

# Klanten Zorg en Zekerheid profiteren van gemak online offerte- en adviesmodule

Inter Access ontwikkelt gebruikersvriendelijke internetportal

De regionale zorgverzekeraar **Zorg en Zekerheid** is actief in de provincies Noord-Holland, Zuid-Holland en Utrecht. De 375.000 verzekerden kunnen rekenen op toegankelijke en betaalbare zorg. **Zorg en Zekerheid** is zorginhoudelijk sterk betrokken bij zijn werkgebied. Concreet houdt dit in dat de zorgverzekeraar zich sterk maakt voor het verbeteren van de zorgkwaliteit en voor het optimaliseren van de zorgketen. Laagdrempeligheid en duidelijkheid voor klanten zijn belangrijke speerpunten voor **Zorg en Zekerheid**. Om die reden schakelde het bedrijf **Inter Access** in voor de ontwikkeling en bouw van een internetportal. Klanten en geïnteresseerden kunnen hiermee eenvoudig offertes aanvragen, zorgpakketten vergelijken, hun verzekeringen wijzigen en zich aanmelden voor een nieuwe verzekering.

GEBRUIKERSVRIENDELIJKE  
INTERNETPORTAL  
ZORGKwaliteit  
DE KLANT CENTRAAL

KLANTBEHOEFTE  
OPTIMALE ZORGINKOOP  
ORIËNTATIE OP INTERNET

PERSOONLIJKE DIENSTVERLENING  
ONLINE OP MAAT ADVISEREN

KLANTEN ONDERSTEUNEN  
GEBRUIKERSVRIENDELIJKE EN  
FLEXIBILITEIT

Zorg en Zekerheid is actief in het meest competitieve deel van Nederland: de Randstad. Daarom is het extra van belang om zich te onderscheiden en de klant centraal te stellen. Uiteraard is ook de zorgkwaliteit zelf van groot belang. Zorg en Zekerheid heeft zijn zaken goed op orde en behaalde tijdens de jaarlijkse meting naar de kwaliteit van zorgverzekeraars van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) de maximale score van drie sterren.

## Optimaal afstemmen zorginkoop

Voor wat betreft zorgkwaliteit zit Zorg en Zekerheid boven het landelijk gemiddelde. Dat gaat uiteraard niet vanzelf. Ron den Elzen, IT Manager van Zorg en Zekerheid: "We brengen continu de wensen van onze verzekerden en geïnteresseerden in kaart. Zo bekijken we bijvoorbeeld aan welke zorgdiensten behoefte is, zodat we daar de zorginkoop optimaal op kunnen afstemmen. Maar ook praktische behoeften hebben onze volledige aandacht. Zo willen mensen zich voor hun zorgverzekering kunnen oriënteren op het internet en zich na hun keuze direct kunnen aanmelden. Daar moet je als verzekeraar op inspelen."

## Groei

Ook al heeft Zorg en Zekerheid geen winstoogmerk, het binnenhalen van nieuwe verzekerden is van groot belang. Marketingmanager Casper van den Bergh: "Groei is in principe geen ambitie van Zorg en Zekerheid, maar het resultaat van hoe wij met bestaande klanten omgaan. We willen geen zorgverzekeraar worden waar mensen een nummer zijn. We richten ons liever op de zorgkwaliteit en een persoonlijke dienstverlening." Dat dit iets is wat aanspreekt, bleek het afgelopen jaar. Zorg en Zekerheid behoorde toen tot de snelst groeiende verzekeraars.

Van den Bergh: "Wel moeten we nieuwe verzekerden werven doordat er altijd sprake is van natuurlijk verloop. Mensen verhuizen uit de regio of overlijden. We willen het geïnteresseerden zo makkelijk mogelijk maken om zich online op maat te laten adviseren en een verzekering af te sluiten."

## Eindejaars Programma (EJP)

Vanaf 1 januari 2006 is de zorgmarkt vrijgegeven, waardoor er een vrije-marktwerking is ontstaan. Nederlanders kunnen in een periode van zes weken (15 november – 1 januari) switchen van zorgverzekeraar. Zorg en Zekerheid startte een project dat Eindejaars Programma (EJP) werd gedoopt.

