

Adfiz

Gedragsgedcode Onafhankelijk
Collectief Zorgadvies

Meer waarde met Adfiz

Belangenbehartiging

Kennis

Kwaliteit

1. INLEIDING

Aanleiding

Het huidige zorgstelsel bestaat in 2016 exact 10 jaar. Sinds de invoering hiervan heeft het aantal zorgcollectiviteiten een vlucht genomen. De idee achter de collectiviteiten is dat verzekerden in gezamenlijkheid als ‘countervailing power’ tegenwicht kunnen bieden aan de zorgverzekeraars. Verzekerden kunnen zo invloed uitoefenen op de zorginkoop door zorginhoudelijke afspraken te maken met de aanbieders. De onafhankelijk financieel adviseur heeft bij de totstandkoming en uitvoering van collectiviteiten en zorginhoudelijke afspraken een spilfunctie. Hij kent dankzij de langdurige relatie de behoeften van de klant en is in veel gevallen ook betrokken bij de individuele en collectieve inkomensverzekeringen. Hierdoor is de onafhankelijk financieel adviseur als enige in staat het volledige overzicht te bieden. Met zijn kennis en ervaring is de onafhankelijk financieel adviseur het beste in staat om de groep verzekerden – veelal verenigd onder een werkgever of belangenorganisatie – een inhoudelijke keuze voor te leggen.

Doelstelling

Met de Gedragscode Onafhankelijk Collectief Zorgadvies stellen de onafhankelijk financieel adviseurs een kwaliteitsnorm voor hun advisering bij zorgcollectiviteiten. In nauw overleg met een groot aantal ervaren adviseurs zijn de belangrijkste kwaliteitscriteria in vijf uitgangspunten samengevat. Deze uitgangspunten kenmerken zich door de focus op zorginhoudelijke afspraken en transparantie over de geadviseerde collectiviteit. Hoewel een collectiviteit altijd weer maatwerk vergt, nemen de aspecten uit deze Gedragscode in ieder advies een centrale plek in.

De onafhankelijk financieel adviseur kan op verschillende wijzen voor zijn inspanningen worden beloond. De partijen binnen de zorgverzekeringsmarkt dienen transparant te zijn. Dit geldt zowel voor zorgaanbieders, zorgverzekeraars, vergelijkingssites als voor onafhankelijk financieel adviseurs. De onafhankelijk financieel adviseurs dragen bij aan deze ontwikkeling door in de Gedragscode een transparantienorm te stellen.

Gebondenheid

De Gedragscode Onafhankelijk Collectief Zorgadvies is tot stand gekomen vanuit Adfiz, de branchevereniging voor onafhankelijk financieel adviseurs. Alle leden van Adfiz zijn gebonden aan de Gedragscode. De leden van Adfiz bedienen gezamenlijk ongeveer 80% van de werkgevers- en/of branchecollectiviteiten. Daarnaast heeft een x aantal grote kantoren in de collectiviteitsmarkt, die geen lid zijn van Adfiz, zich gecommitteerd aan de Gedragscode. Gezamenlijk bedienen de leden van Adfiz en deze kantoren de overgrote meerderheid van het aantal zorgcollectiviteiten waar onafhankelijk financieel adviseurs bij betrokken zijn.

2. GEDRAGSCODE ONAFHANKELIJK COLLECTIEF ZORGADVIES

De aan de Gedragscode gebonden partijen vinden het belangrijk de klant een kwalitatief hoogwaardig onafhankelijk advies te leveren. De kernwaarden van dit advies zijn verwoord in de volgende uitgangspunten.

