



## **SERVICE AFSPRAKEN**

tussen

de Sociale Verzekeringsbank

En

het CAK

**voor het proces  
Opsporing en verzekering onverzekerden  
Zorgverzekeringswet**

Betreft Afsprakendocument Service afspraken (SA)  
Versie: 1.2



Versiebeheer

Versie	Datum	Wijzigingsvoorstel	Uitgevoerd door
0.1	10-11-2016	Concept	
0.2	20-12-2017	Review	
0.3	07-05-2018	Wijzigingen en aanpassingen CAK	
0.4	11-6-2018	Review SVB	
0.5	13-06-2018	Review CAK	
1.0	17-09-2018	Laatste review SCV	
	12-03-2019	Review en actualisatie	
1.1	18-06-2019	Verwerking nieuwe afspraken	
1.2	28-10-2019	Review	

## Inhoud

Partijen .....	4
Inleiding .....	4
Hierarchie van gemaakte afspraken .....	4
Looptijd en wijzigingen .....	4
1. Algemeen .....	5
1.1 Afkortingen .....	5
1.2 Beheer van gemaakte afspraken .....	5
2. Gegevensaanlevering .....	5
2.1 Reguliere aanlevering opsporing onverzekerden Zvw .....	5
2.2 Samenstelling aanmeldbestand onverzekerden .....	6
2.3 Doelbinding .....	6
3. Gegevensuitwisseling en Informatiebeveiliging .....	6
3.1 Verantwoordelijkheid gegevens .....	6
3.2 Gebruik gegevens .....	6
3.3 Juistheid gegevens .....	6
3.4 Aanbieden gegevens .....	6
3.5 Opvragen gegevens .....	7
3.6 Inspanningsverplichting .....	7
3.7 Kwaliteitsverbetering .....	7
3.8 Geschillen .....	7
3.9 Contactpersonen .....	7
3.10 Bewaartermijn .....	7
4. Communicatie .....	7
4.1 Communiceren met de ketenpartners .....	7
4.2 Communiceren naar mogelijke rechthebbenden .....	7
5. Dienstverlening .....	8
5.1 Algemene vragen .....	8
5.2 Persoonsgebonden of complexe vragen .....	8
5.3 Afspraken over afdoening en contact .....	8
6. Behandeling klachten .....	8
6.1 De burger dient de klacht in bij de verkeerde partij .....	8
6.2 De burger dient de klacht in bij de juiste partij .....	8
7. Fraude .....	8
8. Technische controle .....	9
8.1 Aangeleverde bestanden .....	9
8.2 Geconstateerde afwijkingen .....	9
8.3 Gegevens- en Berichtdefinitie, Bestandstype en beschrijving velden .....	9
Ondertekening .....	10
Bijlage 1 Contactpersonen .....	11
Algemene adresgegevens .....	11
Aanspreekpunten of Contactpersonen voor beheer van het convenant .....	11

## Partijen

1. De Sociale Verzekeringsbank, te dezen vertegenwoordigd door de Directeur Dienstverlening SV, , hierna te noemen: "SVB";
2. Het CAK te dezen vertegenwoordigd door  voorzitter Raad van Bestuur, hierna te noemen: "CAK".

## Inleiding

In dit afsprakendocument wordt het product van de uitwisseling van gegevens tussen de SVB en het CAK beschreven in het kader van de vaststelling Onverzekerden Zorgverzekeringswet. Het moet zodanig worden opgevat als een langlopend verzoek om gegevenslevering.

In het tussen de SVB en het CAK gesloten boven liggende convenant is onder andere vastgelegd dat nadere afspraken worden gemaakt op het gebied van:

- samenwerking, waar het gaat om de door het CAK doelmatige en kwalitatieve uitvoering van de opsporing en vaststelling van onverzekerden voor de Zorgverzekeringswet;
- stroomlijning van de processen die raakvlakken hebben naar genoemde partijen;
- de inhoud van de aanmeld- en mutatieberichten
- de bewaking van de kwaliteit van het berichtenverkeer;
- bijzondere onderwerpen zoals geheimhoudingsplicht, bescherming persoonsgegevens en geschillen.

Dit afsprakendocument Service Afspraken beschrijft welke gegevens het CAK van de SVB ontvangen op welke wijze deze gegevens worden uitgewisseld ten behoeve van het proces Opsporing onverzekerden Zorgverzekeringswet.

## Hierarchie van gemaakte afspraken

Dit afsprakendocument is bedoeld als hulpmiddel voor de uitvoeringspraktijk. Het verdient dan ook aanbeveling het document te beschouwen als een flexibel instrument dat op willekeurige momenten, na afstemming, kan worden aangepast. Wel dient daarbij rekening te worden gehouden met het raamwerk dat wordt geschetst in het hierboven liggende convenant.

