

A close-up portrait of a middle-aged man with short, light brown hair and blue eyes. He is smiling slightly and looking directly at the camera. He is wearing a white collared shirt. The background is a plain, light grey color. The portrait is framed by a white border that tapers at the top and bottom.

**"WIJ ZIJN INDERDAAD EEN FORSE
STAP VERDER EN PAKKEN DE REGIE.
DAT HEBBEN WE NU LATEN ZIEN MET
DE BORSTKANKERZORG EN DAT GAAN
WE VOOR MEER AANDOENINGEN DOEN.
DOEL IS DE KWALITEIT OMHOOG TE
BRENGEN EN DAARMEE UITEINDELIJK
DE ZORGKOSTEN OMLAAG"**

WIM

DRS. WILHELMUS ANTHONIE (WIM) VAN DER MEEREN. GEBOREN OP 12 JULI 1955 IN EINDHOVEN, STUDEERDE POLITICOLOGIE EN IS AFGESTUDEERD BESTUURSKUNDIGE. WIM VAN DER MEEREN IS VOORZITTER VAN DE RAAD VAN BESTUUR VAN ZORGVERZEKERAAR CZ. HIJ WAS EERDER LID RAAD VAN BESTUUR VAN HET DRECHTSTEDENZIEKENHUIS EN ST. ELISABETH ZIEKENHUIS TE TILBURG.

WIM

ER TOE DOEN ALS ZORGVERZEKERAAR

MAATSCHAPPELIJKE VERANTWOORDELIJK- HEID

Onze pay-off is: 'zorg kan altijd beter'. Verzekeren kan ook altijd beter. We willen mensen helpen hun problemen op te lossen, door ze te adviseren op basis van adequate informatie. Ons doel is er toe doen als maatschappelijke onderneming.

REGIE

Wij zijn inderdaad een forse stap verder en pakken de regie. Dat hebben we nu laten zien met de borstkankerzorg en dat gaan we voor meer aandoeningen doen. Doel is de kwaliteit omhoog te brengen en daarmee uiteindelijk de zorgkosten omlaag.

MENSLIEVEND ZORGVERZEKEREN

Het perspectief van de patiënt is het enige gerechtvaardigde perspectief. CZ heeft als zorgverzekeraar geen directe rol naar de patiënt maar heeft een rol in de richting van de zorgverlener. We spreken zorginstellingen aan op hoe zij werken aan menslievende zorg, maar ook onszelf en instanties die zich op landelijk niveau bezighouden met kwaliteit van zorg.

AMERIKAANSE TOESTANDEN?

De zorgkosten stijgen, dus de premie blijft ook stijgen. Daarbij is de verwachting dat ook het eigen risico omhoog zal gaan. We moeten echt een fundamentele discussie (blijven) voeren. De basisdekking moet terug

naar de essentiële zorg. Alleen dat verzekeren waarvoor je het risico niet kan dragen. Je moet in ieder geval ervoor zorgen dat de essentiële zorg voor iedereen financieel toegankelijk blijft.

LEEFSTIJL

Leefstijl wordt een thema. Het aantal welvaartsziektes neemt toe en daarmee ook het aantal chronisch zieken, zoals mensen met obesitas. Ik ben geen voorstander van de eigen-schuld-dikke-bult-polis. Hoe gaan we het controleren? De consequenties daarvan zijn veel te groot. Maar we moeten er met z'n allen wel iets aan doen.

VAN ZIEKENHUIS NAAR ZORGVERZEKERAAR

Ik wil graag meedoen aan het maatschappelijk debat. Ik heb ook wat te melden, daarom was het mooi dat ik op mijn 54e nog de overstap naar CZ kon maken.

DE GEZONDHEID VAN EEN BESTUURSVOORZITTER

Ik ben over het algemeen vrolijk, ik ben ook een echte optimist. Op mijn kamer hangt een prent van tekenaar Peter van Straaten. Daar zie je een directeur die zich buigt naar een ietwat chagrijnige nieuwe secretaresse en hij oppert: 'Wat u thuis doet moet u zelf weten maar in dit bedrijf wordt gelachen'. Werk kost veel tijd, dus dat moet vooral ook leuk zijn!



