

Standaardformulier F:

Programma van Wensen Collectieve Zorgverzekering

		Antwoord	Score-uitleg	Score
	Basisverzekering		Max. score: 20 punten	
G2.1	Biedt u een Meest voordelige naturaverzekering? Voor een beschrijving van deze verzekering verwijzen wij u naar de gunningscriterium G1.1.1	☐ Ja ☐ Nee	20 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.2	Wat is uw solvabiliteitsratio op de basisverzekering in 2023 van het specifieke verzekeringsmerk (in %)?	_____ %	<i>Deze vraag telt mee voor onderdeel G1.4 en weegt voor 5% mee in het onderdeel Premie/voorwaarden.</i>	
G2.3	Wat zijn uw brutopremies in de jaren 2021, 2022 en 2023 geweest voor respectievelijk uw meest voordelige naturapolis (A), uw reguliere naturapolis (B) en uw combinatie-/restitutiepolis (C)?	In Euro's antwoorden 2021 A B C 2022 A B C 2023 A B C	<i>Deze vraag telt mee voor onderdeel G1.3 en weegt voor 5% mee in het onderdeel Premie/voorwaarden.</i>	
	Zorg in het buitenland		Max. score: 30 punten	
G2.4	Kunnen verzekerden in het buitenland terecht voor planbare zorg?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.5	Hoeveel ziekenhuizen heeft u in België gecontracteerd voor planbare zorg?	Aantal: _____	Hoogste aantal gecontracteerd = 5 punten. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten

G2.6	Hoeveel ziekenhuizen heeft u in Duitsland gecontracteerd voor planbare zorg?	Aantal: _____	Hoogste aantal gecontracteerd = 5 punten. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.7	De leden van de WENB hechten waarde aan kostprijsdekking voor spoedeisende zorg binnen de EU. Vanaf AV1 vergoedt Inschrijver in alle aanvullende verzekeringen (vanaf AV1) spoedeisende zorg binnen de EU volledig.	☐ Ja ☐ Nee	15 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
	Premiekorting		Max. score: 25 punten	
G2.8	Inschrijver biedt korting als wordt gekozen voor jaarbetalings in plaats van maandbetaling. Inschrijver vermeldt welke kortingen worden geboden.	_____ %	Hoogste percentage = 5 punten. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.9	Inschrijver biedt korting als wordt gekozen voor halfjaarbetalings in plaats van maandbetaling. Inschrijver vermeldt welke kortingen worden geboden.	_____ %	Hoogste percentage = 5 punten. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.10	Inschrijver biedt korting als wordt gekozen voor kwartaalbetaling in plaats van maandbetaling. Inschrijver vermeldt welke kortingen worden geboden.	_____ %	Hoogste percentage = 5 punten. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.11	Inschrijver biedt premiekkorting als wordt gekozen voor een vrijwillig eigen risico van € 100 . Inschrijver vermeldt welke korting wordt geboden.	In Euro: _____	Hoogste korting = 1 punt. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.12	Inschrijver biedt premiekkorting als wordt gekozen voor een vrijwillig eigen risico van € 200 . Inschrijver vermeldt welke korting wordt geboden.	In Euro: _____	Hoogste korting = 1 punt. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.13	Inschrijver biedt premiekkorting als wordt gekozen voor een vrijwillig eigen risico van € 300 . Inschrijver vermeldt welke korting wordt geboden.	In Euro: _____	Hoogste korting = 1 punt. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten

