

Uniforme maatregel

Geactualiseerde 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 | Update 2023 (besluit ZN-bestuur 6 november 2023) |
| Kenmerk | UM 5 versie - 2.0 |

AUTEUR
mr. drs. N.J.E.G. Cremers,
mr ir P.L.F. Algra

DATUM
2 oktober 2023

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 toenmalige Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (thans Wet langdurige zorg) 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 ook op die groepen gericht.

Het voorgaande heeft tot gevolg dat de categorie verzekerden behorend tot kwetsbare groepen in de meest ruime zin opgevat moet worden zodat de uniforme maatregelen zoals hieronder beschreven voor alle personen behorend tot de bedoelde categorie van toepassing zijn. Ook moet deze uniforme maatregelen gelden voor de uitvoering van zowel de Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet langdurige zorg (Wlz), 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 diegene zonder aanvullende waarborgen,

Uniforme maatregel

Geactualiseerde Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

een substantieel risico loopt via diens 'woonplaats' of 'adresgegevens' te worden 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 deze uniforme maatregel is het bieden van een uniform pakket aan maatregelen aan zorgverzekeraars, zodat de zorgverzekeraars de traceerbaarheidsrisico's die verzekerden behorend tot kwetsbare groepen lopen, zoveel mogelijk beperken.

3. Doelgroep

De uniforme maatregel moet worden uitgevoerd door de verantwoordelijken in de organisatie van zorgverzekeraar. Het is aan de zorgverzekeraars zelf om te bepalen wie dat binnen de eigen organisatie zijn. Verantwoordelijken moeten ervoor zorgen dat de medewerkers van de eigen zorgverzekeraar 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 hen. Daarnaast behoren de risk-, privacy- en compliance officers tot de doelgroep, aangezien deze een rol hebben bij de naleving van de maatregel.

4. Uitwerking

Alle zorgverzekeraars die lid zijn van Zorgverzekeraars Nederland zijn gehouden om de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars na te leven. Zorgverzekeraars willen daarin hun verantwoordelijkheid nemen en doen wat binnen de grenzen van hun mogelijkheden 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

Uniforme maatregel

Geactualiseerde Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

zorgverzekeraar persoonsgegevens. Op grond van artikel 6 lid 1, onderdeel c, van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) is de verwerking van persoonsgegevens gerechtvaardigd indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust. 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 maatregel 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 Maatregelen gericht op het juist opnemen in de administratie bij de zorgverzekeraar

Om de traceerbaarheidsrisico's zoals onder 1 genoemd te beperken is allereerst nodig dat verzekerden behorend tot een kwetsbare groep weten dat zorgverzekeraars hiervoor interne procedures hebben. Zorgverzekeraars moeten daarom gericht communiceren 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 bijvoorbeeld de website, Privacy statement, polisvoorwaarden en nieuwsbrieven. De zorgverzekeraar heeft wel altijd de mogelijkheid te beoordelen of een signaal van een verzekerde als hierboven bedoeld terecht is. Het kan niet zo zijn dat iedere verzekerde onderdeel kan uitmaken 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.

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)

De zorgverzekeraars zorgen ervoor dat er adequate procedurebeschrijvingen zijn om te bewerkstelligen dat de signalen of meldingen geen deel uitmaken van de werkvoorraad, maar direct worden opgepakt. De zorgverzekeraars zorgt voor controle op naleving van deze procedure.' Op die manier worden de traceerbaarheidsrisico in tijd zoveel mogelijk beperkt en. wordt zoveel mogelijk voorkomen dat er onnodig risico ontstaat voor een verzekerde die behoort tot de bedoelde groep. Uit het signaal moet dan natuurlijk wel

Uniforme maatregel

Geactualiseerde Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

duidelijk blijken dat het om afschermen van gegevens gaat uit veiligheidsoverwegingen. 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 of melding direct in de verzekerdenadministratie verwerkt wordt.