SOPHIE

SOPHIE VAN DER STAP, GEBOREN OP 11 JUNI 1983 TE AMSTERDAM, STUDEERDE POLITICOLOGIE, MAAR WERD ZIEK, KREEG KANKER. ZE SCHREEF DAAR HET BOEK 'MEISJE MET NEGEN PRUIKEN' OVER DAT MOMENTEEL WORDT VERFILMD. HAAR NIEUWSTE BOEK 'EN WAT ALS DIT LIEFDE IS', IS NET VERSCHENEN.

"TOEN IK ER ALS GROENTJE BINNENSTAPTE (IK WAS NOG NOOIT GEOPEEREERD GEWEEST OF BEHANDELD MET HET ECHTE WERK), HAD HET ZIEKENHUIS IETS MAGISCH VOOR MIJ. IETS VAN EEN TOVERDOOS"

SOPHIE

WAARDE VAN ZORG, LIEFDE EN FAMILIE IS EEN NOG VEEL GROTERE

WAT IS ECHT BELANGRIJK?

Een vraag die iedereen tegenkomt in het ziekenhuis. Je stapt niet alleen in een andere wereld, achter de schuifdeuren van het ziekenhuis, maar ook in de enige, echte wereld. Toen ik er als groentje binnenstapte (ik was nog nooit geopereerd geweest of behandeld met het echte werk), had het ziekenhuis iets magisch voor mij. Iets van een toverdoos. Ik zag zieke mensen binnenkomen en gezonde mensen naar buiten lopen. Maar na een paar kleine, chirurgische ingrepen bleek het ziekenhuis 'gewoon' een bedrijf, waarin dossiers zoek raken, fouten gemaakt worden en lineaire grafieken de sfeer beheersen. Toch was er een aanzienlijk verschil.

DE GOEDE ZORG

Het menselijke, gewoon iemand willen helpen, beter doen voelen, aspect. Ik ken al mijn zusters nog bij naam: Pauke op de Birkenstocks, Esther de DJ die kip met patat voor me bestelde, Ploni met de mooie oorbellen, Judith met haar lange vingers op de dagbehandeling en natuurlijk... Bas, de grote knuffelbeer die me, met zijn eigen kale kop, altijd 'kale' noemde en me zo lekker over mijn zachte bol kon strijken.

LEREN VAN EEN ZIEKTE

's Nachts, als ik een beetje lag te mijmeren, te jammeren, was ik alleen. Alleen met mijn lange vriend, die piepende infuuspaal met wie ik door een dun draadje verbonden was.

Ergens daar, verbonden met mijn lange vriend, leerde ik koesteren, ik verzamelde de glimlachen, de lekkere maaltijden, de knuffels van de dag en viel toch, ergens van binnen, vredig in slaap. 's Ochtends schreef ik op een briefje dat de waarde van gezondheid een grote is, maar de waarde van zorg, liefde en familie een nog veel grotere.

VAN PATIËNT TOT SCHRIJFSTER

Ik schreef nog veel meer op. Opeens, zomaar. Ergens in het ziekenhuis was er ruimte ontstaan om te ontdekken, te koesteren, te worden. Is dat niet magisch? Een schoonheid ontdekken in je vijand? Een vreugde in je verdriet? Een boek en een nieuw, compleet leven, als schrijfster, dankzij mijn ziekte? Dat kan alleen in een toverdoos. In een omgeving waar je de ruimte krijgt, waar je nieuwe energie gegeven wordt, waar het je gegund is. Ja, waar alles je gegund is. Dertien maanden ben ik er in- en uitgelopen, in en uit, iedere keer met een stukje antwoord op die vraag wat nou echt belangrijk was en iedere keer een beetje gezonder en een beetje meer mezelf.

A close-up portrait of Johan Neeskens, a middle-aged man with short, light-colored hair, smiling warmly. He is wearing a white collared shirt and a dark, textured blazer. The background is a plain, light color.

JOHAN

JOHANNES JACOBUS (JOHAN) NEESKENS. HEEMSTEDÉ, 15 SEPTEMBER 1951. SPEELDE ONDER MEER VOOR AJAX EN BARCELONA. WON MET AJAX DRIE KEER DE EUROPA CUP I EN EEN KEER DE INTERCONTINENTAL CUP. SPEELDE MET HET NEDERLANDS ELFTAL TWEE WK FINALES. 'DE NEES' IS NU VOETBALTRAINER EN INITIATOR VAN ZIJN JOHAN NEESKENS FOUNDATION.

