzuimbegeleiding door een nieuwe externe arbodienst in te richten, waarbij bedrijfsartsen en inzetbaarheidscoaches gaan samenwerken ter ondersteuning van de leidinggevenden;
- actualisering van het protocol Agresie & Geweld;
- intensivering van het overleg om langdurig verzuim te verlagen;
- e-HRM verder inrichten op het gebied van inzetbaarheid en verzuim.

ZIEKTEVERZUIM NOG TE HOOG

Het ziekteverzuim bij Coöperatie VGZ is met 5,3 procent over het jaar 2012 hoog. Het is hoger dan de vorige twee jaren: 4,6%. Het is ook hoger dan gemiddeld in de verzekeringsbranche. Dit komt met name door langdurig verzuim: er zijn relatief veel medewerkers langer dan zes weken afwezig. Ook is er relatief veel middellang verzuim: van 8 tot 42 dagen. Het ziekteverzuim heeft vooral te maken met psychische of psychosociale klachten. Klachten aan het bewegingsapparaat zijn er opvallend weinig. De organisatieveranderingen dragen bij aan het risico op stressklachten bij medewerkers. Door veranderingen in werkwijze, functiewijzigingen of standplaatswisselingen ervaren medewerkers een verhoogde belasting.



Het is makkelijk om er bij anderen op aan te dringen gezond en verstandig te leven en meer eigen regie te nemen. Het is moeilijker om het zelf in de praktijk te brengen. Hoe gezond zijn de medewerkers van VGZ zelf eigenlijk? Hoe zit het met gezondheid, vitaliteit, gedrag en verzuim?

MELDINGEN VERTROUWENS- PERSONEN

De vertrouwenspersonen van Coöperatie VGZ hebben vorig jaar twaalf meldingen gekregen van ongewenste omgangsvormen. In tien van de twaalf gevallen bleek er daadwerkelijk sprake van ongewenste omgangsvormen, vooral intimidatie. Er waren evenveel mannen als vrouwen, die bij de vertrouwenspersonen aanklopten. Een vertrouwenspersoon biedt de melders ondersteuning en verwijst zo nodig door naar hulpverleners.

De gemelde klachten konden in 2012 worden opgelost, zodat het in geen van de twaalf gevallen tot een formele klacht bij de Commissie Ongewenst Gedrag is gekomen. Ook het afgelopen jaar hebben de vertrouwenspersonen weer cursussen gevolgd.

De namen van de vertrouwenspersonen van Coöperatie VGZ vind je op VGZnet.

MELDINGEN ONGEWENST GEDRAG

In 2012 is geen enkele officiële klacht bij de Commissie Ongewenst Gedrag ingediend. Dat blijkt uit het Jaarverslag van de Commissie Ongewenst Gedrag 2012. Het gaat daarbij om gedrag waarbij een medewerker zich belemmerd voelt in zijn werk, zoals (seksueel) geweld, intimidatie, treiteren en pesten.

De Commissie Ongewenst Gedrag is sinds april 2012 op sterkte met in totaal zes leden (drie leden en drie plaatsvervangende leden). Alle leden van de commissie volgen de cursus 'De afhandeling van klachten over seksuele intimidatie en andere ongewenste omgangsvormen op het werk' voor klachtencommissies, of hebben die cursus succesvol gevolgd. Het belangrijkste middel om ongewenst gedrag tegen te gaan, is volgens de commissie: met elkaar praten, naar elkaar luisteren en vragen stellen. Daardoor ontstaat een open communicatiecultuur. Een cultuur waarin het normaal is elkaar aan te spreken op ongewenst gedrag en waarin de samenwerking prettig en goed verloopt. De commissie vindt dat zowel leidinggevenden als medewerkers gezamenlijk voor zo'n cultuur moeten zorgen door elkaar aan te spreken op ongewenst gedrag.

De Commissie Ongewenst Gedrag vind je op VGZnet.

HOE MELD JE ONGEWENST GEDRAG?

- Bij een klacht over ongewenst gedrag kun je je tot een van de vertrouwenspersonen wenden.
- De vertrouwenspersoon probeert met jou tot een oplossing te komen.
- Als dat niet lukt, kun je een klacht indienen bij de Commissie Ongewenst Gedrag.
- De commissie spreekt vervolgens afzonderlijk met de indiener, de aangeklaagde en mogelijke getuigen en komt dan tot een oordeel.