G2.14	Inschrijver biedt premierekorting als wordt gekozen voor een vrijwillig eigen risico van € 400 . Inschrijver vermeldt welke korting wordt geboden.	In Euro: _____	Hoogste korting = 1 punt. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.15	Inschrijver biedt premierekorting als wordt gekozen voor een vrijwillig eigen risico van € 500 . Inschrijver vermeldt welke korting wordt geboden.	In Euro: _____	Hoogste korting = 6 punt. Punten overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
Maximale premiekorting			Max. score: 80 punten	
G2.16	In welke mate biedt inschrijver op het collectieve zorgcontract van de WENB de maximale korting op de aanvullende verzekeringen, binnen het concern conform uw huidige interne richtlijnen. Onder concern wordt verstaan een groep juridisch zelfstandige ondernemingen onder een gemeenschappelijke leiding. Bepaalde zorginschrijvers gebruiken hiervoor de term zorginschrijvercombinatie. Deze maximale korting geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. De hoogst mogelijke korting is gelijk aan 100%. Een lagere korting berekent u als volgt: (korting aanbod / hoogste korting * 100%). Stel de hoogst mogelijke korting is 20% en u biedt 17,5% korting. Dan is de mate waarin uw aanbod zich verhoudt tot de hoogst mogelijke korting $(17,5\% / 20\% * 100\%) = 87,5\%$	_____ %	Hoogste korting (100%) = 40 punten. Een lager percentage wordt pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.17	In welke mate biedt inschrijver op het collectieve zorgcontract van de WENB de maximale korting op de tandverzekeringen, binnen het concern conform uw huidige interne richtlijnen. Onder concern wordt verstaan een groep juridisch zelfstandige ondernemingen onder een gemeenschappelijke leiding. Bepaalde zorginschrijvers gebruiken hiervoor de term zorginschrijvercombinatie. Deze maximale korting geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst. De hoogst mogelijke korting is gelijk aan 100%. Een lagere korting berekent u als volgt: (korting aanbod / hoogste korting * 100%). Stel de hoogst mogelijke korting is 20% en u biedt 17,5% korting. Dan is de mate waarin uw aanbod zich verhoudt tot de hoogst mogelijke korting $(17,5\% / 20\% * 100\%) = 87,5\%$	_____ %	Hoogste korting (100%) = 40 punten. Een lager percentage wordt pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten

	Premiebeheersing		Max. score: 75 punten	
G2.18	Akkoord met voorgestelde premiebeheersclausule (bijlage 3) voor premiestijging 2024-2025.	☐ Ja ☐ Nee	25 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.19	Akkoord met voorgestelde premiebeheersclausule (bijlage 3) gedurende de looptijd van het contract.	☐ Ja ☐ Nee	50 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
	Kwaliteitsvragen		Max. score: 70 punten	
	Bereikbaarheid via telefoon			
G2.20	Stelt u ten behoeve van de WENB verzekerden een telefoonnummer beschikbaar zodat de verzekerden u eenvoudig telefonisch kunnen bereiken?	☐ Ja ☐ Nee	10 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.21	Biedt u verzekeringen aan waarbij de verzekeringszaken beperkt zijn tot online service?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten
	Bereikbaarheid via (whats)app			
G2.22	Biedt u de mogelijkheid aan verzekerden om via een chatbericht via Whatsapp of uw eigen app contact te hebben met een medewerker van inschrijver?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.23	Heeft u een norm gesteld waarbinnen een chatbericht via Whatsapp of uw eigen app wordt beantwoord (responstijd) door uw medewerkers?	☐ Ja ☐ Nee	3 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.24	Hoeveel procent van de ontvangen gesprekken via whatsapp of uw eigen app is in 2023 binnen uw norm afgehandeld? Als u zowel contact via whatsapp als uw eigen app aanbiedt, dan mag u het hoogste percentage hanteren.	_____ %	Geen norm = 0 punten, 100% = 2 punten. Punten worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
	Afhandeling declaraties			
G2.25	Wat is uw norm (in werkdagen) van de afhandeling van online declaraties die bij u binnengekomen zijn?	Aantal werkdagen: _____	Geen norm = 0 punten, Laagste norm = 5 punten. Punten overige inschrijvers worden pro-rata van de laagste norm afgeleid.	___ punten
G2.26	Hoeveel procent van de binnengekomen online declaraties is in 2023 binnen uw norm afgehandeld?	_____ %	Geen norm = 0 punten, 100% = 5 punten. Punten worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
	Verwerken nieuwe aanvragen, mutaties en uitschrijvingen			