**"IN DE ZORG GAAT HET
VAAK OVER GELD. WIJ
LEVEN VAN BETROKKENHEID
EN GEESTDRIFT"**

JOHAN

VOLDOENING IS HET JUISTE WOORD

TOPSPORTERS VERSUS KINDEREN MET EEN BEPERKING

Als je ze samen zet, zie je de waardering voor elkaar. Voor de sporter die iedere dag traint en wil winnen.

En voor het kind dat in een rolstoel eenvoudig van diezelfde sporter wint met bijvoorbeeld rolstoelhockey.

VAN HET HARDE VOETBAL NAAR DE ZACHTE ZORG

Negen jaar geleden werd ik 50. Een mooi moment voor een tussenbalans. Een fijne jeugd, heel veel sport, succes als voetballer. Al op mijn 18e ging ik van de amateurs naar het grote Ajax. Met de selectie bezochten we twee keer per jaar zieke kinderen.

Die ontmoetingen zijn me altijd bijgebleven. Dus toen ik in 2001 een feestje mocht geven, vanwege mijn 50e verjaardag, vroegen we aan onze vrienden om iets anders: een bijdrage voor chronisch zieke kinderen.

DE JOHAN NEESKENS FOUNDATION

Nu 9,5 jaar geleden zijn we begonnen.

We organiseren onder meer sportweekenden voor kinderen met een lichamelijke beperking. We laten hen zo kennis maken hun mogelijkheden.

Dat kan gaan om paardrijden tot en met echt duiken. We werken samen met lokale verenigingen en (professionele) vrijwilligers. Zo krijgen de kinderen de kans de sport door te zetten, als ze dit zouden willen.

IN DE ZORG GAAT HET VAAK OVER GELD

Wij leven van betrokkenheid en geestdrift. Veel Nederlanders helpen ons, van scholen tot bedrijven. Ze bakken koekjes, organiseren fietstochten en golfclinics en doneren de opbrengsten. We hebben ruim 95.000 kinderen bereikt en we hopen dat we dit kunnen continueren. Alle donaties gaan naar de projecten. Geld blijft nodig. We hopen dan ook dat de economie zich snel verbetert. Voor de kinderen zou dat fantastisch zijn.

DE WAARDE IS WAARDERING?

Ik woon nu in Istanbul en kan er niet altijd bij zijn. Maar als ik er ben, geeft het ontzettend veel voldoening. Ook richting de ouders tegen wie je kunt zeggen: 'geniet van je weekend'. De kinderen vinden het altijd jammer dat zo'n weekend voorbij vliegt. Daar krijg je kippenvel van.

A close-up portrait of Anky van Grunsven, a Dutch equestrian. She has long, wavy brown hair with bangs and is smiling warmly at the camera. She is wearing a white collared shirt and a dark watch on her left wrist. The background is a plain, light color.

ANKY

**THEODORA
ELISABETH
GERARDA
(ANKY) VAN
GRUNSVEN.
GEBOREN OP 2
JANUARI 1968
IN ERP. DRIEVOU-
DIG OLYMPISCH
KAMPIOEN, TWEE
KEER WERELD-
KAMPIOEN, VIER
KEER EUROPEES
KAMPIOEN, RUITER
VAN DE EEUW, RID-
DER IN DE ORDE VAN
ORANJE-NASSAU,
RIDDER IN DE ORDE
VAN DE NEDERLANDSE
LEEUV, ONDERNEEM-
STER EN MOEDER.**

**“IK GELOOF ER
NIET IN, OOK NIET
IN HET GEFLUIS-
TER. EEN PAARD
KUN JE NIET MET
EEN MENS VER-
GELIJKEN. MET
EEN PAARD KUN
JE WEL COMMU-
NICEREN. ZEKER
EEN TOPPAARD
MOET SENSIBEL
ZIJN”**

ANKY

EXORBITANTE PREMIE VOOR SALINERO

DAGELIJKE VERZORGING

Een toppaard moet de stal uit, véél bewegen. Werken aan de conditie, maar heel scherp op overbelasting letten. Je kunt trainen en doortrainen. Je moet het aanvoelen als het paard een moeilijke dag heeft en er direct je trainingsschema op aanpassen.