## Looptijd en wijzigingen

Het afsprakendocument treedt in werking op de dag van ondertekening door partijen. Tot de datum van ondertekening van dit afsprakendocument hebben partijen in overeenstemming met het vorige afsprakendocument uit 2011 gewerkt. De looptijd van het afsprakendocument is één jaar en wordt stilzwijgend per kalenderjaar verlengd. Wijziging en beëindiging van het afsprakendocument kan indien de ondertekenaars, of hun rechtsofvolgers dit in onderling overleg besluiten. Gewijzigde afspraken met betrekking tot de bijlagen van dit afsprakendocument hoeven niet ondertekend te worden.

## 1. Algemeen

In dit paragraaf wordt uitgelegd welke afkortingen en definities worden gehanteerd, en hoe met de onderhoud van deze afspraken wordt omgegaan. Voor de formele aspecten, zoals geheimhouding, waar partijen zich aan dienen te houden en hoe om te gaan met geschillen en aansprakelijkheden wordt verwezen naar het convenant.

### 1.1 Afkortingen

In dit document worden verder de volgende afkortingen gehanteerd:

<u>Afkorting:</u>	<u>Betekenis:</u>
AD	Afsprakendocument Service Afspraken
BRP	Basisregistratie Personen
CAK	Centraal Administratiekantoor
RBVZ	Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet
RINIS	Routerings Instituut (inter)Nationale Informatiestromen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
VECOZO	VEilige Communicatie in de ZOrg
Vektis	Vektis is o.a. beheerder van het RBVZ
Wlz	Wet langdurige zorg
Wet OVOZ	Wet Opsporing en verzekering onverzekerden zorgverzekeringswet
Zvw	Zorgverzekeringswet

### 1.2 Behaer van gemaakte afspraken

Over de werking en uitvoering van dit afsprakendocument vindt minimaal eenmaal per jaar overleg plaats tussen de door de ondertekenaars van het afsprakendocument aan te wijzen medewerkers of ambtenaren. Dit zijn de personen genoemd in de bijlage als bedoeld in paragraaf 3.9 als contactpersoon van het AD. Zij zijn gemandateerd om in onderling overleg wijzigingen door te voeren op het onderliggende afspraken document. Bij dit overleg wordt in ieder geval meegenomen of de wijze van elektronisch communiceren up-to-date is qua beveiligingsniveau.

## 2. Gegevensaanlevering

### 2.1 Regulere aanlevering opsporing onverzekerden Zvw

De SVB levert op frequente basis gegevens aan bij het CAK ten behoeve van de uitvoering van de regeling Onverzekerden door laatstgenoemde. De SVB is aangewezen om de opsporing van onverzekerden zoals genoemd in art. 9a Zvw uit te voeren door middel van een bestandvergelijking tussen de als Wlz verzekerd aangemerkte personen in de BAV (Basisadministratie Volksverzekeringen) en het RBVZ (Referentiebestand Verzekerden Zorgverzekeringswet). Dit laatste bestand wordt beheerd door Vektis.

Deze bestandsvergelijking, die vierwekelijks plaatsvindt, resulteert in een aanmeldbestand van onverzekerden die naar het CAK wordt verstuurd.

Daarnaast wordt er ook wekelijks op basis van dezelfde bestandsvergelijking door de SVB een mutatiebestand samengesteld en verzonden naar het CAK. Het gaat hier om de volgende mutaties:

- Afmelding (Personen die eerder zijn aangemeld maar inmiddels zijn verzekerd of geen verzekeringsplicht meer hebben)
- In onderzoek (Personen voor wie bij de SVB een onderzoek is gestart naar de Wlz status)
- Bevestiging (Personen bij wie na onderzoek is gebleken dat ze terecht zijn aangemeld als onverzekerde. Dit bericht volgt altijd op een mutatie in onderzoek.)

VECOZO levert het RBVZ bestand aan. Alle Nederlandse Zorgverzekeraars hebben hun verzekeringsadministratie aangeleverd bij VECOZO. De mutatieberichten van de SVB worden iedere

Betreft Afsprakendocument Service afspraken (SA)  
Versie: 1.2

dinsdag, via RINIS VECOZO aan het CAK gestuurd. Op de data gemoeid met Pasen, Pinksteren, Kerst en de Jaarwisseling worden geen mutatieberichten verstuurd.

CAK en SVB stellen voor elk jaar een schema op van de leverdata van de aanmeld- en mutatiebestanden.

