

Zo'n twee miljoen verzekerden wisselden bij de invoering van de nieuwe zorgverzekeringswet in 2006 van verzekeraar. Voormalig ziekenfonds Agis verloor destijds behoorlijk wat klanten. Door heldere strategische keuzes werd de dalende lijn in het aantal verzekerden al snel omgebogen. Hoe 'agile' is Agis Zorgverzekeringen?

De veerkracht van Agis Zorgverzekeringen

De dynamiek in de zorgmarkt is groot en vereist 'enterprise agility' van zorgverzekeraars, vrij vertaald als flexibiliteit en aanpassingsvermogen. Volgens Guus Kullberg, new business development-directeur bij Agis, merk je pas echt hoe wendbaar een bedrijf is als zich een probleemsituatie of een grote verandering voordoet. "Zo heeft Agis in 2006 de veerkracht getoond om sneller dan concurrenten te reageren op veranderingen bij zorgaanbieders, in het zorgveld en in klantwensen. Deze flexibiliteit moeten we ook tonen bij de huidige uitdaging om als zelfstandig label in Eureko te integreren en daarbij sterktes te combineren zonder aan snelheid en marktfocus te verliezen. Als zorgverbeteraar moeten wij onszelf en onze keten blijven verbeteren, waarbij we ons producten- en dienstenaanbod in toenemende mate laten bepalen door individuele klantbehoeften."

Continu verbeteren

De gewenste marktwerking in ziektekostenverzekeringen mondde in 2006 uit in een prijzenslag. Daarin is Agis relatief veel verzekerden kwijtgeraakt, omdat de traditionele zorgverzekeraars meer collectieve verzekeringen konden afsluiten door forse financiële risico's te nemen. Eind 2006 konden echter alweer 35.000 nieuwe verzekerden worden verwelkomd. "De verklaring van deze kentering ligt in ons stabiele premiebeleid, kwalitatief goede pakketten, en verbeteringen in het zorginkoopbeleid en de dienstverlening", licht Guus Kullberg toe. De fusie met Eureko/Achmea helpt Agis om door te gaan op de ingeslagen weg met het verbeteren van de zorg.

Agis richt zich op twee kerncompetenties: het betaalbaar houden en het verbeteren van de zorg. Daartoe moet agility in alle lagen van de onderneming en de keten aanwezig zijn, meent Kullberg. "Dus moeten we alert blijven op mogelijkheden voor procesintegratie en -verbetering, voor samenwerking met zorgverleners en ketenzorg, en op klantwensen. Startpunt is ons zorginkoopbeleid als instrument om te zorgen voor samenhang in de zorg, kwaliteit en betaalbaarheid. Een sterke kant van Agis is onze duurzame



Guus Kullberg

relaties met zorgverleners. Vanuit deze relaties is gezamenlijk investeren in ketenzorg een logische stap om te zorgen voor met kostenbeheersing gepaard gaande kwaliteitstimulering." Een goed voorbeeld van ketenzorg is Diagis, het zorgprogramma voor diabetespatiënten, waarbij alle zorg optimaal afgestemd is op de patiënt. Agis organiseert naast ketens per aandoening ook ketens per specifieke doelgroep, zoals mensen met vaatproblemen. Zo wordt een tweedelig belang gediend: optimale service en zorg voor verzekerden en een beheersing van de kosten. Dat laatste draagt ook weer bij aan het betaalbaar houden van de premie.

**“Zo heeft Agis in 2006 de veerkracht
getoond om sneller dan concurrenten te reageren
op veranderingen bij zorgaanbieders, in het
zorgveld en in klantwensen.”**



AGILE AGIS

Zorgverbeteraar

“Agis gidst mensen als het ware naar de beste zorg, waarbij we hen tevens steunen en stimuleren om gezonder en actiever te leven. Daarbij maken we op alle fronten werk van zorgverbetering. Zo vertaalt het betrekken van klanten en patiëntenorganisaties bij het inkoopproces zich in doelgroepgerichte producten, zoals de specifieke zorgdiensten voor allochtone verzekerden en het TakeCareNow!-label voor jongeren tussen de 18 en 26 jaar. Ook is er Pro Life voor mensen met een christelijke levensopvatting. Verder initieert en ondersteunt Agis projecten om de kwaliteit van de zorg te beïnvloeden, zoals verbetering van patiënteninformatie en de Agis Health Buddy als begeleider van mensen met een chronische ziekte. We investeren veel in preventie en het voorkomen van gezondheidsproblemen. Dit resulteert in specifieke programma's voor mensen met bijvoorbeeld overgewicht of reuma en andere beweegprogramma's. Voor ondersteuning van het gezondheids- en verzuimbeleid in bedrijven zijn er bijvoorbeeld Fit in Bedrijf en de nieuwe Agis RookVrijPolis.

Agility en internet

De tijd dat de zorgverzekeraar bepaalde wat goed was voor de verzekerde is definitief voorbij, benadrukt Kullberg. “In onze individualiserende informatiesamenleving is de basisverzekering erop gericht dat je individuele beslissingen neemt. Verzekerden hebben soms bijna meer informatie dan huisartsen over hun ziektebeeld. Ze willen het heft in eigen handen houden. Zij zetten internet en communities in voor bijvoorbeeld angstreductie, een functie die de huisarts in het verleden vervulde. IT en internet zijn van cruciaal belang om de efficiëntie en transparantie van de keten te vergroten, en om de klantgerichtheid te bevorderen en relaties te bestendigen. Geleid door best practices in de keten, samenwerkingsverbanden en klantenervaringen moeten zorgverzekeraars blijven werken aan continue kwaliteitsverbetering van de zorg. Alleen door over de zorgketen heen te kijken en de patiënt echt centraal te stellen, kunnen we ons blijven verbeteren als zorgverbeteraar. Als we daarin slagen, – en daar ben ik van overtuigd – mag Agis zich met recht een ‘agile business’ noemen.” ■

Agility bij zorgverzekeraars