Patrick Kremers

Assistent zorginkoper

ESSENTIE

“Het is mijn taak om ervoor te zorgen dat onze zorginkopers beslagen ten ijs komen als zij in gesprek gaan met zorgaanbieders. Ik kijk vooral naar de financiële kant: benchmarks, analyses van de schadelastgegevens en offertes, en de financiële staat van de zorgaanbieder. Die informatie helpt de zorginkoper een goede deal te sluiten. Als de deal is gesloten, worden alle afspraken vastgelegd. Zo kunnen, de instellingen de juiste declaraties indienen en alle afdelingen bij Coöperatie VGZ weten wat we hebben afgesproken. Zij kunnen onze verzekerden dan goed en juist informeren.”

INSPIRATIE

“Het interessante van dit werk is dat je inzicht krijgt in de manier waarop zorginstellingen werken. Door mijn werk ben ik zowel anders naar zorgaanbieders als naar zorgverzekeraars gaan kijken. Wij proberen samen met en voor de verzekerden de beste zorg te krijgen. Daarin trekken we samen op met bijvoorbeeld patiëntenverenigingen. Wij zijn meer dan een administratiekantoor waar mensen hun declaraties kunnen indienen; wij helpen onze verzekerden om de beste zorg te krijgen. Het is leuk om daar op een feestje over te vertellen. Dan zeggen mensen toch vaak: ‘Wat goed dat jullie dat zo doen.’

ONTWIKKELEN

“Ik doe dit werk nu vier jaar. Mijn ambitie is om door te groeien naar de functie van zorginkoper. Het lijkt me mooi om met zorgaanbieders om tafel te zitten en tot een goede deal te komen. Een deal die profijt oplevert voor onze verzekerden. Dan heb ik het gevoel dat ik iets goeds bijdraag.”

VERWACHTINGEN

“Coöperatie VGZ geeft mij de mogelijkheid om te doen wat ik graag wil. Ik volg een opleiding van de Nederlandse Vereniging van Inkoopmanagers (NEVI). Ik leer onderhandelen en gesprekken voorbereiden. Daarnaast ga ik af en toe al met een zorginkoper mee om te proeven wat er nu echt gebeurt in die gesprekken met zorgaanbieders. Dat zijn dingen die ervoor zorgen dat ik mezelf kan blijven ontwikkelen.”

IK VAN COÖPERATIE VGZ

‘JE GAAT
ANDERS NAAR
ZORGAANBIEDERS
EN VERZEKERAARS
KIJKEN’

'DE ORGANISATIE WORDT BETER ALS ZE JONGE, AMBITIEUZE MEDEWERKERS EEN GERICHT ONTWIKKELINGSTRAJECT BIEDT'

MARGOT VANDERMEULEN, CAMPAGNEMEDEWERKER AFDELING MARKETING

'HOE KORTER DE LIJNEN, DES TE BETER DE SAMENWERKING EN DE COMMUNICATIE, DES TE MINDER FOUTEN'

GONNY BROUWERS MEDEWERKER POLISADMINISTRATIE

'WIJ HELPEN ONZE VERZEKERDEN OM DE BESTE ZORG TE KRIJGEN; HET IS LEUK OM DAAR OP EEN FEESTJE OVER TE VERTELLEN'

PATRICK KREMERS, ASSISTENT ZORGINKOPER

COLOFON

UITGAVE

'BijVGZ' is het sociaal jaarverslag 2012 van Coöperatie VGZ, een zorgverzekeraar met 4,2 miljoen verzekerden. Deze uitgave geeft een beeld van het werk bij Coöperatie VGZ

CONCEPT

Human Resources en Corporate Communicatie van Coöperatie VGZ in samenwerking met Hoeksjan Redactie en Communicatie

TEKSTEN

Corien Lambregtse en Roel Smit

FOTOGRAFIE

Jeroen Poortvliet

GRAFISCH ONTWERP EN OPMAAK

Curve Mags and More
Henk Stoffels en Roy Wolfs

ADRES

Coöperatie VGZ
Nieuwe Stationsstraat 12
6811 KS Arnhem
www.coöperatievgz.nl



