

Uniforme maatregel

Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

Inhoud	Beschrijving uniforme maatregel m.b.t. verzekerden behorend tot de kwetsbare groepen
Versienummer	1
Status	Definitief
Kenmerk	UM-11-6-codi1

AUTEUR
mr. drs. N.J.E.G. Cremers

DATUM
26 augustus 2011

1. Inleiding

De Tweede Kamer heeft eind 2007 aandacht gevraagd voor het onderwerp 'privacy vrouwenopvang'. De Kamer gaf aan dat 'het niet zo moet kunnen zijn dat in het geval van deze kwetsbare groep gevoelige informatie via de verzekeraar aan derden, of in sommige gevallen polishouders (ouders) wordt verstrekt'. Waar de instellingen voor vrouwenopvang tot 2008 alleen met het zorgkantoor te maken hadden, geldt dat door de overheveling van de curatieve GGZ per 1 januari 2008 van de AWBZ naar de Zorgverzekeringswet (Zvw) niet meer.

Alhoewel de Tweede Kamer doelde op traceerbaarheid van de vrouwen in opvangtehuizen dient de groep kwetsbare personen in ruimere zin gezien te worden maar in dit kader wel altijd met verwijzing naar het traceerbaarheidsrisico. Ook bijvoorbeeld mannen in opvangtehuizen en kinderen in opvangtehuizen (jeugdzorg) worden hiertoe gerekend. De uniforme maatregelen zoals in de onderhavige notitie beschreven zijn aldus ook op die groepen gericht.

Het voorgaande heeft aldus tot gevolg dat de categorie verzekerden behorend tot kwetsbare groepen in de meest ruime zin opgevat moet worden zodat de uniforme maatregelen zoals in dezen beschreven voor alle personen behorend tot de bedoelde categorie van toepassing zijn. Tevens geldt dat deze uniforme maatregelen geldt voor de uitvoering van zowel de Zorgverzekeringswet (Zvw), AWBZ, als de (aanvullende) ziektekostenverzekeringen (uiteraard voor zover van toepassing).

De kwetsbaarheid waar in dit kader op wordt gedoeld is de ongewenste traceerbaarheid van de woon- of verblijfplaats via NAW-gegevens. Met name de gegevens 'adres' en 'woonplaats' vormen vaak de sleutel om de personen behorend tot de kwetsbare groepen te traceren. De verzekerden behorend tot deze groepen hebben extra waarborgen nodig. Voor een persoon uit de genoemde kwetsbare groepen is het een (maatschappelijk) onaanvaardbaar risico dat hij/zij zonder aanvullende waarborgen, een substantieel risico loopt via zijn/haar 'woonplaats' of 'adresgegevens' te worden

Uniforme maatregel

Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

getraceerd door degene(n) tegen wie ze bescherming behoeven. De ongewenste traceerbaarheid van deze groepen via NAW-gegevens, is direct mogelijk via het administratiesysteem van de verzekeraar of via inzage in overige persoonsgegevens (bijvoorbeeld van zorgdeclaraties) door personen tegen wie ze beschermd moeten worden.

Opgemerkt dient te worden dat traceerbaarheid via de zorgverzekeraar slechts één van de vele traceerbaarheidsrisico's vormt. Uiteraard kan de zorgverzekeraar alleen verantwoordelijk zijn voor het risico dat zich via hem voordoet.

2. Doelstelling

Het doel van de onderhavige notitie is het bieden van een uniform pakket aan maatregelen aan de zorgverzekeraars zodat dit ertoe leidt dat de zorgverzekeraars de traceerbaarheidsrisico's die verzekerden behorend tot kwetsbare groepen lopen zoveel mogelijk beperken. De maatregelen zoals hierna omschreven beogen het traceerbaarheidsrisico bij de zorgverzekeraars via 'woon-' of 'verblijfplaats' die onder te verdelen zijn in deelrisico's te voorkomen. Het betreft de volgende deelrisico's:

- Het risico in verband met het onbekend zijn van het behoren tot een kwetsbare groep bij de zorgverzekeraar.
- Het risico in verband met het niet verwerkt zijn van 'behorend tot een kwetsbare groep' in de verzekerdenadministratie bij de zorgverzekeraar;
- Het risico van ongewenst verstrekken van NAW-gegevens in het kader van informatieverstrekking aan verzekerden en/of verzekeringnemer;
- Het risico van ongewenst verstrekken van NAW-gegevens in het kader van schadebehandeling en/of declaratieverwerking (via Vecozo)

3. Doelgroep

De maatregelen dienen te worden uitgevoerd door alle verantwoordelijken voor informatiebeveiliging en privacy. Tevens bieden zij steun aan medewerkers van zorgverzekeraars die uit hoedanigheid van hun functie direct klantcontact hebben. Managers dienen in dit kader ervoor zorg te dragen dat de medewerkers via de werkinstructies deugdelijk geïnformeerd worden over de risico's die personen behorend tot kwetsbare groepen lopen alsmede hoe te handelen indien om informatie verzocht wordt over een persoon behorend tot bedoelde groep. Tenslotte behoren ook de risk-, privacy- en complianceofficers tot de doelgroep.