Zorg

1. Een collectiviteit moet meer zijn dan een prijsafspraken

De onafhankelijk financieel adviseur staat in zijn advies altijd stil bij de toegevoegde waarde van een collectiviteit. Een simpele kortingsafspraken alleen, heeft maar een beperkte toegevoegde waarde en is momenteel voor vrijwel elke Nederlander al verkrijgbaar. Geen onafhankelijk financieel adviseur ziet daar zijn toegevoegde waarde. Op basis van de inventarisatie van de risico's van de doelgroep zoekt de onafhankelijk financieel adviseur een onderscheidende oplossing voor de betrokkenen, zoals werknemers of leden van een patiënten-collectief. Enkele voorbeelden van zorginhoudelijke afspraken betreffen advies omtrent relevante aanvullende dekkingen, communicatie aan de individuele leden/deelnemers en preventie-afspraken met de contractant. Indien er een zorgcollectiviteit wordt gestart, bevat deze zorginhoudelijke afspraken. Bij zorginhoudelijke afspraken wordt gefocust op maatregelen die op kortere en/of langere termijn leiden tot een kostenreductie binnen de basisverzekering en aanvullende verzekering, zoals opgenomen in de collectiviteit. Hieronder worden zaken verstaan die niet reeds op grond van andere wet- of regelgeving verplicht zijn.

2. Focus op duurzame inzetbaarheid en vitaliteit

Bij het adviseren van zorginhoudelijke afspraken vormen duurzame inzetbaarheid en vitaliteit belangrijke speerpunten. In het kader van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit zijn gezondheid bevorderende maatregelen en preventie immers de beste en voordelige wijzen om verzuim, arbeidsongeschiktheid en daarmee zorgconsumptie te beperken en langer zelfstandig functioneren te bevorderen. De onafhankelijk financieel adviseur gaat met de klant in gesprek over de mogelijkheden om duurzame inzetbaarheid en vitaliteit zowel in als naast de zorgcollectiviteit een plek te geven.

3. Tussentijdse evaluatie als continu proces

Nadat de zorgcollectiviteit tot stand is gekomen, blijft de onafhankelijk financieel adviseur het aanspreekpunt van de contractant. Waar nodig bespreekt de adviseur gedurende het verzekeringsjaar het consumptieprofiel, de voortgang van projecten en ondersteunt de deelnemers van de collectiviteit bij (zorg)vragen. Daarnaast wordt de collectiviteit zelf minimaal jaarlijks geëvalueerd. Hierbij wordt de passendheid van de zorginhoudelijke afspraken geanalyseerd en waar nodig geactualiseerd.

4. Helderheid over product en aanbieder

Het aanbod van de verschillende zorgverzekeraars en labels voor verzekerden is groot. Verzekerden hebben behoefte aan duidelijkheid over het product en de aanbieder. Onafhankelijk financieel adviseurs maken het product inzichtelijk door, toegespitst op het risicoprofiel van de klant, een analyse te maken van de verschillende labels en overige mogelijkheden. Aan de hand van de gewenste labels en producten wordt een heldere vergelijking gemaakt tussen de verschillende verzekeraars en de door hen aangeboden basis- en aanvullende verzekeringen. De onafhankelijk financieel adviseur communiceert altijd de achterliggende risicodragers van het gekozen product en introduceert daarnaast geen eigen labels.

5. Ondersteuning van de verzekerde bij het kiezen van een zorgverzekering

Een collectiviteit met zorginhoudelijke afspraken richt zich op de gemeenschappelijke kenmerken van het collectief. Dit wil echter niet zeggen dat de overeengekomen collectiviteit de meest passende oplossing is voor alle aspirant-verzekerden die binnen de reikwijdte van het collectief vallen. Onafhankelijk financieel adviseurs informeren – al dan niet via de contractant - voor welk type verzekerde de collectiviteit meerwaarde biedt. Indien dit de vergelijkbaarheid ten goede komt, biedt de onafhankelijk financieel adviseur de aspirant-verzekerden een vergelijkingsmodule aan waarmee de aspirant-verzekerde de aangeboden collectiviteit kan vergelijken met andere zorgverzekeringen.

