

Zorgverzekeraars Zvw, ZN, CvZ
Externe accountants van de zorgverzekeraars
Verbond van Verzekeraars
Ministerie van VWS
De Nederlandse Bank
Autoriteit Financiële Markten
Nma

Newtonlaan 1-41
3584 BX Utrecht
Postbus 3017
3502 GA Utrecht
T 030 296 81 11
F 030 296 82 96
E info@nza.nl
I www.nza.nl

Behandeld door
E. Langeveld RA

Telefoonnummer
030 296 89 98

E-mailadres
vragenverantwoordingzvw@nza.nl

Kenmerk
ELAD/shot/08/A-142

Onderwerp
Informatiemodel Uitvoeringsverslag Zvw 2008

Datum
11 maart 2008

Geachte heer/mevrouw,

Zorgverzekeraars zenden jaarlijks op grond van artikel 38 Zvw vóór 1 juli een Uitvoeringsverslag aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) over de uitvoering van de Zvw in het voorafgaande kalenderjaar. De NZa informeert u met deze brief welke eisen zij stelt aan uw verantwoording over de uitvoering van de Zorgverzekeringswet (Zvw) over 2008. De zorgverzekeraar kan er voor kiezen om het Uitvoeringsverslag Zvw 2008 te integreren in het Maatschappelijk Verslag. In de bijlage bij deze brief is het Informatiemodel Uitvoeringsverslag Zvw 2008 opgenomen. Zorgverzekeraars Nederland (ZN) neemt de informatiebehoefte van de NZa op in het Model Maatschappelijk Verslag 2008.

Werkzaamheden externe accountant

De voorschriften voor de werkzaamheden van de externe accountant met betrekking tot het Uitvoeringsverslag Zvw neemt de NZa op in het later uit te brengen 'Protocol Onderzoek Zorgverzekeringswet (Zvw) 2008'.

RisicoAnalyseModel

De NZa werkt voor het toezicht op de rechtmatige uitvoering Zvw met een RisicoAnalyseModel (RAM). Eén van de uitgangspunten van het RAM is dat de NZa alleen (verantwoordings-)informatie opvraagt indien daar aanleiding toe is. De NZa vraagt in beginsel voor de als *laag* ingeschatte risico's geen structurele verantwoordingsinformatie uit bij de zorgverzekeraars. Tevens benut zij zo veel mogelijk andere beschikbare informatie, zoals informatie van andere toezichthouders, consumentenorganisaties en Vektis, brochures en websites van zorgverzekeraars. Hiermee geeft de NZa invulling aan zijn doelstelling om de administratieve lasten in de zorg te beperken.

Terugkoppeling Uitvoeringsverslag 2006

In het 'Samenvattend rapport Zvw 2006' is een aantal opmerkingen gemaakt over de kwaliteit van de Uitvoeringsverslagen 2006. Tevens heeft de NZa hierover een individuele terugkoppeling gegeven aan de zorgverzekeraars. De belangrijkste verbeterpunten over 2006 waren (en daarmee aandachtspunten voor de Uitvoeringsverslagen 2007 en 2008):

- een meer *expliciete* verantwoording over de naleving van de publieke randvoorwaarden;
- de verantwoording over de naleving van de 'Gedragscode ZN';
- verantwoording over omvang en aard van de klachten;
- verantwoording over de klachtenanalyse en verbeteracties die hieruit voortvloeien.

Kenmerk

ELAD/shot/08/A-142

Pagina

2 van 5

Wijzigingen ten opzichte van het Informatiemodel 2007

Het Informatiemodel 2008 is ten opzichte van 2007 als volgt gewijzigd:

- vervallen: 'Op markt gebrachte polis voldoet aan de Zvw' (van oranje naar groen risico);
- nieuw:
 - o verantwoording over het selectief contracteren van zorgaanbieders en sturing van verzekerden richting de voorkeursaanbieders (naar aanleiding van actualiteit);
 - o borging (indien van toepassing) gegevens volmachten (naar aanleiding van onderzoek NZa);
 - o uitvoering boetebeleid onverzekerden (naar aanleiding van onderzoek NZa);
 - o verantwoording over zittend ziekenvervoer (naar aanleiding van onderzoek NZa).
- de volgende uitvraag is qua formulering gewijzigd:

Onderdeel	Informatiemodel 2008	Informatiemodel 2007
II Profiel zorgverzekeraar	concernstructuur en allianties / samenwerkingsverbanden	concernstructuur en allianties
III Corporate Governance	expliciete verantwoording over de naleving van de gedragscodes: Gedragscode ZN inclusief bijlagen, toelichtingen en addenda; Health Insurance Governance	naleving gedragscodes
V.2 Toegang tot de zorg	beperkingen van (vergoedingen van) het wettelijk pakket en redenen hiervoor	beperkingen van (vergoedingen van) het wettelijk pakket
	waarborgen zorgplicht, ook in het geval van selectieve contractering, en in het bijzonder in het geval van geconstateerde knelpunten zoals schaarste en/of wachtlijsten	waarborgen zorgplicht bij geconstateerde knelpunten zoals schaarste en/of wachtlijsten

Evaluatie Uitvoeringsverslag 2008

De NZa voert na ontvangst en beoordeling van de Uitvoeringsverslagen 2008 een evaluatie uit op het instrument van het Uitvoeringsverslag.