4. Uitwerking

Ten algemene wordt opgemerkt dat alle zorgverzekeraars die lid zijn van Zorgverzekeraars Nederland zijn gehouden om de Gedragscode Verwerking

Uniforme maatregel

Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

Persoonsgegevens Zorgverzekeraars na te leven. Deze Gedragscode is een vorm van zelfregulering die is goedgekeurd door het CBP. Zorgverzekeraars willen ter zake bovendien hun verantwoordelijkheid nemen en doen hetgeen binnen de grenzen van hun mogelijkheid ligt om verzekerden behorend tot kwetsbare groepen zoveel mogelijk te beschermen tegen die personen waartegen ze bescherming behoeven. In het kader van de uitvoering van de Zvw moeten zorgverzekeraars gegevens van bij hun verzekerde personen in hun administratiesystemen opnemen (NAW-gegevens, BSN-nummer). Op grond van artikel 3, eerste lid, Zvw is de zorgverzekeraar verplicht om desgevraagd een zorgverzekering te sluiten met een verzekeringsplichtige tenzij zich de uitzonderingssituatie voordoet zoals bedoeld in artikel 3, vierde lid, Zvw. Ter nakoming van die wettelijke verplichting verwerkt de zorgverzekeraar persoonsgegevens. Op grond van artikel 8, onderdeel c, van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) is de verwerking van persoonsgegevens gerechtvaardigd om een wettelijke verplichting van de verantwoordelijke zorgverzekeraar na te komen. Het niet registreren van enige gegevens van verzekerden behorend tot de kwetsbare groep is derhalve geen optie. Daar waar er strijdigheid bestaat tussen de onderhavige uniforme maatregelen en overige uniforme maatregelen zoals die reeds van kracht zijn, prevaleert de onderhavige. Mocht er strijdigheid ontstaan tussen de onderhavige uniforme maatregel en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars dan prevaleert deze laatste.

4.1.1 Het risico in verband met het onbekend zijn van het behoren tot een kwetsbare groep bij de zorgverzekeraar

Personen die behoren tot kwetsbare groepen moeten op de hoogte zijn van het feit dat ze zich tot hun zorgverzekeraar moeten kunnen wenden om aan te geven dat ze tot een kwetsbare groep behoren. Zorgverzekeraars moeten aldus gericht communiceren dat ze interne procedures hebben die betreffende groep beschermen tegen de personen waartegen ze beschermd dienen te worden; verzekerden hebben het recht te weten dat de mogelijkheid bestaat dat hun gegevens niet worden verstrekt aan personen tegen wie ze beschermd moeten worden, ook niet in de situatie waar dit de verzekeringnemer betreft. Deze communicatie kan plaatsvinden via de website, polisvoorwaarden, nieuwsbrieven (voor zover van toepassing), en dergelijke. De zorgverzekeraar heeft wel altijd de mogelijkheid te beoordelen of een signaal van een verzekerde als bedoeld terecht is. Het kan namelijk niet zo zijn dat iedere verzekerde onderdeel uitmaakt van deze bijzondere groep omdat dat de uitvoering van de Zvw bemoeilijkt en onnodig kostbaar maakt (administratieve lasten). Gezien het voorgaande dienen de personen die tot de kwetsbare groep behoren zich te realiseren dat ze zelf een signalerings- en meldingsverantwoordelijkheid hebben jegens hun zorgverzekeraar.

Uniforme maatregel

Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

De signalerings- en meldingsverantwoordelijkheid zoals hiervoor bedoeld rust ook op het opvangtehuis. Opvangtehuizen zijn uitermate goed op de hoogte van de risico's die hun klanten lopen. Een opvangtehuis kan zelf een signaal afgeven aan de zorgverzekeraar van de klant. Tevens kan een opvangtehuis de klant wijzen op de traceerbaarheidsrisico's die de klant in het algemeen loopt, echter zoals gezegd, dit reikt verder dan de verantwoordelijkheid die de zorgverzekeraar heeft. Als echter een opvangtehuis een signaal geeft aan de zorgverzekeraar zal deze dat altijd honoreren.