G2.27	Wat is uw norm (in werkdagen) van afhandeling van polismutaties (aanmeldingen, poliswijzigingen en afmeldingen) die bij u zijn ingediend?	Aantal werkdagen: _____	Geen norm = 0 punten, Laagste norm = 5 punten. Punten overige inschrijvers worden pro-rata van de laagste norm afgeleid.	___ punten
G2.28	Hoeveel procent van deze ontvangen polismutaties is in 2023 binnen uw norm afgehandeld?	_____ %	Geen norm = 0 punten, 100% = 5 punten. Punten worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
Klachten				
G2.29	Wat is uw norm (in werkdagen) van de afhandeling van een klacht van een verzekerde?	Aantal werkdagen: _____	Geen norm = 0 punten, Laagste norm = 5 punten. Punten overige inschrijvers worden pro-rata van de laagste norm afgeleid.	___ punten
G2.30	Hoeveel procent van de ontvangen klachten is in 2023 binnen uw norm afgehandeld?	_____ %	Geen norm = 0 punten, 100% = 5 punten. Punten worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
Hoeveel klachten over uw dienstverlening zijn in 2023 afgehandeld? Graag de volgende vragen beantwoorden:				
G2.31	Aantal klachten per 10.000 verzekerden bij uw maatschappij ingediend in 2023 Antwoord: Totaal klachten per 10.000 verzekerden bij uw maatschappij ingediend in 2023	Aantal klachten per 10.000 verzekerden: _____	Laagste aantal per 10.000 verzekerden = 5 punten. De punten van de overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
G2.32	Aantal klachten per 10.000 verzekerden bij SKGZ ingediend in 2023 Antwoord: Totaal klachten per 10.000 verzekerden bij de SKGZ ingediend in 2023	Aantal klachten per 10.000 verzekerden: _____	Laagste aantal per 10.000 verzekerden = 5 punten. De punten van de overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten

G2.33	Aantal klachten per 10.000 verzekerden door SKGZ in de Geschilfase gegrond verklaard in 2023 Antwoord: Totaal klachten per 10.000 verzekerden door de SKGZ gegrond verklaard in 2023	Aantal klachten per 10.000 verzekerden: _____	Laagste aantal per 10.000 verzekerden = 5 punten. De punten van de overige inschrijvers worden pro-rata hiervan afgeleid.	___ punten
Beschikbare Engelstalige communicatie			Max. score: 40 punten	
G2.33	Zijn de polisvoorwaarden ook in het Engels beschikbaar?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.34	Zijn de premietabellen ook in het Engels beschikbaar?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.35	Worden de polisbladen als optie in het Engels verstrekt?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.36	Wordt de communicatie over polismutaties (aanmeldingen, poliswijzigingen en afmeldingen) als optie in het Engels verstrekt?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.37	Worden verzekerden, naast de Nederlandse taal, als optie ook in het Engels te woord gestaan worden door uw callcenter?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.38	Wordt de Landingspagina voor de werkgever in het Engels aangeboden?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.39	Is de aanvraagstraat, waar de kandidaat verzekerde de aanvraag voor de zorgverzekering online kan indienen, optioneel in het Engels opgesteld?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.40	Wordt de door u verstrekte Engelstalige informatie kosteloos verstrekt?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
Service voor de werknemer			Max. score: 35 punten	
G2.41	Biedt u een landingspagina aan waar de verzekerde specifieke informatie over de eigen collectiviteit kan vinden?	☐ Ja ☐ Nee	10 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.42	Biedt u wachtlijstbemiddeling?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.43	Biedt u een app aan waarmee verzekerden declaraties kunnen indienen?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.44	Biedt u een app aan waarmee verzekerden mutaties kunnen indienen?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.45	Biedt u een app aan waarmee verzekerden klachten kunnen indienen?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.46	Biedt u een app aan waarmee verzekerden vragen kunnen stellen?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten

	Aanvullende (AV) en Tandverzekeringen (TV)		Max. score: 220 punten	
G2.47	Inschrijver accepteert de verzekerden conform het door de Opdrachtgever geformuleerde Acceptatiebeleid (Bijlage 4).	☐ Ja ☐ Nee	50 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.48	Vindt medische selectie plaats met betrekking tot AV1?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten
G2.49	Vindt medische selectie plaats met betrekking tot AV2?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten
G2.50	Vindt medische selectie plaats met betrekking tot AV3?	☐ Ja ☐ Nee	15 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten
G2.51	Biedt u naast de AV1 t/m AV3 ook een AV4 aan? Dus een verzekering met een nog uitgebreidere dekking dan de aanvullende verzekering AV3? Zo ja, biedt u deze aan zonder medische selectie of met medische selectie?	☐ Ja, zonder medische selectie ☐ Ja, met medische selectie ☐ Nee	15 punten bij Ja, zonder medische selectie. 5 punten bij Ja, met medische selectie. 0 punten bij Nee	___ punten
G2.52	Vindt acceptatie zonder medische selectie op alle AV's plaats als de verzekerde direct voorafgaand een vergelijkbare dekking heeft bij de vorige zorgverzekeraar?	☐ Ja ☐ Nee	15 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.53	Vindt medische selectie plaats met betrekking tot TV1?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten
G2.54	Vindt medische selectie plaats met betrekking tot TV2?	☐ Ja ☐ Nee	5 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten
G2.55	Vindt medische selectie plaats met betrekking tot TV3?	☐ Ja ☐ Nee	20 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten
G2.56	Biedt u naast de TV1 t/m TV3 ook een TV4 aan? Dus een verzekering met een nog uitgebreidere dekking dan de Tandverzekering TV3? Zo ja, biedt u deze aan zonder medische selectie of met medische selectie?	☐ Ja, zonder medische selectie ☐ Ja, met medische selectie ☐ Nee	20 punten bij Ja, zonder medische selectie. 5 punten bij Ja, met medische selectie. 0 punten bij Nee	___ punten
G2.57	Vindt acceptatie zonder medische selectie op alle TV's plaats als de verzekerde direct voorafgaand een vergelijkbare dekking heeft bij de vorige zorgverzekeraar?	☐ Ja ☐ Nee	20 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.58	Hanteert u een wachttijd voor orthodontie vanaf de ingangsdatum van de polis (AV zowel als TV)?	☐ Ja ☐ Nee	15 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten
G2.59	Hanteert u een wachttijd voor kronen en bruggen vanaf de ingangsdatum van de polis?	☐ Ja ☐ Nee	15 punten bij Nee, 0 punten bij Ja	___ punten

