



**Inspraakregeling**  
**Coöperatie VGZ**



COÖPERATIE VGZ  
Voorop in gezondheid en zorg.  
Voor iedereen.



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Artikel 1. Begrippenlijst</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 2. Inhoud en werking Inspraakregeling</b>	<b>4</b>
<b>Artikel 3. Ledeninspraak organiseren</b>	<b>5</b>
<b>Artikel 4. Informeren van verzekerden over resultaten van inspraak en wat ermee is gedaan</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 5. Advies Ledenraad bij zorginkoopbeleid</b>	<b>6</b>
<b>Artikel 6. Werking Inspraakregeling en verantwoording</b>	<b>6</b>
<b>Bijlage 1: wettekst artikel 28a Zvw</b>	<b>8</b>

## Inleiding

**Per 1 januari 2021 is de wetwijziging op de zorgverzekeringwet (verzekerdeninvloed Zvw) van kracht. Door deze wijziging wordt de huidige wettelijke regeling aangescherpt om de invloed van verzekerden op onderdelen van het beleid van zorgverzekeraars te verbeteren. Dit vindt enerzijds plaats door concrete wettelijk voorgeschreven bepalingen en anderzijds heeft de wetgever voldoende ruimte gelaten voor zorgverzekeraars en verzekerden om zelf invulling te geven aan deze wettelijke eisen.**

De kern van de wetwijziging is tweeledig:

1. Het aan alle individuele verzekerden bieden van de gelegenheid om meningen en wensen kenbaar te maken (verzekerdeninspraak) ten aanzien van de door de zorgverzekeraar en verzekerdenvertegenwoordiging (lees Ledenraad) afgesproken onderdelen van het beleid, waaronder in elk geval het zorginkoopbeleid en het communicatiebeleid.
2. Het borgen van een adviserende permanente verzekerdenvertegenwoordiging, die bovendien als 'hoedster' van verzekerdeninspraak fungeert

Onderdeel van de wetwijziging is het door de zorgverzekeraar opstellen van een schriftelijke regeling waarin wordt bepaald op welke onderdelen van het beleid de zorgverzekeraar zijn verzekerden in de gelegenheid stelt inspraak uit te oefenen.

In overleg met de Ledenraad van Coöperatie VGZ U.A. is de inspraakregeling door de Raad van Bestuur conform de wettelijke eisen die hieraan worden gesteld, opgesteld en met instemming van de Ledenraad vastgesteld op 15 december 2021.

De inspraakregeling kan jaarlijks, indien wijzigingen zich voordoen, worden herzien.



## Artikel 1. Begrippenlijst

### Coöperatie VGZ

De groep van de volgende rechtspersonen:  
NV Univé Zorg, Zorgverzekeraar VGZ N.V.,  
IZA Zorgverzekeraar N.V., N.V. Zorgverzekeraar  
UMC, VGZ Curare B.V., VGZ Zorgkantoor B.V.

### Zorgverzekeraars

NV Univé Zorg, Zorgverzekeraar VGZ N.V.,  
IZA Zorgverzekeraar N.V., N.V. Zorgverzekeraar  
UMC

### Ledenraad

Permanente vertegenwoordiging

### Verzekerden

De verzekerden van de zorgverzekeraars onder  
Coöperatie VGZ.

## Artikel 2. Inhoud en werking Inspraakregeling

In artikel 31 van de statuten van Coöperatie VGZ (VGZ) is bepaald dat de Ledenraad het recht heeft om in te stemmen met de inspraakregeling en het recht heeft om advies uit te brengen over de bij of krachtens de Zvw aangewezen onderwerpen.

De Inspraakregeling is de schriftelijke regeling waarin wordt bepaald op welke onderdelen van het beleid, VGZ haar verzekerden in de gelegenheid stelt inspraak uit te oefenen. Tevens is bepaald op welke wijze de inspraak kan worden verkregen en op welke wijze verzekerden worden geïnformeerd over de resultaten van de inspraak alsmede over hetgeen daarmee is gedaan.

De beleidsonderwerpen van inspraak zijn:

- **Zorginkoopbeleid:** De inspraakregeling ziet toe op het overkoepelend meerjaren zorginkoopbeleid als het gaat over het met zorgaanbieders sluiten van overeenkomsten die gaan over de zorg of overige diensten (zorginkoopbeleid).
- **Klantcommunicatiebeleid:** De inspraakregeling ziet toe op het onderdeel Klantcommunicatiebeleid per merk als het gaat over de manier waarop de zorgverzekeraar met zijn verzekerden contact heeft ('Klantcommunicatiebeleid').

Indien in aanvulling op hetgeen bepaald in lid 3 van dit artikel door de wetgever (per algemene maatregel van bestuur) verdere onderdelen van het beleid van VGZ worden aangewezen waarop verzekerden in de gelegenheid dienen te worden gesteld inspraak uit te oefenen, dan zal door VGZ de inspraakregeling hierop worden gewijzigd met instemming van de Ledenraad.