6. Transparante beloning

De onafhankelijk financieel adviseur ontvangt voor zijn advieswerkzaamheden een beloning. De meest voorkomende vormen betreffen provisie, een vaste fee, facturatie op urenbasis of een mengvorm. Om optimale transparantie te bieden, maakt de onafhankelijk financieel adviseur de dienstverlening en vergoeding inzichtelijk middels een uniforme dienstenwijzer die eenvoudig raadpleegbaar is via de website van de adviseur. In deze dienstenwijzer wordt zowel de dienstverlening als de vergoeding gecommuniceerd.

Integriteit

1. Bij voorlichting en advies omtrent verzekeringen en overige financiële producten en diensten laat de onafhankelijk financieel adviseur zich leiden door het belang van de contractant en verzekerde. Wij realiseren ons daarbij terdege, dat kennis en inzicht op genoemde terreinen bij de contractant en de verzekerde kunnen ontbreken.
2. De onafhankelijk financieel adviseur onthoudt zich van gedragingen die blijken geven van het niet bezitten van eigenschappen als eerlijkheid, waarheidlievendheid, verantwoordelijkheidszin, wetgetrouwheid, oprechtheid, prudentie, onkreukbaarheid, discretie en rechtschapenheid.
3. De onafhankelijk financieel adviseur hanteert een integriteitbeleid dat erop gericht is om ongewenste gedragingen van het eigen kantoor tegen te gaan.
4. De onafhankelijk financieel adviseur gedraagt zich zodanig dat een verhouding met de contractant en verzekerde berustend op integriteit, respect en vertrouwen gewaarborgd is.
5. De onafhankelijk financieel adviseur gedraagt zich zodanig dat het vertrouwen in de dienstverlening van een adviseur/bemiddelaar in het algemeen en in hun eigen bedrijfsuitoefening niet wordt geschaad.
6. De onafhankelijk financieel adviseur draagt zorg voor de vertrouwelijkheid van gegevens van en over de contractant en verzekerde.
7. De onafhankelijk financieel adviseur verstrekt geen informatie waarvan wij weten of behoren te weten dat deze onjuist is.
8. De onafhankelijk financieel adviseur gedraagt zich zodanig dat een verhouding tussen de leden onderling en een verhouding met overige beroepsgenoten berustend op integriteit, respect en vertrouwen gewaarborgd is.

Onafhankelijkheid

1. In de bedrijfsvoering van onafhankelijk financieel adviseurs staan de belangen van de contractant en verzekerde centraal.
2. Onafhankelijk financieel adviseurs adviseren en bemiddelen uitsluitend financiële producten passen bij de contractant en verzekerde.
3. Adviesvrijheid is een belangrijke voorwaarde om de contractant en verzekerde passende financiële producten aan te bevelen. Als lid van Adfiz onderschrijft de onafhankelijk financieel adviseur, onverminderd de wettelijke voorschriften en eventuele voorschriften uit zelfregulering in de branche, de onderstaande artikelen die zien op de van onafhankelijk van het advies.
4. Het is niet toegestaan om voor één of meer financiële producten of diensten exclusiviteitsafspraken te hebben met één aanbieder.
5. Het is niet toegestaan om (contractuele) afspraken te hebben met één of meer aanbieders terzake van (minimum) omzet of minimum aantallen, of anderszins (minimum) productieverplichtingen met aanbieders te hebben.
6. Onafhankelijk financieel adviseurs voorkomen dat zij in een positie komen te verkeren waarin zij afhankelijk zijn van één of meer aanbieders en waardoor zij op grond van die afhankelijke positie gedwongen zijn om producten van de aanbieder waarvan zij afhankelijk zijn aan te bevelen of te bemiddelen.
7. Onafhankelijk financieel adviseurs zullen in hun communicatie met hun cliënt duidelijk maken dat zij deze code onderschrijven.

