



Inspraakregeling a.s.r. zorg

21 november 2022

Artikel 1 Status Regeling

- 1.1. In artikel 28a van de Zorgverzekeringswet is bepaald dat een zorgverzekeraar een schriftelijke regeling vaststelt waarin beschreven staat hoe hij zijn verzekerden in de gelegenheid stelt inspraak uit te oefenen. In deze regeling staat beschreven op welke wijze de inspraak kan worden verkregen en op welke manier de verzekerden worden geïnformeerd over de resultaten en gevolgen van de inspraak. Deze inspraakregeling is een uitwerking van de wijze waarop a.s.r. zorg invulling geeft aan artikel 28a.
- 1.2. Deze Regeling geldt voor alle verzekerden van a.s.r. en Ditzo, beiden vallend onder ASR Basis Ziektekostenverzekering N.V., ASR Aanvullende Ziektekostenverzekering N.V. en ASR Wlz-uitvoerder B.V. Deze entiteiten worden in dit document gezamenlijk a.s.r. zorg genoemd.
- 1.3. Dit document staat gepubliceerd op de websites van de verschillende handelsmerken.

Artikel 2 Begrippen

Zorginkoopbeleid

In het zorginkoopbeleid, dat jaarlijks wordt vastgesteld, wordt per zorgsoort beschreven op basis van welke criteria de zorg voor dat jaar zal worden ingekocht en hoe a.s.r. zorg bij wil dragen aan het kwalitatief goed, doelmatig, toegankelijk en betaalbaar houden van de zorg. Het zorginkoopbeleid van het volgende jaar wordt jaarlijks gepubliceerd op 1 april.

Klantcommunicatie

Klantcommunicatie betreft de manier waarop a.s.r. zorg met zijn verzekerden communiceert. Deze communicatie vindt plaats via de websites, chat(bot), whatsapp, telefoon, (digitale) brief, nieuwsbrief, de app en 'mijn omgeving'.

Raad van Doen

De Raad van Doen is een online panel van a.s.r. Nederland N.V. bestaand uit verzekerden en assurantieadviseurs die a.s.r. helpen met het verbeteren van de dienstverlening.

Raad van Verzekerden

De Raad van Verzekerden is een afvaardiging van alle verzekerden van a.s.r. zorg die het bestuur van a.s.r. zorg gevraagd en ongevraagd adviseren over onder andere het zorginkoopbeleid en communicatie met verzekerden.

Focusgroepen Raad van Verzekerden

Een focusgroep is een groep uit het midden van de Raad van Verzekerden, die zich bezighoudt met het werken aan een specifiek thema.

Artikel 3 Beleidsgebieden van inspraak

- 3.1. De inspraakregeling biedt verzekerden van a.s.r. zorg inspraak op het zorginkoopbeleid.
- 3.2. De inspraakregeling biedt verzekerden van a.s.r. zorg inspraak op klantcommunicatie.

Artikel 4 Wijze van inspraak zorginkoopbeleid

- 4.1. Gedurende het kalender jaar zijn verzekerden van a.s.r. zorg in de gelegenheid om via de website suggesties voor het zorginkoopbeleid te delen. Deze suggesties worden verzameld in aanloop naar het opstellen van het nieuwe beleid, dat elk jaar op 1 april wordt vastgesteld voor het navolgende kalender jaar. Verzekerden ontvangen een ontvangstbevestiging van de ingestuurde suggestie. In de ontvangstbevestiging wordt aangegeven welk proces doorlopen wordt om, mede aan de hand van de gegeven suggesties, te komen tot het nieuwe zorginkoopbeleid.
- 4.2. Klachten van verzekerden met betrekking tot het zorginkoopbeleid worden gedurende het jaar met het team dat verantwoordelijk is voor het opstellen van het zorginkoopbeleid gedeeld zodat deze mee kunnen worden genomen in de overwegingen bij het opstellen van het nieuwe zorginkoopbeleid.
- 4.3. Verzekerden worden door middel van een nieuwsbrief en/of op de website meegenomen in de rol die suggesties van de verzekerden hebben gespeeld in de totstandkoming van het zorginkoopbeleid van dat jaar.
- 4.4. In de Raad van Verzekerden van a.s.r. zorg is een focusgroep belegd die jaarlijks advies geeft over het zorginkoopbeleid. De focusgroep wordt niet alleen geïnformeerd maar ook actief betrokken bij de totstandkoming van het zorginkoopbeleid. Afspraken hierover zijn vastgelegd in het reglement van de Raad van Verzekerden.

Artikel 5 Wijze van inspraak klantcommunicatie

- 5.1. a.s.r. zorg haalt actief ervaringen en wensen op bij klanten over klantcommunicatie, onder andere door middel van klantpanels, interviews en enquêtes.
- 5.2. a.s.r. maakt actief gebruik van de Raad van Doen voor zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek. Deze onderzoeken kunnen ook een bijdrage leveren aan a.s.r. zorg om haar klanten beter te begrijpen en om op basis van veranderende behoeften van klanten processen te verbeteren of te innoveren.
- 5.3. Suggesties of klachten van verzekerden met betrekking tot klantcommunicatie worden gedurende het jaar gedeeld met de afdelingen voor wie dit relevant is, zodat deze signalen mee kunnen worden genomen in aanpassingen, instructies of trainingen.
- 5.4. In de nieuwsbrief en/of op de website wordt aandacht besteed aan wat a.s.r. zorg doet met de opgehaalde klantwensen en de afwegingen die daarbij zijn gemaakt. Daarnaast ontvangen deelnemers aan bijvoorbeeld een klantpanel terugkoppeling over de resultaten.
- 5.5. In de Raad van Verzekerden van a.s.r. zorg is een focusgroep belegd die betrokken is bij klantcommunicatie en die gebruik kan maken van de mogelijkheden om door middel van onderzoek relevante informatie op te halen bij verzekerden.

Artikel 6 Vaststelling en wijzigingen

- 6.1. a.s.r. zorg heeft de instemming van de Raad van Verzekerden voor de vaststelling, wijziging of intrekking van de Inspraakregeling.
- 6.2. De Regeling wordt minimaal éénmaal per twee jaar in een algemene vergadering van de Raad van Verzekerden geëvalueerd.

Tenslotte

De Raad van Verzekerden van a.s.r. zorg heeft de Regeling op 14 november 2022 besproken en heeft op 21 november 2022 met de Regeling ingestemd.

Bestuurder a.s.r. zorg
Datum:
Plaats:

Voorzitter Raad van Verzekerden
Datum:
Plaats