Maatregel:

- Informeren van de klant omtrent het bestaan van de mogelijkheid dat gegevens niet verstrekt worden aan personen tegen wie ze bescherming behoeven (bijvoorbeeld ouders, verzekeringnemer), terwijl dat vanuit juridisch oogpunt wel aangewezen is.
- Informeren van de klant en/of opvangtehuizen omtrent de wijze waarop een signaal en/of melding als bedoeld gedaan moet worden zodat deze direct in behandeling genomen kan worden.
- Informeren van de klant en/of opvangtehuizen dat deze verantwoordelijk zijn voor het afgeven van een signaal en/of melding in dit kader.

4.1.2 Het risico in verband met het niet verwerkt zijn van 'behorend tot een kwetsbare groep' in de verzekerdenadministratie bij de zorgverzekeraar

De zorgverzekeraar treft maatregelen die ervoor zorgen dat een signaal en/of melding zoals bedoeld direct in de verzekerdenadministratie wordt doorgevoerd. Het signaal en/of de melding zal geen deel uitmaken van de werkvoorraad die de zorgverzekeraar heeft (voor zover van toepassing). In dit kader bestaat een adequate procedurebeschrijving en vindt controle op naleving hiervan plaats. Een signaal en/of melding zal derhalve per direct in de verzekerdenadministratie doorgevoerd worden teneinde te voorkomen dat er onnodig risico ontstaat voor een verzekerde die behoort tot de bedoelde groep. Zoals eerder aangegeven wordt deze maatregel versterkt door normstelling in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars.

Maatregel:

- De zorgverzekeraar stelt procedures op die borgen dat een signaal en/of melding direct in de verzekerdenadministratie verwerkt wordt.

4.1.3 Het risico van ongewenst verstrekken van NAW-gegevens in het kader van informatieverstrekking aan verzekerden en/of verzekeringnemer

Voorkomen moet worden dat de zorgverzekeraar informatie verstrekt over een verzekerde persoon behorend tot een kwetsbare groep als daarom gevraagd wordt. In de praktijk zal die informatie gevraagd (kunnen) worden door een verzekeringnemer.

Uniforme maatregel

Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

Een verzekeringnemer (dit kan in sommige gevallen de ouder zijn) mag vanuit juridisch oogpunt bepaalde informatie vragen over de door hem verzekerde persoon. Afhankelijk van de leeftijd van de verzekerde persoon kunnen dit persoonsgegevens betreffende de medische gezondheid zijn maar ook administratieve gegevens. Als de verzekerde behoort tot de kwetsbare groep zal een dergelijk verzoek niet gehonoreerd moeten worden.

De mogelijkheid bestaat de formele relatie verzekerde/verzekeringnemer 'door te knippen' doordat de verzekerde behorend tot de kwetsbare groep zelf als verzekeringnemer gaat optreden dan wel dat een ander dat voor hem doet (bijvoorbeeld het opvangtehuis).

Maatregel:

- De zorgverzekeraar richt zijn verzekerdenadministratie zodanig in dat de AW-gegevens van personen behorend tot de kwetsbare groepen afgeschermd worden dan wel de aanduiding "geheim" aangeven.
- De zorgverzekeraar draagt er zorg voor dat de verzekerde behorend tot de kwetsbare groep erop gewezen wordt dat hij zelf per direct als verzekeringnemer kan optreden waardoor de relatie tussen verzekerde en de 'oude' verzekeringnemer wordt verbroken.
- De zorgverzekeraar draagt er zorg voor dat direct wordt geformaliseerd als een opvangtehuis als verzekeringnemer optreedt van een verzekerde behorend tot de kwetsbare groep, indien het betreffend opvangtehuis hierom verzoekt. De maatregel zoals vermeld in 4.2. is terzake van toepassing.
- De zorgverzekeraar draagt er zorg voor dat de medewerkers die klantcontact hebben goed op de hoogte zijn van het feit dat geen informatie verstrekt mag worden van personen behorend tot een kwetsbare groep. Als hiervan sprake is zal dat uit de verzekerdenadministratie blijken. De maatregel zoals vermeld in 4.2. is terzake van toepassing.