MEDISCHE RISICO'S

Je hebt luxe paarden en werkpaarden, jankers en doorlopers. We zeggen wel eens: 'Een paard en een hond, ze janken om een str ...'. Net als mensen zijn er ook paarden die het liefst bij ieder wissewasje naar de dokter zouden lopen. De echte risico's zijn vooral orthopedisch. Je bent alert op kneuzingen. De pezen zijn kwetsbaar voor overbelasting, een voet kan ontsteken. Nog erger is een koliek, een ontsteking in de darmen.

ZORGEN VOOR EEN TOPPAARD

Zo nodig passen we de voeding wekelijks aan. Er is fysiotherapie en met elektrische magneetdekens maken we de spieren los. Iedere vijf tot zes weken komt de hoefsmid. De veearts komt iedere twee maanden, voor een algehele check en het controleren van de bloedwaarden. Twee keer per jaar komt de tandarts.

GEESTELIJKE GEZONDHEIDSZORG

Ik geloof er niet in, ook niet in het gefluister. Een paard kun je niet met een mens vergelijken. Met een paard kun je wel communiceren. Een goede training en goed communiceren zijn heel belangrijk. Zeker een toppaard moet sensibel zijn, een voorwaarde voor alertheid. Een goed paard voelt de spanning van de ruiter. Is de ruiter ontspannen, dan is ook het paard relaxed.

DE VERZEKERING

Ja, er is een soort CZ voor paarden. Salinero was verzekerd, maar lang niet voor de werkelijke waarde. De premies zijn exorbitant, niet op te brengen. We redeneren dan als ondernemer: in goede tijden voldoende reserves opbouwen voor het geval er is iets mis gaat met de gezondheid van het paard.

IK ALS MEDICUS?

Dus mijn baan als ik in de medische wereld terecht was gekomen? Oei. Iets met psychisch hulp. Ja.

MEER- WAARDE

DE
OPTELSOM
VAN...

**ANKY VAN
GRUNSVEN**
DE NIET TE
VERZEKEREN
WAARDE VAN
SALINERO

JOHAN NEESKENS
VOLDOENING IS
HET JUISTE WOORD

**SOPHIE VAN DER
STAP** WAARDE VAN
ZORG, LIEFDE EN
FAMILIE IS EEN NOG
VEEL GROTERE

WIM VAN DER MEEREN
ER TOE DOEN ALS
ZORGVERZEKERAAR

ZORG KAN ALTIJD BETER, VINDT CZ. IN EEN COMPLEXE MAATSCHAPPELIJKE OMGEVING PAKKEN WE DE HANDSCHOEN OP. WE RESPECTEREN DE BELANGEN, MAAR DURVEN VRAGEN TE STELLEN BIJ HEILIGE HUISJES. DE TOTALE ZORGETEN KAN MEERWAARDE BIEDEN. DAT UITGANGSPUNT HEBBEN WE VERTAALD IN ENKELE PORTRETTELEN VAN MENSEN DIE GEWEND ZIJN OM 'NET IETS MEER' TE GEVEN: EEN TOPSPORTER, EEN AMBASSADEUR VAN CHRONISCH ZIEKEN, EEN SCHRIJFSTER, EEN BESTUURDER. VEEL LEESPLEZIER MET DEZE BESCHIEDEN OPTELSOM VAN TALENT, PASSIE, CHARISMA, ERVARING, SPECIALISATIE EN VOLHARDING.



2010 IN HET KORT



Positionering rotsvast: een **BETROUWBARE**, sociale zorgverzekeraar **ZONDER WINSTOOGMERK** die klanten naar de **BESTE ZORG** gidst • Ruim **3,3 MILJOEN VERZEKERDEN**; 3e zorgverzekeraar van Nederland • CZ blijft op sterk bewegende markt stabiel overeind • Kleine autonome groei (circa 17.000 verzekerden) • Lage beheerskosten en goede financiële basis maken **ZORGVERNIEUWING EN PRODUCTONTWIKKELING** mogelijk • Totaal resultaat 2010: minus € 91 miljoen incl. beleggingen: plus € 60 miljoen • CZ is **REGISSEUR** in bereikbaarheid en toegankelijkheid van **GOEDE EN BETAALBARE ZORG** • Deze meerwaarde vraagt cultuuromslag van medewerkers • In 2010 aanscherping maatschappelijk debat over de **KWALITEIT VAN ZORG** • CZ zet in op **SELECTIEVE ZORGINKOOP** en contractering • **SPEERPUNTEN ZORG**: preventie, ketenzorg voor chronisch zieken en gezondheidsbevordering verzekerden •