3. VISIE/TOELICHTING OP GEDRAGSCODE NAAR AANLEIDING VAN HET ADFIZ-ONDERZOEK

Tien jaar na de invoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) wordt het huidige stelsel uitgebreid geëvalueerd. Bij de invoering is besloten de inrichting van zorgcollectiviteiten beperkt te reguleren. Zorgverzekeraars mochten groepen verzekerden maximaal 10% korting bieden op de basisverzekering. De achterliggende gedachte was dat verzekerden op deze wijze invloed kunnen uitoefenen op de service en zorginkoop door verzekeraars. Adfiz pleit sinds de invoering van de Zvw voor een strakker gereguleerde collectiviteitsmarkt. Door slechts het kortingspercentage wettelijk te bepalen, worden partijen gestimuleerd om zich bij het vormen van een collectiviteit vooral te focussen op een zo laag mogelijke basispremie. Daarnaast is de premie vanwege de gelijke dekking van de basisverzekering een van de weinige verkoopinstrumenten voor zorgverzekeraars. Uit de rapporten van de NZa en Zorgweb blijkt dan ook dat driekwart van de zorgcollectiviteiten louter een kortingsafpraak betreft.

Adfiz heeft een heldere visie op de randvoorwaarden voor doelmatige en effectieve zorgcollectiviteiten. Adfiz is er van overtuigd dat een collectiviteit met relevante zorginhoudelijke afspraken en op (verzuim)statistieken uit het verleden gebaseerde zorginkoop leidt tot voorkoming van (langdurige) zorgafspraken. Dit levert duurzame inzetbaarheid en vitaliteit bij verzekerden en een lager schaderatio voor zorgverzekeraars op. Daarbij kan een collectiviteit met zorginhoudelijke afspraken enkel effect hebben wanneer er sprake is van een beperkte en eenduidige doelgroep. Vaak is hier sprake van bij werknemers die bij dezelfde werkgever of binnen dezelfde branche werkzaam zijn. Bij veel gelegenheidscollectiviteiten is de gemene deler dermate beperkt dat het vooraf inkopen van zorg op hele beperkte schaal of zelfs in het geheel niet zinvol is.

De afgelopen maanden heeft Adfiz onderzoek uitgevoerd onder leden en niet-leden. Hieruit is naar voren gekomen dat er bij de onafhankelijk financieel adviseur op dit moment wel degelijk prioriteit wordt gegeven aan maatwerk. Zo geeft ongeveer twee derde van de respondenten aan dat zij werkgevers adviseren een collectiviteit te sluiten ter voorkoming van verzuim en/of de re-integratie van zieke werknemers te verbeteren. Daarnaast vindt een vergelijkbaar percentage van de onafhankelijk financieel adviseurs het van belang extra vergoedingen te bewerkstelligen in de aanvullende verzekering en selecteert 50% op de mate waarin verzekeraars innovatieve ondersteuning bieden bij het bevorderen van de gezondheid van werknemers. De uitkomsten van het onderzoek zijn verwerkt in het bijgevoegde onderzoeksverslag.

Bovenstaande cijfers nemen echter niet weg dat onafhankelijk financieel adviseurs in sommige gevallen collectiviteiten adviseren, waarin enkel de premie onderscheidend is. Een breed gedeelte ervaring onder de adviseurs is dat veel zorgverzekeraars bij kleinere collectiviteiten simpelweg niet bereid zijn om maatwerk te bieden. Dit is een gemiste kans, omdat ook bij kleinere werkgevers het mogelijk is zeer doelmatig zorg in te kopen.

Adfiz is er ten stelligste van overtuigd dat collectiviteiten met zorginhoudelijke afspraken een belangrijke meerwaarde hebben in het voorkomen van verzuim en beperken van zorgconsumptie. Vooruitlopend op eventuele wetgeving is er vanuit de branche de Gedragscode Onafhankelijk Collectief Zorgadvies opgekomen, waarin de bovenstaande visie op een praktische wijze is verwoord.