Kenmerk
ELAD/shot/08/A-142

Pagina
3 van 5

Met vriendelijke groet,
de Raad van Bestuur van de
Nederlandse Zorgautoriteit



mw. drs. C.C. van Beek MCM
portefeuillehouder Zorgmarkten Cure



mr. F.H.G. de Grave
voorzitter

Bijlage: Informatiemodel Uitvoeringsverslag Zvw 2008Kenmerk
ELAD/shot/08/A-142Pagina
4 van 5**I. Algemeen**

De zorgverzekeraars verantwoorden zich tegen de achtergrond van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de hieruit voortvloeiende normenkaders. Afwijkingen ten opzichte van de wet- en regelgeving moeten worden toegelicht, inclusief de genomen herstelacties. Bij afwijkingen tussen het voorgenomen beleid en de uitvoering geeft de zorgverzekeraar een toelichting. De inrichting van het Uitvoeringsverslag is verder vormvrij.

Zorgverzekeraars verantwoorden zich ten minste over de onderstaande aspecten.

II. Profiel zorgverzekeraar / organisatiestructuur

De zorgverzekeraar schetst in hoofdlijnen zijn profiel en betreft hierbij de volgende aspecten:

1. Aard activiteiten;
2. Geografische gebieden;
3. Concernstructuur en allianties/samenwerkingsverbanden;
4. Kwaliteitsborging werkzaamheden door derden (uitbestede werkzaamheden);
5. Samenstelling bestuur, directie en toezichthoudende organen.

III. Corporate Governance

De zorgverzekeraar neemt het volgende op in het uitvoeringsverslag:

1. Verantwoording in hoofdlijnen door bestuur;
2. Honorering van directie en bestuur;
3. Expliciete verantwoording over de naleving van de gedragscodes:
 - i. Gedragscode ZN inclusief bijlagen, toelichtingen en addenda;
 - ii. Health Insurance Governance;

IV. Consumentenbelang

De zorgverzekeraar verantwoordt zich over het waarborgen van de consumentenbelangen over de volgende aspecten:

1. Invloed van verzekerden op het beleid;
2. Informatieverstrekking aan verzekerden;
3. Beschikbaarheid alle polisvarianten voor (potentiële) verzekerden;
4. Naleving afgegeven zorggaranties;
5. Klachtenafhandeling met aandacht voor het volgende:
 - o Procedure/registratie;
 - o Aantal en aard van de klachten, bezwaarzaken, in behandeling bij geschillencommissie, in behandeling bij rechter;
 - o Specificatie ten minste naar onderwerpen transparante informatie, acceptatieplicht, verbod op premiedifferentiatie, zorgplicht;
 - o Voorgenomen en werkelijke termijnen van afhandeling klachten;
 - o Verhouding gegrond/niet gegrond;
 - o Analyse/evaluatie van de klachten en hieruit voortvloeiende (procedure-) aanpassingen.

V. Naleving wettelijke verplichtingen

De zorgverzekeraar verantwoordt zich over de naleving van de wettelijke verplichtingen Zvw op minimaal de volgende aspecten:

1. Toegang tot de verzekering;
2. Toegang tot de zorg;
3. Betaalbaarheid zorg;

Kenmerk

ELAD/shot/08/A-142

Pagina

5 van 5

Ad 1. Toegang tot de verzekering

De zorgverzekeraar verantwoordt zich over de toegang van de verzekerde tot de zorgverzekeringsmarkt op de volgende punten:

- Naleving acceptatieplicht met als aandachtspunten:
 - o uitsluitingsgronden acceptatieplicht;
 - o naleving acceptatieplicht op de diverse polisvarianten;
 - o aantal weigeringen van aspirant verzekerden met een splitsing naar soort uitsluitingsgrond (bijvoorbeeld fraude);
- Naleving verbod op premiedifferentiatie met als aandachtspunten:
 - o kortingen premiegrondslag collectiviteiten en eigen risico;
 - o overige kortingen/toeslagen op verschuldigde premie.

Ad 2. Toegang tot de zorg

De zorgverzekeraar verantwoordt zich over de toegang van de verzekerde tot de zorg op de volgende punten:

- Eisen aan verkrijgen zorg met als aandachtspunten:
 - o weigeringen en redenen hiervan tot verkrijgen zorg;
 - o machtigingsprocedures;
- Beperkingen van (vergoedingen van) het wettelijk pakket en redenen hiervoor;
- Waarborgen zorgplicht, ook in het geval van selectieve contractering, en in het bijzonder in het geval van geconstateerde knelpunten zoals schaarste en/of wachtlijsten;
- Het selectief contracteren van zorgaanbieders en sturing van verzekerden richting de voorkeursaanbieders;
- Kwaliteit gecontracteerde of bemiddelde zorg met als aandachtspunten:
 - o aandacht voor kwaliteit in de contractering met (de verschillende soorten) zorgaanbieders;
 - o borging kwaliteitsaspecten: veiligheid, bereikbaarheid, tijdigheid, innovatie;
 - o beleid/uitvoering bij calamiteiten en/of signalen van IGZ;
- Zittend ziekenvervoer:
 - o verantwoording over aantal, aard en afhandeling van de klachten;
 - o uitkomsten gehouden klanttevredenheidsonderzoeken;
 - o gemaakte kwaliteitsafspraken en borging hiervan;
 - o acties zorgverzekeraars naar aanleiding van geconstateerde knelpunten, uitkomsten klachtenanalyse en eventuele klanttevredenheidsonderzoeken.

Ad 3. Betaalbaarheid zorg

- Verantwoording over de opgaven voor de verevening met als aandachtspunten:
 - o overschrijdingen wettelijk pakket / coulancebetalingen;
 - o uitvoering formele en materiële controles;
 - o borging (indien van toepassing) gegevens volmachten;
 - o uitvoering boetebeleid onverzekerden.