2010 KERN CIJFERS

(x €1.000.000,-)	2010	2009	2008	2007	2006
Premies en bijdragen	7.065	7.402	5.257	4.250	4.348
Per verzekerde in euro's	€2.114,-	€2.226,-	€2.047,-	€1.657,-	€1.688,-
Uitkeringen ziektekosten	6.900	6.955	5.059	4.184	4.260
Als % van de premies en bijdragen	98%	94%	96%	98%	98%
Per verzekerde in euro's	€2.064,-	€2.092,-	€1.970,-	€1.631,-	€1.654,-
Mutatiepercentage	-1%	6%	21%	-1%	15%
Kosten van beheer	322	319	168	173	181
Als % van de premies en bijdragen	4,6%	4,3%	3,2%	4,1%	4,2%
Per verzekerde in euro's	€96,-	€95,-	€65,-	€67,-	€69,-
Resultaat technische rekening	-151	119	43	-44	-94
Resultaat niet-technische rekening	60	133	-94	60	70
Totaal resultaat	-91	252	-51	16	-24
Eigen vermogen	1.446	1.513	1.274	1.362	1.367
Als % van de premies en bijdragen	20%	20%	24%	32%	32%
Als % van de vereiste solvabiliteit	210%	250%	308%	333%	341%
Per verzekerde in euro's	€433,-	€455,-	€496,-	€531,-	€531,-
Uit te keren ziektekosten op 31-12	2.956	2.657	1.729	1.247	1.218
Als % van de uitkeringen	43%	38%	34%	30%	29%
Gemiddeld aantal verzekerden	3.370.900	3.354.000	2.598.800	2.596.800	2.609.100
Groei	0,5%	29%	0,1%	-0,5%	0,2%
Marktaandeel in Nederland per 1-7	20%	20%	16%	16%	16%
Aantal personeelsleden (fte)	2.480	2.563	2.118	2.137	2.296
Aantal verzekerden per fte	1.359	1.309	1.227	1.215	1.136

MEER- WAARDE

ALS REGISSEUR VAN ZORG

Het is onze ambitie en maatschappelijke meerwaarde om onze verzekerden te helpen bij het maken van de beste keuze. Waar mogelijk maakt CZ de kwaliteit van zorg meetbaar en inzichtelijk. We vragen onze klanten actief hoe ze de zorg hebben ervaren. Moeilijke discussies schuwen we niet. Zorg kan altijd beter.

DIENSTVERLENING VOOR VERZEKERDEN MET EEN CHRONISCHE AANDOENING

VRAAG EN ANTWOORD. Verzekerden met een chronische aandoening kunnen per e-mail vragen stellen aan diëtist, psycholoog, fysiotherapeut, apotheker of een gespecialiseerde verpleegkundige. Deze dienst is gratis. CZ belooft een antwoord binnen twee dagen.

INZICHTELIJKE KWALITEIT. Informatie over de kwaliteit van ziekenhuizen, wachttijden en ervaringen van andere patiënten. Zeker voor chronische patiënten een belangrijke service.

STOPPEN MET ROKEN. CZ heeft een online coach stoppen met roken.

DEPRESSIETEST. Afhankelijk van de uitkomst zijn er tips en adviezen op maat.

CZ DIEETCOACH. Een exclusief programma voor verantwoord afvallen en gezond eten.

DIABETES. Met diabetes valt goed te leven; ook deze doelgroep gidsen we door zorgland. Met de CZ Koolhydratenteller, de CZ Diabetespas, het CZ Diabetesloket en een nieuwsbrief.

BIJZONDERE DIENSTEN VOOR ALLE VERZEKERDEN

SECOND OPINION INTERNATIONALE TOPSPECIALIST.

CZ kan een second opinion aanvragen bij een internationale topspecialist (Best Doctors®). CZ is de enige zorgverzekeraar met deze bijzondere service. www.cz.nl/bestdoctors
CZ Zorgservice: (013) 594 91 10.

KLACHTEN OVER EEN ZORGVERLENER. Voor klachten over een zorgverlener, waarbij de verzekerde niet goed weet waar hij/zij met de klacht terecht kan. www.cz.nl/klachten CZ Zorgservice: (013) 594 91 10.