4.1.4 Het risico van ongewenst verstrekken van AW-gegevens in het kader van schadebehandeling en/of declaratieverwerking (via Vecozo)

Bij de invoering van de Zvw is bepaald dat het declaratietraject tussen zorgaanbieder en zorgverzekeraar zoveel mogelijk (rechtstreeks) elektronisch zal plaatsvinden. Dit is zowel in het belang van de zorgaanbieder als dat van de verzekerde. De verzekerde hoeft namelijk de declaratie van de zorgaanbieder niet aan de zorgaanbieder te betalen omdat de declaratie rechtstreeks door de zorgverzekeraar betaald wordt, ongeacht de polisvariant die hij heeft gekozen (dus zowel bij een natura-, restitutie-, dan wel combinatievariant). De zorgaanbieder loopt geen financieel risico doordat hij kan controleren (via Vecozo) bij welke zorgverzekeraar zijn patiënt staat ingeschreven. Na

Uniforme maatregel

Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

controle kan de zorgaanbieder rechtstreeks de declaratie zenden aan de zorgverzekeraar in kwestie. In dit kader is het voor de zorgaanbieder van belang via dit systeem ook de adresgegevens te verkrijgen. Het een en ander is geformaliseerd, de zorgaanbieders mogen de gegevens die hen in dit kader ter beschikking staan uitsluitend gebruiken voor dat doel waarvoor ze verstrekt worden, te weten het afhandelen van de declaratie. Daar komt bij dat een zorgaanbieder zowel een professionele als juridische verantwoordelijkheid heeft met betrekking tot de gegevens waarover hij beschikt. Dit brengt onder andere met zich mee dat hij nimmer gegevens waarover hij beschikt onrechtmatig mag verstrekken aan derden.

In de situatie dat de patiënt van een zorgaanbieder een persoon is die behoort tot een kwetsbare groep zal hij bij de zogenoemde "controle op verzekeringsgerechtigdheid" (de COV-check) niet kunnen beschikken over adresgegevens. Immers als de verzekeraar via de verzekerde dan wel via het opvangtehuis een signaal en/of melding heeft ontvangen dat deze behoort tot een kwetsbare groep maakt de zorgverzekeraar de AW-gegevens geheim en zijn die niet meer beschikbaar via Vecozo. In die gevallen zijn deze data als zodanig ook niet meer toegankelijk voor de zorgaanbieder via de COV-check.

Maatregel:

- De zorgverzekeraar draagt er zorg voor dat indien hij een signaal en/of melding van een verzekerde behorend tot een kwetsbare groep dan wel van het opvangtehuis ontvangt de adres- en woonplaatsgegevens de aanduiding 'geheim' bevatten dan wel dat dit lege velden betreft. (Zie de maatregel zoals vermeld in 4.2.).
- In de situatie dat de zorgverzekeraar gebruik maakt van een bewerker (zoals bijvoorbeeld Vecozo), is de zorgverzekeraar verantwoordelijk deze te wijzen op de procedure die bestaat met betrekking tot personen die behoren tot kwetsbare groepen.

4.2 Uitbesteding uitvoering Zvw, AWBZ, (aanvullende) ziektekostenverzekering voor verzekerden behorend tot een kwetsbare groep

De mogelijkheid bestaat dat de zorgverzekeraar de uitvoering van de Zvw, AWBZ en (aanvullende) ziektekostenverzekering voor verzekerden behorend tot een kwetsbare groep uitbesteedt aan een derde. Dit laat uiteraard onverlet dat de zorgverzekeraar wel aansprakelijk (en dus eindverantwoordelijk) blijft voor de uitvoering. De gedachte die hieraan ten grondslag is "als er geen namen en adresgegevens bekend zijn bij de zorgverzekeraar, kunnen ze ook niet uit het administratiesysteem komen".

In dit kader zal de zorgverzekeraar over een schuilnaam, geboortedatum en BSN beschikken van de persoon behorend tot de kwetsbare groep. Uitvoering vindt plaats door een derde. Uiteraard heeft de zorgverzekeraar met die derde een overeenkomst ter

Uniforme maatregel

Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

zake gesloten. De uniforme maatregelen zoals beschreven in 4.1.1 tot en met 4.1.4 zullen door de derde uitgevoerd worden. De zorgverzekeraar kan niet volstaan met een overeenkomst in verband met de uitvoering zoals bedoeld maar zal de deugdelijkheid hiervan ook periodiek en fysiek moeten controleren. Immers, zoals aangegeven blijft de verzekeraar verantwoordelijk en aansprakelijk voor de deugdelijke uitvoering van de afgesloten verzekeringen. Uiteraard dienen de gegevens van de betreffende verzekerden uiteindelijk wel traceerbaar te zijn in het kader van de verantwoording waartoe de zorgverzekeraar jegens de toezichthouder verplicht is. Overigens zal deze variant zeer arbeidsintensief zijn gezien het feit dat de derde adequate afspraken zal moeten maken met alle zorgaanbieders in Nederland ten behoeve van de personen behorend tot de kwetsbare groep. Deze personen zijn door de gekozen systematiek niet te achterhalen via de COV-check.

