

Gemeente Hattem



Voorstel Collectieve Zorgverzekering Minima (CZM) 2017

Inleiding

Met veel genoegen treft u hierbij onze offerte aan voor de Gemeente Hattem.

Zilveren Kruis is al jaren een trouwe partner voor gemeenten. Niet alleen als het gaat om het collectieve contract voor minima, maar ook als het gaat om het inrichten van de zorginfrastructuur en specifieke zorgprojecten (al dan niet vastgelegd in een convenant) die samen met gemeenten vorm gegeven worden en deels door Zilveren Kruis uit eigen middelen gefinancierd worden.

Zilveren Kruis stelt de Collectieve Zorgverzekering Minima (CZM) beschikbaar voor die doelgroepen die;

1. vallen binnen het minimabeleid van de gemeente op grond van de Wet werk en Bijstand (Participatiewet),
2. een gemeentelijke premie bijdrage ontvangen als de bijstandsgerechtigden (in het kader van de WWB) en daarbij een beroep kan doen op het totale minima beleid van de gemeente.

De gemeente kan daarbij zelf bepalen tot welk percentage men een bijdrage in de premie wenst te verstrekken met een maximum van 130% van de bijstandsnorm.

In ons aanbod is het belangrijk om vast te stellen dat:

- Het aanbod gebaseerd is op de premiestelling van 2016
- Het aanbod is gebaseerd op een 1-jarige contractduur

Basisverzekering

De premie van de basisverzekering (BV) bedraagt in 2016 € 109,45 per maand exclusief korting.

Korting Basisverzekering

Gemeenten die niet inhouden en doorbetalen en waarbij geen sprake is van specifieke werkzaamheden op het gebied van wanbetaling ontvangen 3% korting op de basisverzekering.

Gemeenten die inhouden en doorbetalen en specifieke werkzaamheden verrichten op het gebied van wanbetaling ontvangen 4,5% korting op de basisverzekering.

Korting Aanvullende verzekering

De premie voor de aanvullende verzekeringen is een netto premie en kent daarom geen korting.

Aanvullende verzekering

Onderstaand treft u de netto premies (per maand) voor de Aanvullende verzekeringen (AV) aan, zoals die voor 2016 gelden. Het productaanbod bestaat uit 3 aanvullende verzekeringen en 2 tandartsverzekeringen. Dit is een vaste koppeling.

Optimaal 1: geschikt voor met name jongeren en lage zorgverbruikers (beperkt pakket): premie per maand € 9,00 + Tandartsverzekering 1 Ster premie € 7,95 per maand

Optimaal 2: geschikt voor startende gezinnen en meer zorgbehoefte (midden pakket): premie per maand € 17,55 + Tandartsverzekering 1 Ster premie € 7,95 per maand

Optimaal 3: geschikt voor chronisch zieken en gehandicapten (uitgebreid pakket): premie per maand € 36,00 + Tandartsverzekering 2 Ster premie € 12,25 per maand

In het aanbod van Zilveren Kruis geldt daarbij dat alle 3 aanvullende verzekeringen worden aangeboden door de betreffende gemeente aan de doelgroep. In de bijlage vindt u de vergoedingen 2016 van het Optimaal Pakket.

Acceptatie

Voor zowel de Basisverzekering als voor de Aanvullende verzekering stellen wij geen aanvullende wensen zoals een medische verklaring of keuring.

Verplicht eigen risico

Zilveren Kruis heeft de volgende 3 mogelijkheden in 2016 met betrekking het verplicht eigen risico:

1. Herverzekeren Verplicht eigen risico (VER) (collectief aanbod)

- Gemeente kan kiezen voor herverzekerend verplicht eigen risico
- Deelname is verplicht voor alle verzekerden binnen de collectiviteiten van de gemeente
- Vaste verzekeringspremie, deze wordt in rekening gebracht bij verzekerde ; premie bedraagt € 25,61 per maand
- Gemeente kan bijdragen in premie herverzekerend verplicht eigen risico door (verhoging) gemeentelijke bijdrage

2. Gespreid betalen vooraf (individuele regeling voor alle Zilveren Kruis verzekerden)

- Deelname is alleen mogelijk indien gemeente niet heeft gekozen voor herverzekerend VER binnen de CZM
- Aanmelding vóór 1 februari voor deelname in het lopende jaar
- Betaling verplicht eigen risico in 10 termijnen (tussen 27 februari en 27 november; premie bedraagt € 38,50 per maand
- Verrekening achteraf met niet verbruikt verplicht eigen risico

3. Betalingsregeling achteraf

Verzekerde kan voor de in rekening gebrachte kosten ten laste van het wettelijk eigen risico een betalingsregeling afsluiten. De minimale aflossing per maand bedraagt € 25,00.