Onverminderd het recht van leden van de Ledenraad op grond van artikel 31 van de statuten van VGZ en naast het bepaalde in de inspraakregeling, kunnen via de Agendacommissie van de Ledenraad onderwerpen worden ingebracht om te bespreken tijdens de Ledenraadsvergadering. Door de Agendacommissie van de Ledenraad wordt vervolgens besloten of het onderwerp wordt geagendeerd.





## Artikel 3. Ledeninspraak organiseren

### Zorginkoopbeleid

VGZ legt in haar zorginkoopstrategie een sterke nadruk op het stimuleren van gepaste zorg. Een belangrijk onderdeel hiervan, is het opstellen en stimuleren van Good Practices (hierna GP's). Dit zijn bewezen succesvolle voorbeelden van goede zorg voor de patiënt tegen lagere kosten. Dit zijn niet alleen voorbeelden uit ziekenhuizen, maar bijvoorbeeld ook uit de GGZ en de verpleegzorg. Verzekerden hebben een belangrijke rol bij de totstandkoming van de GP's door input (vaak via de zorgaanbieders) te geven op de werking en effectiviteit.

Ook gaat VGZ regelmatig in gesprek met zorgaanbieders en patiëntenfederaties over beleidsvraagstukken gerelateerd aan het zorginkoopbeleid.

Coöperatie VGZ is constant bezig met het intensiveren van de ledenbetrokkenheid en co-creatie met leden. Bij de datum van opstelling van de regeling, november 2021, wordt middels de nieuwe strategie gewerkt aan verschillende initiatieven die uiteindelijk ook worden opgenomen in de inspraakregeling.

### Klantcommunicatiebeleid

VGZ vindt het belangrijk dat leden tevreden zijn over het contact met VGZ en wil verzekerden (zowel proactief als reactief) invloed geven op het klantcommunicatiebeleid.

Via de digitale kanalen wordt het zo makkelijk mogelijk gemaakt voor verzekerden om, via contactmogelijkheden, feedback te geven op de dienstverlening van VGZ. Signalen vanuit verzekerden worden geëvalueerd en verwerkt in het klantcommunicatiebeleid van VGZ. De signalen vanuit Klachtenmanagement maken hier een belangrijk onderdeel van uit.

Verzekerden worden door VGZ proactief gevraagd om input te geven op de manier waarop VGZ met haar verzekerden communiceert. Een voorbeeld hiervan, is het feit dat VGZ klantreisonderzoeken uitvoert waarbij verzekerden de gelegenheid krijgen om input te geven en een bijdrage te leveren aan het verbeteren van de communicatie door VGZ.

Ook het UX Lab heeft een belangrijke rol bij het verbeteren van de klantcommunicatie. In het UX Lab worden verzekerden bijvoorbeeld bevraagd op de meest toegankelijke schrijfvorm bij zorgkostenbrieven.

Daarnaast worden de tNPS en rNPS strak gemonitord en wordt bijgestuurd op moment dat de klanttevredenheid over communicatie om verbetering vraagt.

### Algemeen

VGZ maakt via de standaard communicatiemiddelen, zoals de website, aan verzekerden bekend dat inspraak mogelijk is op (onderdelen van) het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid. VGZ meldt hierbij de manier waarop deze inspraak mogelijk is.

VGZ neemt informatie uit klachten van verzekerden mee bij het ontwikkelen van beleid.

De ledenraad vraagt de coöperatie regelmatig naar de wensen en mening van verzekerden. De Ledenraad heeft daarbij in het bijzonder aandacht voor de in deze inspraakregeling genoemde onderdelen van het zorginkoopbeleid en het klantcommunicatiebeleid.

VGZ neemt de informatie van verzekerden via de Ledenraad mee bij het ontwikkelen van beleid.



#### **Artikel 4. Informeren van verzekerden over resultaten van inspraak en wat ermee is gedaan**

In het jaarverslag zal worden beschreven op welke manier de inspraakresultaten inbedding hebben gevonden in de bedrijfsvoering van de coöperatie. De Ledenraad zal tijdens het bespreken van het jaarverslag tevens de gelegenheid krijgen om de organisatie te bevragen op de inspraakresultaten.

#### **Artikel 5. Advies Ledenraad bij zorginkoopbeleid**

De Ledenraad krijgt de gelegenheid om tijdig advies te geven over de jaarlijkse zorginkoopcontouren. In samenwerking met de organisatie heeft de Ledenraad een solide werkwijze opgesteld om elk jaar tot een gedegen advies te komen. De Ledenraad wordt tijdens dit proces tijdig en volledig geïnformeerd over belangrijke ontwikkelingen.

Indien onderdelen van het advies niet worden overgenomen, geeft de Raad van Bestuur hierover een toelichting aan de Ledenraad.