KLANTBEHOUD

Doel van dit project was om in de 'overstapperperiode' van 2007 een portal te hebben draaien, waarop nieuwe klanten offertes kunnen aanvragen, pakketten kunnen vergelijken en zich kunnen aanmelden bij Zorg en Zekerheid. Ook moet de portal bestaande klanten ondersteunen bij het bepalen of hun huidige verzekering nog steeds het beste is. Zij kunnen deze vergelijken met andere verzekeringsmogelijkheden en eventuele wijzigingen doorgeven. Dit heeft een spectaculair effect gehad op het behoud van verzekerden. Van den Bergh: "Onze retentie is inmiddels bijna twee keer zo hoog als het marktgemiddelde." Den Elzen: "We hadden een aantal strenge eisen aan de te bouwen portal, zoals gebruikersvriendelijkheid en flexibiliteit om piekbelastingen op te vangen. Gedurende de overstapperperiode van ongeveer zes weken is het erg druk op zo'n portal. We kunnen het ons niet veroorloven dat de tool traag of zelfs onbereikbaar is. En aangezien klantbehoud erg belangrijk is, moest er ook een module komen waar bestaande verzekerden advies kunnen inwinnen en bijvoorbeeld wijzigingen kunnen doorgeven."

## Harde deadline

Zorg en Zekerheid had al een strategische keuze gemaakt voor Oracle-technologie. Zo is de webomgeving gebaseerd op Oracle en vormt Oracle OpenZorg een belangrijk fundament van de backoffice. Zorg en Zekerheid selecteerde voor het project een partij die de ontwikkeling vervolgens in Rusland liet uitvoeren. Het project verliep echter niet goed, waardoor de zorgverzekeraar twee maanden voor de deadline noodgedwongen een andere partner moest zoeken. Den Elzen: "Inter Access leverde al een bijdrage in het project, maar dat betrof een deelaspect. We zaten twee maanden voor een harde deadline, want half november moest de portal online zijn. De reclamecampagne was bijvoorbeeld al klaar." Zorg en Zekerheid besloot het gehele project onder te brengen bij Inter Access. Een goede keuze, bleek later. "We hadden er vertrouwen in", verklaart Den Elzen. "De portal is gebouwd in Oracle en J2EE, en Inter Access heeft een diepgaande Oracle-kennis. Bovendien heeft deze partner veel ervaring met portalprojecten."

## Snel schakelen

Inter Access ging voortvarend te werk. Het bedrijf formeerde voor het Eindejaars Programma een projectteam van zes mensen, onder wie een projectleider, een Inter Action Design-specialist en een applicatiearchitect, en voorts ontwikkelaars (webservices, XML en J2EE) en testers. Den Elzen: "We zijn bij elkaar gaan zitten, hebben de specificaties en de modulefasering bepaald en zijn aan de slag gegaan. Bij een doorstart van een project met een vaststaande einddatum is elke seconde van twijfel er een te veel. Doordat Inter Access snel schakelde, was de portal precies op tijd af."

## Meer aanvragen sneller afhandelen

Ook de interne organisatie van Zorg en Zekerheid profiteert van de internetportal. Zo biedt de tool aan de frontoffice een gestructureerde manier om klantaanbiedingen te doen. Zij kunnen ook gegevens uit de tool halen. Aan de andere kant is de backoffice veel minder tijd kwijt aan administratie doordat het niet meer nodig is mutaties handmatig door te voeren. Dit heeft in 2007 geresulteerd in veertig tot zestig minder benodigde fte's in de twee overstapmaanden, een enorme besparing.

Veel mensen weten de weg naar de portal te vinden. In 2007 waren er 20.000 polisaanvragen. Den Elzen: "Dit betekent dat zo'n tien procent van ons totale aantal verzekeringnemers de portal heeft gebruikt. Niet elke aanvraag leidt tot een afgesloten polis, maar we kunnen spreken van een groot succes. Met de portal hebben we weer een belangrijke stap gezet om ons te onderscheiden van de concurrentie. We laten zien dat we een innovatieve zorgverzekeraar zijn, die de klant centraal stelt."

EEN GOEDE KEUZE

VERTROUWEN

DIEPGAANDE ORACLE-KENNIS

ERVARING MET PORTALPROJECTEN

PROJECTTEAM

SNEL SCHAKELLEN

PRECIES OP TIJD

ADMINISTRATIE KOST MINDER TIJD

40 TOT 60 MINDER FTE'S

ENORME BESPARING

20.000 POLISAANVRAGEN

GROOT SUCCES

INNOVATIEVE ZORGVERZEKERAAR