Maatregel:

- De zorgverzekeraar **kan** zijn activiteiten in het kader van de uitvoering van de Zvw, AWBZ en (aanvullende) ziektekostenverzekeringen met betrekking voor verzekerden behorend tot een kwetsbare groep uitbesteden aan een derde. Deze derde is verantwoordelijk voor het nakomen van de uniforme maatregelen zoals genoemd in 4.1.1. tot en met 4.1.4. Dit vloeit voort uit artikel 14 Wbp en artikel 3:18 Wft.

4.3 Achtergrond informatie

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars:

4.0.6.

De zorgverzekeraar treft op verzoek van de verzekerde extra maatregelen om te voorkomen dat van die verzekerde herleidbare verblijfsgegevens aan derden bekend worden, indien die verzekerde verblijft in een instelling voor opvang van bedreigde personen ofwel bij die verzekerde sprake is van vergelijkbare bedreigende omstandigheden. Als de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk is in verband met een gerechtvaardigd belang van de zorgverzekeraar, dan kan elke verzekerde tegen die verwerking van persoonsgegevens verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden. De zorgverzekeraar beoordeelt binnen 4 weken of het verzet gerechtvaardigd is.

Toelichting 4.0.6.

Voor personen die opgenomen zijn/worden in een instelling voor opvang (zoals vrouwen, kinderen en mannen in opvangthuizen), is het een (maatschappelijk) onaanvaardbaar

Uniforme maatregel

Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

risico dat via de zorgverzekeraar zijn/haar 'woonplaats' of 'adresgegevens' kunnen worden getraceerd door degene(n) tegen wie ze bescherming behoeven.

In gevallen waarin de grondslag voor verwerking van persoonsgegevens door de zorgverzekeraar gelegen is in een gerechtvaardigd belang van de zorgverzekeraar (artikel 8 onder f, Wbp) dan moet – krachtens uitspraak van het CBP – voor verzekerden die aangeven in bedreigende omstandigheden te verkeren worden aangenomen dat hun belang bij bescherming van de persoonlijke levenssfeer dient te prevaleren. In die situaties kan de zorgverzekeraar zich derhalve niet op de in artikel 8 onder f Wbp gelegen grondslag beroepen. Daarnaast geldt voor zover wel een beroep op de in artikel 8 onder f Wbp gelegen grondslag kan worden gedaan, het bepaalde in artikel 40 eerste lid Wbp (recht van verzet) voor elke verzekerde

Zorgverzekeraars Nederland heeft een uniforme maatregel opgesteld (n.b. de Uniforme maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen), die door verzekeraars dient te worden nageleefd. Deze maatregel houdt in dat bijvoorbeeld adresgegevens van de betreffende verzekerden zijn afgeschermd, en dat de adresgegevens niet via de geautomatiseerde Controle op Verzekeringsrecht aan zorgaanbieders beschikbaar worden gesteld. Het voorgaande laat onverlet dat een ieder die van mening is dat er sprake is van fundamentele rechten en vrijheden die prevaleren boven het gerechtvaardigd belang dat de zorgverzekeraar of een derde aan wie gegevens worden vertrekt als bedoeld in artikel 8 sub f Wbp, dit via het recht van verzet bij de zorgverzekeraar kenbaar kunnen maken. Aldus mag gelet op artikel 8 sub f Wbp in verband met een gerechtvaardigd belang van de verzekeraar tot gegevensverwerking worden overgegaan indien het belang van betrokkene bij bescherming van privacy niet prevaleert. Daarnaast is voor individuen nog een beroep op artikel 40 lid 1 Wbp (bijzondere persoonlijke omstandigheden) mogelijk in verband waarmee de zorgverzekeraar een afweging in het individuele geval moet maken.

Van de verzekerde wordt verwacht dat hij/zij meldt aan de zorgverzekeraar wanneer er geen sprake meer is van de bedoelde bedreigende omstandigheden. De zorgverzekeraar zal niet zonder nadere informatie of verzoek van de verzekerde de extra maatregelen beëindigen. De zorgverzekeraar kan hierbij het initiatief nemen om nadere informatie in te winnen. De zorgverzekeraar stelt de verzekerde in kennis dat de extra maatregelen worden beëindigd.