De externe inkoopplannen worden jaarlijks in april gepubliceerd op de website van de coöperatie. De leden kunnen de inkoopplannen inzien en, middels de contactbutton, opmerkingen doorgeven.

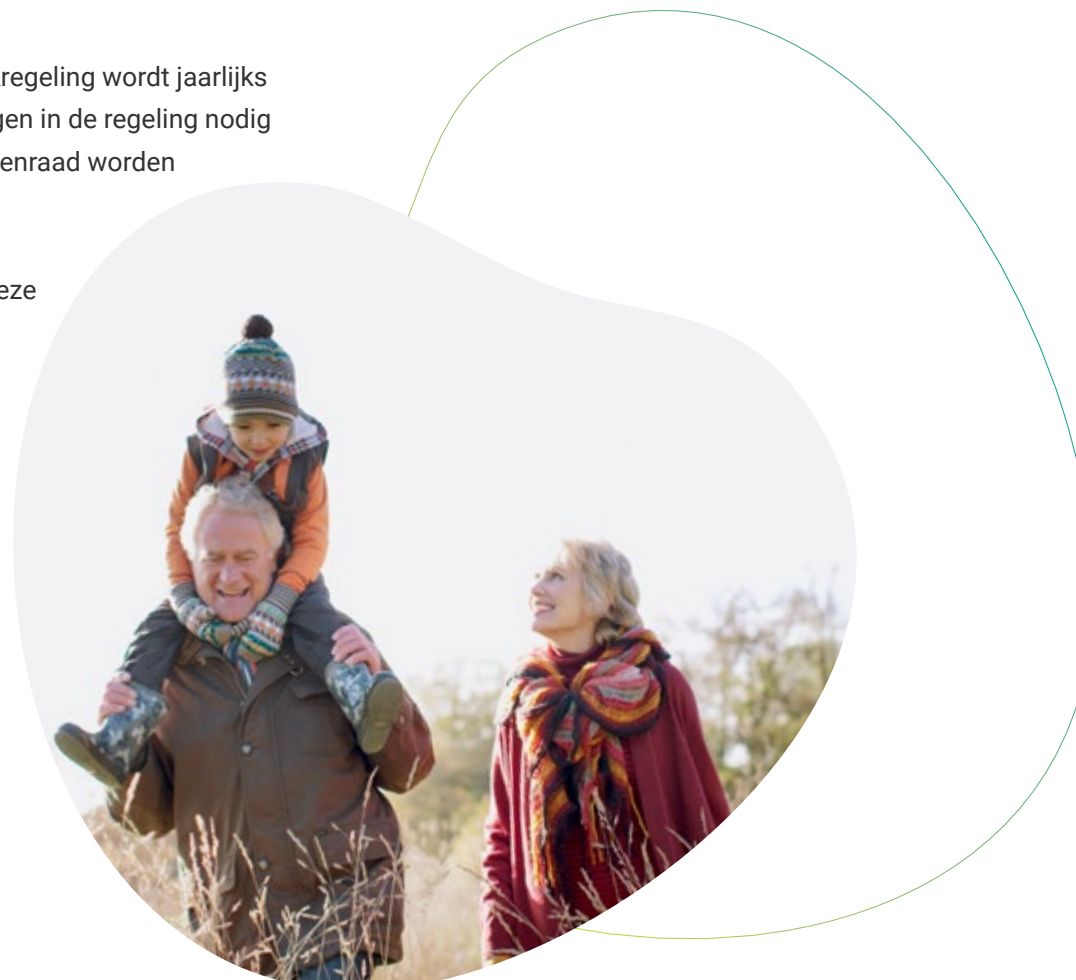
#### **Artikel 6. Werking Inspraakregeling en verantwoording**

De permanente verzekerdenvertegenwoordiging van VGZ (Ledenraad) heeft deze Inspraakregeling besproken en heeft op 15 december 2021 met deze regeling ingestemd, waardoor dit een regeling is zoals bedoeld in artikel 28a van de Zorgverzekeringswet, geldend met ingang van 1 januari 2022.

De (werking van) deze Inspraakregeling wordt jaarlijks geëvalueerd. Indien aanpassingen in de regeling nodig zijn, kan dit door VGZ of de Ledenraad worden geïnitieerd.

Aanpassing of intrekking van deze inspraakregeling gebeurt door VGZ en is alleen mogelijk met instemming van de Ledenraad.

De Ledenraad (verzekerdenvertegenwoordiging) of VGZ (namens de zorgverzekeraars binnen de coöperatie), kunnen de (kanton)rechter verzoeken te bepalen dat VGZ of de Ledenraad gevolg dient te geven aan hetgeen bij en krachtens de artikelen 28a, eerste tot en met vijfde lid, artikel 28b, vierde tot en met zevende lid, en 28c.



**Bijlage**

## Bijlage 1: wettekst artikel 28a Zvw

### Artikel 28a

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



