

De Friesland Zorgverzekeraar, de zorgverzekeraar van Noord-Nederland, kan terugblikken op een succesvolle transformatie naar klant- en marktgeoriënteerde regionale zorgverzekeraar. We spraken met Alvin Sibbald, commercieel directeur bij De Friesland, over concurrentie, kwaliteit en klantgerichtheid.

## De Friesland Zorgverzekeraar: zorgkwaliteit als onderscheidende factor

De concurrentie tussen zorgverzekeraars staat nog in de kinderschoenen, meent Alvin Sibbald. “In 2006 wisselde 18% van de Nederlanders van zorgverzekeraar. Sindsdien stapt jaarlijks nog maar 3 tot 4% over. Het onderscheidende vermogen van zorgverzekeraars is nog beperkt. De gemiddelde klanttevredenheid, die gemeten wordt op basiszaken als de bereikbaarheid, communicatie en klachtafhandeling, neemt toe. De laagste scores in onderzoeken liggen nu rond de zeven, ruim voldoende dus. Doordat ook hier de onderlinge verschillen steeds kleiner worden, valt er voor verzekerden in feite weinig te kiezen. De kleine groep Nederlanders die nu nog switcht, doet dit voornamelijk op basis van prijs.”

### **Ieder aanbod zijn eigen premie**

Volgens minister Klink moet concurrentie op kwaliteit meer gestalte krijgen. De consument moet een volwaardige rol krijgen in de driehoeksrelatie met zorgaanbieders en zorgverzekeraars. Stap één is het transparant maken van de kwaliteit en toegankelijkheid van de zorg. Daarnaast is ketensamenwerking belangrijk om vanuit het klantbelang de kwaliteit van zorg te verbeteren. Daartoe werken zorgverzekeraars nauw samen met zorgverleners voor bijvoorbeeld het ontwikkelen van preventieve programma's, zorgarrangementen, projecten rondom opname en ontslagmedicatie, snelle diagnostische toegang tot de poliklinieken en het ontsluiten van het medische dossier.

Critici van het nieuwe zorgstelsel menen dat het gepaard gaat met verschraving in de zorg en dat premiestijgingen onvermijdelijk zijn. Alvin Sibbald kan zich hier niet in vinden: “Naarmate de samenwerking zich verder uitkristalliseert, zal de concurrentie zich meer concentreren op kwaliteit. Dit komt de zorg ten goede. Operationele effectiviteit is nu een basisvoorwaarde om concurrerend te kunnen zijn. In een door wetgeving gereguleerde markt weten de



Alvin Sibbald: “Innovatie krijgt een steeds belangrijkere plek in ons denken.”

zorgverzekeraars steeds weer op tijd hun zaken op orde te brengen. Daarvoor mogen zij best eens een pluim krijgen. Zorgverzekeraars die marktaandeel kopen door een lage premiestelling moeten inderdaad hun dekkingen aanpassen of hun rendement verbeteren. Als er meer onderscheid komt tussen zorgverzekeraars krijgt uiteindelijk ieder aanbod zijn eigen premie.”

### **Consolideren versus profileren**

De Friesland focust op haar sterke punten als regionale zorgverzekeraar: klanttevredenheid, relaties met zorgaanbieders en kennis van de klant. “Een zorg-

*visie: De kwaliteit van (zorg)verzekeraars zal zich steeds meer uiten in factoren die de klanttevredenheid verbeteren. Automatisch komt hierbij het internet in beeld als medium ter ondersteuning van strategische en tactische doelstellingen voor het optimaliseren van de frontoffice en verbeteren van de service.*

verzekering is nou niet het eerste waar consumenten mee bezig zijn. Dit maakt het extra belangrijk om haakjes te vinden waarmee je mensen kunt bereiken. Wij organiseren bijvoorbeeld klantarena's waarin medewerkers beleven wat klanten echt bezighoudt. Hieruit kwam in 2005 naar voren dat mensen opzagen tegen het invullen van het zorgtoeslagformulier. Daarop zijn we met een bus door de noordelijke provincies getrokken. Zo konden we zo'n 3.000 mensen helpen om hun formulier in te vullen."

Zo'n 65% van de inwoners van Friesland en 8% van de inwoners van de zes noordelijke provincies is klant bij De Friesland. Hoe belangrijk is het regionale karakter voor de zorgverzekeraar? "Hierdoor kunnen we onze communicatie, werving en zorginkoop focussen en voortbouwen op sterke relaties met de zorgaanbieders in de noordelijke provincies. Op basis hiervan kunnen we steeds meer maatwerk bieden. We kunnen goed zichtbaar maken wat we doen om de zorg in het noorden te verbeteren. Verder kunnen we gericht activiteiten ontwikkelen die mensen helpen hun gezondheid te bevorderen. Dit zijn bijvoorbeeld cursussen om te stoppen met roken, fitnessarrangementen, wandeltochten, hardloopclinics, schoolschaatsen en basketbalclinics op scholen. Allemaal zaken die – in combinatie met een stabiel premiebeleid en hoge klanttevredenheid – bijdragen aan een gering klantverloop."

De Friesland is nadrukkelijk niet zelf actief in zorgland, behalve als dit tijdelijk nodig is om ervoor te zorgen dat cliënten de juiste zorg krijgen. "Dan ondernemen we activiteiten zoals het ondersteunen van het opzetten van een verloskundigenpraktijk, of het toekennen van beurzen aan artsen die zich hier vestigen. Via het Innovatiefonds ondersteunen we innovatieve zorgprojecten in Noord-Nederland, veelal projecten die anders niet of moeilijk van de grond zouden komen."

### **Concurrentie op kwaliteit**

Onderscheidend zijn in een door wetgeving en grote spelers gedomineerde markt begint volgens Alvin Sibbald met de ambitie om klanten betere diensten te bieden dan concurrenten. "Om succesvol te zijn, moeten we klantgerichte producten combineren met een actief zorginkoopbeleid. Om ook buiten Friesland goede zorg te kunnen garanderen, werken we daar samen met partijen als CZ en de vereniging van Nederlandse kwaliteitsverzekeraars VRZ. Hierdoor hebben we een goed dekkend netwerk qua zorginkoop, waarmee we tegenwicht kunnen geven aan de grote spelers."

Wat is nog meer belangrijk om concurrentie op kwaliteit gestalte geven? "We blijven onze dienstverlening verbeteren en uitbreiden met bijvoorbeeld zorggaranties en wachttijdbemiddeling. Ook betrekken we de klant bij het opstellen van ons inkoopbeleid en maken we de inkoopplannen breed toegankelijk. Innovatie krijgt een steeds belangrijkere plek in ons denken, vooral voor het inzichtelijk maken, bewaken en verbeteren van de zorgkwaliteit."

### **Zelf het stuur in handen**

De trend is dat verzekeraars meer invloed gaan uitoefenen op de keuze van verzekerden voor een ziekenhuis of zorgverlener. Alvin Sibbald: "Zorgsturing vind ik een moeilijk woord. In onze optiek moet de verzekerde zelf het stuur naar goede zorg in handen krijgen. Daarin kunnen wij hooguit richting geven, onder andere door het bewerkstelligen van transparantie van de zorgkwaliteit op geleide van klantenervaringen. In dit kader hechten wij veel waarde aan samenwerking met patiëntenplatforms als Zorgbelang Fryslân. Verzekerden moeten goed zicht hebben op de prestaties en de kwaliteit van het door hun zorgverzekeraar gecontracteerde zorgaanbod om bewuste keuzes te maken. Dit zal tevens bijdragen aan continue kwaliteitsverbetering in de zorg." ■