G2.60	Vindt acceptatie zonder wachttijd (AV zowel als TV) plaats indien de verzekerde direct voorafgaand een vergelijkbare dekking heeft bij de vorige zorgverzekeraar?	☐ Ja ☐ Nee	15 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
Vast aanspreekpunt			Max. score: 30 punten	
G2.61	Inschrijver hanteert een vaste accountmanager/klantmanager als aanspreekpunt voor de WENB.	☐ Ja ☐ Nee	10 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.62	Inschrijver hanteert een vaste accountmanager/klantmanager als aanspreekpunt voor de leden van de WENB.	☐ Ja ☐ Nee	10 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.63	Als er geen sprake is van een "match/klik" tussen vaste accountmanager/klantmanager en de WENB, is het dan mogelijk om in overleg met Inschrijver een andere accountmanager/klantmanager aan te wijzen?	☐ Ja ☐ Nee	10 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
Communicatie			Max. score: 60 punten	
G2.64	Het is een wens dat wijzigingen in de voorwaarden van de aanvullende verzekeringen (zowel aanvullende verzekering als aanvullende tandverzekering) jaarlijks vooraf ter kennisname van de Opdrachtgever worden gebracht. De wijzigingen worden jaarlijks, voor het eerst in 2025, uiterlijk per 1 november aan de Opdrachtgever bekend gemaakt.	☐ Ja ☐ Nee	10 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.65	Na de gunning zal de communicatiefase de belangrijkste fase zijn. Inschrijver zal een communicatieplan binnen zes (6) weken na voorlopige gunning aanleveren. In dit Communicatieplan moet onder andere beschreven staan hoe Inschrijver regelt dat alle potentiële verzekerden binnen twee weken na definitieve gunning op de hoogte worden gesteld en een aanbieding krijgen.	☐ Ja ☐ Nee	20 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
G2.66	Inschrijver biedt actieve ondersteuning aan de WENB-leden in het onder de aandacht brengen van de collectiviteit bij de werknemers. Deze ondersteuning vindt plaats zowel bij de aanvang van het contract als gedurende de looptijd van het contract. Hierbij wordt gebruik gemaakt van aansprekende communicatiemiddelen. Dit moet worden uitgewerkt in een communicatieplan. De communicatiemiddelen en het communicatieplan worden afgestemd met de WENB en na goedkeuring door de WENB ingezet.	☐ Ja ☐ Nee	30 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
Service Level Agreement			Max. score: 30 punten	

G2.67	De borging van de dienstverlening door de Inschrijver aan de leden van de Opdrachtgever en hun werknemers is een belangrijk onderdeel bij het afsluiten van de Overeenkomst. Bij het Beschrijvend Document is dan ook een Service Level Agreement gevoegd (Bijlage 5). Het is een wens dat Inschrijver een dergelijke Service Level Agreement accepteert. Kleine aanpassingen of afwijkingen op de SLA zijn mogelijk. Aanpassingen mogen er niet toe leiden dat de dienstverlening van Inschrijver op een lager niveau komt dan met de SLA beoogd wordt.	☐ Ja ☐ Nee	30 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
	Overzicht ten behoeve van werkgeversbijdrage		Max. score: 40 punten	
G2.68	Actieve werknemers krijgen een werkgeversbijdrage van de werkgevers. Inschrijver bedenkt en ondersteunt een werkwijze voor de leden van de WENB zodat zij inzage hebben in de werknemers die deelnemen aan de collectiviteit en dus recht hebben op de werkgeversbijdrage, uiteraard met inachtneming van wettelijke privacyregels. Deze inzage zal minimaal eens per jaar, ten hoogste zes weken na afloop van het vorige kalenderjaar, moeten plaatsvinden.	☐ Ja ☐ Nee	40 punten bij Ja, 0 punten bij Nee	___ punten
	Categorie			Totaal aantal behaalde punten
	Basisverzekering		Max. score: 20 punten	___ punten
	Zorg in het buitenland		Max. score: 30 punten	___ punten
	Premiekorting		Max. score: 25 punten	___ punten
	Maximale premiekorting		Max. score: 80 punten	___ punten
	Premiebeheersing		Max. score: 75 punten	___ punten
	Kwaliteitsvragen		Max. score: 70 punten	___ punten
	Beschikbare Engelstalige communicatie		Max. score: 40 punten	___ punten
	Service voor de werknemer		Max. score: 35 punten	___ punten
	Aanvullende (AV) en Tandverzekeringen (TV)		Max. score: 220 punten	___ punten
	Vast aanspreekpunt		Max. score: 30 punten	___ punten
	Communicatie		Max. score: 60 punten	___ punten
	Service Level Agreement		Max. score: 30 punten	___ punten
	Overzicht ten behoeve van werkgeversbijdrage		Max. score: 40 punten	___ punten
	Totale score			___ punten

Het eindcijfer van G2 Programma van Wensen Collectieve Zorgverzekering telt voor 15% mee in de eindbeoordeling van de Inschrijvingen.

Naam Inschrijver	
Naam ondertekenaar	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	