Administratief proces

Aanmelding: aan- en afmelding van de verzekerden loopt via een geautomatiseerd proces. De wederzijdse afspraken hierover zijn vastgelegd in een Administratief Protocol.

Betaalwijze: betaling van de premie kan door middel van borderelbetaling, derden betaling of individuele betaling door verzekerde.

Borderelbetaling

Onze voorkeur gaat uit naar borderelbetaling. Veel gemeenten maken hier gebruik van.

Bij borderelbetaling brengen wij de premie in één totaal bedrag in rekening, uiteraard wel gespecificeerd per verzekerde. De Gemeente betaalt maandelijks het volledige borderelbedrag aan Zilveren Kruis. Zij ontvangt een borderel en bijbehorende factuur. De Gemeente is daardoor altijd op de hoogte van het actuele verzekerdenbestand en bijbehorende premie. Bij borderelbetaling kan er geen wanbetaling ontstaan.

Gemeentelijke bijdrage: De Gemeente kan of per pakket, of per doelgroep een variabele gemeentelijke bijdrage vaststellen.

Wanbetaling

Gemeente en zorgverzekeraars hebben beide belang bij het voorkomen van betalingsachterstanden en het instromen in de bronheffing. Zilveren Kruis ziet het inhouden en doorbetalen dan ook als een gezamenlijke inspanning en een belangrijke maatregel om wanbetaling te voorkomen.

Daarnaast willen wij graag in gesprek met gemeenten om wanbetaling te voorkomen door het beschikbaar stellen van signaleringslijsten. Op deze lijsten staat informatie vermeld met betrekking tot de hoogte van de achterstand en of deze achterstand betrekking heeft op premie en/of eigen risico. Daarnaast geeft dit inzicht in eventuele bijzondere situaties zoals betalingsregelingen of schuldhelpverleningstrajecten.

Voor de wanbetalers die aangeleverd zijn aan het ZIN, zijn we graag bereid om met gemeenten in gesprek te gaan betreffende het terughalen van verzekerden uit de wanbetaling.

Zorginkoop

Voor Zilveren Kruis staat het klantbelang voorop. De behoeften van de klant zijn leidend voor onze zorginkoop en afspraken met de zorgaanbieders. Dit houdt ook in dat wij de behoeften en de kenmerken van de klant goed moeten kennen en dat uitgangspunt in ons inkoopbeleid is de toegevoegde waarde die de klant ervaart. Dit principe is leidend en wordt toegepast voor zowel de zorg die wij op landelijk als op regionaal niveau inkopen.

Door analyse van klantgegevens (zoals zorggebruik, vraagontwikkeling, verzekerdenkenmerken) en gesprekken met de zorgaanbieders kunnen wij onze inkoopafspraken met de aanbieders hierop baseren. Het meest uitgewerkt is dit bij de eerstelijns samenwerkingsverbanden, waarbij wij op wijkniveau afspraken maken. Dit gebeurt echter alleen in de wijken of met de praktijken waar Zilveren Kruis de marktleider is. Als wij geen marktleider zijn, sluiten wij ons in principe aan bij de inkoop van deze eerstelijnszorg aan bij de afspraken die de preferente verzekeraar maakt.

Gezondheid wordt niet alleen bepaald door de fysieke en mentale, maar ook door maatschappelijke en sociale omstandigheden. Gezondheidsvraagstukken en zorgvragen zijn daarom vaak verweven met vragen op het gebied van preventie, welzijn, ondersteuning, participatie en arbeid. Vanuit dit uitgangspunt hecht Zilveren Kruis veel waarde aan de samenwerking met gemeenten.

Met nieuwe wetgeving voor de WMO, Jeugdzorg en Participatie (transities) krijgen gemeenten meer verantwoordelijkheden voor mensen die niet op eigen kracht kunnen deelnemen aan de samenleving. Om de zorg en ondersteuning in de thuissituatie voor onze klanten goed te organiseren, vindt Zilveren Kruis het belangrijk dat het medische en sociale domein (preventie, welzijn en ondersteuning) goed op elkaar aansluiten. Zo kunnen mensen immers zo lang mogelijk thuis blijven wonen.