4.1.2 Maatregelen gericht op het voorkomen van ongewenst verstrekken van informatie over woon- of verblijfplaats.

Om de traceerbaarheidsrisico's zoals voornoemd te beperken is ten tweede nodig dat verzekerden behorend tot een kwetsbare groep erop kunnen vertrouwen dat zorgverzekeraars over hen geen informatie aan derden verstrekken indien daarom gevraagd wordt. Dit betekent dat er geen informatie aan bijvoorbeeld de verzekeringnemer (indien de kwetsbare persoon niet zelf verzekeringnemer is), zorgaanbieders en andere derden wordt verstrekt over deze kwetsbare personen.

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" hebben. Zorgverzekeraars volgen hierin als uitgangspunt de BRP-administratie. Voor zover er geen BRP registratie 'geheim' is, of voor de termijn tot aan het doorvoeren in het BRP van de registratie 'geheim', maken zorgverzekeraars voor zover mogelijk aantekening in de eigen administratie. In de geautomatiseerde processen blijft daarmee de BRP-registratie leidend en niet een eventuele aantekening.
- De zorgverzekeraar draagt er zorg voor dat de verzekerde behorend tot de kwetsbare groep – wanneer die contact opneemt met de zorgverzekeraar – 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 4.11. 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 4.11. is terzake van toepassing.

Uniforme maatregel

Geactualiseerde Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

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 (financiële) belang van de zorgaanbieder als dat van de verzekerde. De verzekerde hoeft namelijk meestal 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-, als bij een combinatievariant). De zorgaanbieder loopt geen financieel risico doordat hij kan controleren (via Vecozo) bij welke zorgverzekeraar zijn patiënt staat ingeschreven. Na 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 4.1.). Zorgverzekeraars volgen hierin als uitgangspunt de BRP-administratie. Voor zover er geen BRP registratie 'geheim' is, of voor de termijn tot aan het doorvoeren in het BRP van de registratie 'geheim', maken zorgverzekeraars voor zover mogelijk aantekening in de eigen administratie. In de geautomatiseerde processen blijft daarmee de BRP-registratie leidend en niet een eventuele aantekening.

Uniforme maatregel

Geactualiseerde Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

- In de situatie dat de zorgverzekeraar gebruik maakt van een verwerker (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, Wlz, (aanvullende) ziektekostenverzekering voor verzekerden behorend tot een kwetsbare groep

De mogelijkheid bestaat dat de zorgverzekeraar de uitvoering van de Zvw, Wlz en (aanvullende) ziektekostenverzekering voor verzekerden behorend tot een kwetsbare groep uitbesteedt aan een derde. Dit laat uiteraard onverlet dat de zorgverzekeraar/ Wlz uitvoerder wel aansprakelijk (en dus eindverantwoordelijk) blijft voor de uitvoering. Uitvoering vindt plaats door een derde. De zorgverzekeraar heeft met die derde een overeenkomst ter zake gesloten. De uniforme maatregelen zoals beschreven in 4.1.1 en 4.1.2 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 zorgverzekeraar/Wlz uitvoerder 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, Wlz en (aanvullende) ziektekostenverzekeringen die betrekking hebben op verzekerden die behoren 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 28 AVG en artikel 3:18 Wft.

Uniforme maatregel

Geactualiseerde Uniforme Maatregel 05: Maatregel verzekerden behorend tot kwetsbare groepen

Achtergrond informatie

Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars:

De zorgverzekeraar past in het hele bedrijf beveiligingsmaatregelen toe om persoonsgegevens te beveiligen. Deze maatregelen betreffen: organisatie, personeel, processen, techniek, en fysieke beveiliging, en zijn vastgelegd in het beveiligingsbeleid van de zorgverzekeraar.

Eén van de als voorbeeld genoemde maatregelen in dit kader is:

- **Geheim adres:** als een verzekerde verblijft in een instelling voor opvang van bedreigde personen, ofwel bij die verzekerde sprake is van vergelijkbare bedreigende omstandigheden, treft de zorgverzekeraar op diens verzoek extra maatregelen om te voorkomen dat van die verzekerde herleidbare verblijfsgegevens aan derden bekend worden¹. De zorgverzekeraar informeert zijn verzekerden over deze mogelijkheid.

¹ 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.