WACHTLIJSTBEMIDDELING. CZ Zorgservice denkt met verzekerden mee en bemiddelt waar mogelijk voor een snellere doorlooptijd. www.cz.nl/wachlijstbemiddeling CZ Zorgservice: (013) 594 91 10.

MEER WETEN

Deze uitgave is een bijzondere papieren **3D-UITGAVE** rond het thema **'MEERWAARDE'** van het **MAATSCHAPPELIJK VERSLAG 2010**.

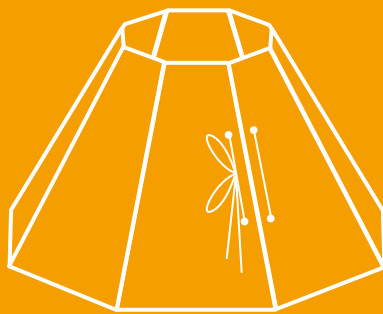
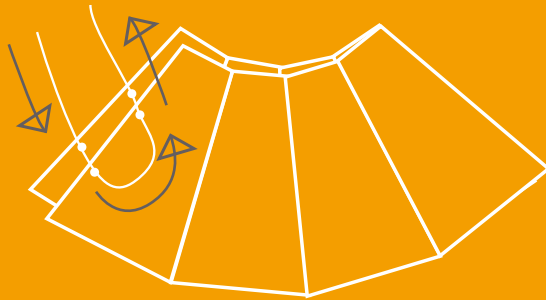
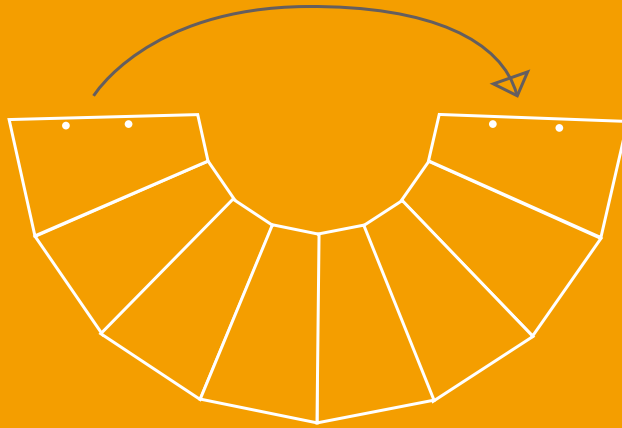
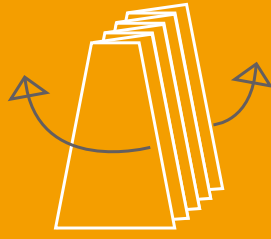
De belangrijkste gegevens staan ook op www.cz.nl/over-cz. Het volledige verslag is ook als PDF te downloaden via deze site. Ontvangt u liever een papieren versie? Vraag deze dan per post of e-mail aan onder vermelding van 'maatschappelijk verslag 2010'.

Reageren?

CZ publiceert naast het maatschappelijk verslag een sociaal jaarverslag, het jaarverslag van CZ en DL Fonds en de jaarverslagen CZ Zorgkantoren. Wat vindt u van de CZ-verslagen 2010? We horen het graag. Stuur uw reactie per post of e-mail. Vergeet niet te vermelden om welke publicatie het gaat.

CZ

t.a.v. Marketing Servicebureau
Postbus 90152
5000 LD Tilburg
marketing.servicebureau@cz.nl



COLOFON

Dit is een uitgave van CZ

HOOFDREDACTIE: JOSEPHINE VOGEL, CZ
REDACTIE: INSIGHT COMMUNICATIE | PR, SOPHIE VAN DER STAP
VORMGEVING: HEIDI SCHOUWINK-SIEBEN, CZ STUDIO
FOTOGRAFIE: BRITT DE LOOFF, HEIDI SCHOUWINK-SIEBEN, CZ STUDIO
FOTOGRAFIE JOHAN NEESKENS: MICHAEL DONALD/EYEVINE HOLLANDSE HOOGTE
DRUK: NPN DRUKKERS BREDA

De tekst van Wim van der Meeren is o.a. gebaseerd op eerder gegeven interviews gepubliceerd op zorgethiek.nu en amweb.nl Deze publicatie is gedrukt op milieuvriendelijk papier. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.



MIX
Papier van
verantwoorde herkomst
FSC® C010335