Zilveren Kruis is voor diverse gemeenten de samenwerkingspartner, zowel op regio- als gemeenteniveau, om deze transities zo goed mogelijk te laten verlopen. Wij zijn van mening dat na de overdracht van taken de samenwerking nog niet is afgelopen. De transitie zal overgaan in transformatie, met andere woorden de verandering van consumptie in de zorg, door toename van participatie, ontmedicalisering en beïnvloeding van gedrag op gezondheid. Samen met gemeenten zullen wij ons blijven inzetten voor een goede zorginfrastructuur, de continuïteit van zorg en de inzet van de juiste zorg op de juiste plaats op het juiste moment. Daarbij is het belangrijk dat de burger of klant wordt aangesproken op zijn zelfredzaamheid, inzet van zijn eigen sociale netwerk en daar waar nodig daarbij wordt ondersteund.

Onze service aan de klanten van de Gemeente Hattem

Hebben uw cliënten vragen over de polis, vergoedingen declareren of premiebetaling? Dan kunnen zij op verschillende manieren bij ons terecht. Via de telefoon, e-mail, onze website, maar ook via sociale media en fora. Wij zullen altijd reageren zonder commerciële doelstelling, vanuit een klantgericht oogpunt.

Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Omdat wij service hoog in het vaandel hebben staan, zijn wij in het bezit van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). Dit keurmerk wordt door de onafhankelijke Stichting Toetsing Verzekeraars toegekend. Zo wordt de kwaliteit van dienstverlening van een verzekeraar zichtbaar. Een verzekeraar die het keurmerk heeft, voldoet aan de volgende normen:



- De verzekeraar geeft zijn klanten heldere, eerlijke informatie en voorlichting in begrijpelijke taal;
- De verzekeraar levert zijn klanten een continue, zorgvuldige en voortvarende dienstverlening;
- De uitkomsten van de (gemeten) klanttevredenheid zijn hierbij leidend;
- De verzekeraar is goed (telefonisch) bereikbaar;
- De verzekeraar voert een consistent kwaliteitsbeleid, leeft de keurmerknormen actief na en zorgt voor permanente verbetering van zijn dienstverlening.

Klantenservice

Verzekerden kunnen met vragen terecht bij onze klantenservice. Wij staan voor u klaar op werkdagen van 8.00 tot 18.00 uur. Uiteraard zijn we via onze website ook per e-mail bereikbaar. We beantwoorden 90% van de binnengekomen e-mail binnen 3 werkdagen. Wanneer behandeling van een e-mail langer dan drie dagen in beslag neemt, ontvangt verzekerde hiervan een e-mailbericht met vermelding van de verwachte resterende afhandeltijd.

Website

Het online kanaal wordt steeds belangrijker, ook op het gebied van zorgverzekeringen en Zorgservices. Zilveren Kruis besteedt veel aandacht en tijd aan het gebruikersvriendelijk en relevant houden van de websites. Zilveren Kruis biedt verder de beste online service van de grote zorgverzekeraars. Dat blijkt uit de Web Service Scan van onderzoeksbureau WUA. In 2011 en 2012 zijn wij op de eerste plaats geëindigd en in 2013 op een gedeelde eerste plaats.

Mijn Zilveren Kruis

Wij bieden onze verzekerden 24 uur per dag en 7 dagen per week uitgebreide service aan via Mijn Zilveren Kruis op www.zilverenkruis.nl. Verzekerden kunnen met DigiD inloggen in deze beveiligde omgeving. We werken voortdurend aan Mijn Zilveren Kruis. Die omgeving blijft volop in ontwikkeling. Wij houden u en uw cliënten hiervan regelmatig op de hoogte.



Fora, weblogs, Twitter en Facebook

Ons webcareteam is dagelijks actief op weblogs en fora. Daar gaan wij op zoek naar vragen of klachten van klanten, met als doel heldere informatievoorziening en klantenservice.

Het webcareteam is ook actief op Twitter en Facebook. Ook hier kunnen verzekerden hun vragen en opmerkingen aan ons kwijt. Op Twitter vindt u ons op @ZilverenKruis. Onze Facebookpagina is facebook.com/zilverenkruis.

Polis- en Declaratieservice

Wij hanteren een maximale termijn van 10 werkdagen voor het verwerken van wijzigingen die verzekerden doorgeven en voor de uitbetaling van declaraties. Normaal gesproken regelen we dat soort zaken binnen enkele werkdagen.

Vervoerslijn

Wij vergoeden ook vervoerskosten (openbaar vervoer, eigen vervoer of taxivervoer). Om van te voren te kunnen weten of de vervoerskosten vergoed worden, moeten verzekerden vooraf toestemming aanvragen bij de Vervoerslijn. De Vervoerslijn bepaalt of iemand toestemming krijgt voor vergoeding van vervoer én van welke vorm van vervoer hij of zij gebruik mag maken.