## 2.2 Samenstelling aanmeldbestand onverzekerden

Zoals beschreven wordt het aanmeldbestand met onverzekerden samengesteld op basis van een bestandsvergelijking. De personen die Wlz verzekerd zijn en op basis daarvan een Zvw verzekeringsplicht hebben worden vergeleken met de personen die een lopende basisverzekering hebben bij een Nederlandse zorgverzekeraar. Ben je wel verzekeringsplichtig, maar heb je geen verzekering afgesloten, dan ben je dus onverzekerd. Ten aanzien van de actualiteit van de informatie worden de volgende eisen gesteld:

- Persoon is Wlz-verzekerd op het moment van selectie, alsmede 4 maanden geleden
- Persoon is niet Zvw-verzekerd op het moment van selectie, alsmede 1 maand geleden

Indien een persoon wordt afgemeld omdat deze een Zvw-verzekering heeft afgesloten mag de datum effect (datum waarop de zorgverzekering is ingegaan) niet later zijn dan de berichtdatum.

## 2.3 Doelbinding

De gegevens die het CAK aanmeldt met het RBVZ bestand in het kader van de opsporing van onverzekerden Zvw worden door de SVB gebruikt voor een vergelijking met het Wlz bestand en terugmelding aan het CAK (muteren) onder toepassing van de artikelen 9a t/m 9d Zvw. De SVB voldoet kosteloos aan dit verzoek van het CAK ingevolge een wettelijke verplichting als bedoeld in de artikelen 88 t/m 92 Zvw.

## 3. Gegevensuitwisseling en informatiebeveiliging

De levering van gegevens door SVB aan CAK (aanmeldbestand) voor de opsporing van onverzekerden en de melding van de mutatiegegevens door de SVB vindt plaats via RINIS evenals de terugkoppeling van het jaarlijkse verwerkingsresultaat.

Voor de gegevens die via RINIS worden uitgewisseld is het informatiebeveiligingsbeleid van RINIS van toepassing.

### 3.1 Verantwoordelijkheid gegevens

De SVB is eigenaar van en Verwerkingsverantwoordelijke voor de gegevens die SVB aan CAK levert.

### 3.2 Gebruik gegevens

De partijen vergewissen zich ervan dat elk Burgerservicenummer waarvoor gegevens worden uitgewisseld betrekking heeft op de persoon waarvan men de gegevens in het kader van dit afsprakendocument verwerkt.

### 3.3 Juistheid gegevens

Indien een partij gronden heeft om aan de juistheid van de verstrekte gegevens te twijfelen, wordt dit zo spoedig mogelijk voorgelegd aan de contactpersoon van de andere partij.

### 3.4 Aanbieden gegevens

Indien daartoe aanleiding bestaat, kan een partij reeds eerder door haar geleverde gegevens met betrekking tot uitkeringsgerechtigden opnieuw aanbieden.

### **3.5 Opvragen gegevens**

Indien daartoe aanleiding bestaat, kunnen benodigde gegevens direct bij de betreffende persoon worden opgevraagd.

### **3.6 Inspanningsverplichting**

Beide partijen hebben jegens elkaar een inspanningsverplichting om in het kader van dit afsprakendocument elkaar gegevens te leveren van de hoogste kwaliteit.

### **3.7 Kwaliteitsverbetering**

Partijen zullen blijvend aandacht hebben voor de verbetering van de kwaliteit van het werk en de onderlinge samenwerking. Dit laat onverlet dat in de overleggen die betrekking hebben op de samenwerking als beschreven in dit afsprakendocument eveneens continu aandacht zal moeten zijn voor het verbeteren van de kwaliteit van de eigen werkprocessen alsmede de samenwerking.

### **3.8 Geschillen**

Geschillen over de uitvoering van dit afsprakendocument worden zo mogelijk in onderling overleg door de aangewezen contactpersonen opgelost. Geschillen welke niet in onderling overleg worden opgelost, worden voorgelegd aan de Directeur Klantcontacten van het CAK en de Directeur Dienstverlening SV van de SVB.

### **3.9 Contactpersonen**

De uitwisseling van gegevens binnen het kader van dit afsprakendocument vindt plaats tussen de aangewezen contactpersonen die zijn opgenomen in de bijlage van dit afsprakendocument.

In afwijking van bovenstaande kan de uitwisseling van gegevens intern aan een andere medewerker worden gedelegeerd. Hiervan wordt vooraf melding gemaakt aan de wederpartij.

### **3.10 Bewaartermijn**

De door SVB aan CAK geleverde gegevens worden bewaard bij CAK voor een periode van 7 jaar. Daarna worden deze gegevens vernietigd. SVB bewaart de uitwisselingsbestanden van RBVZ en het aan CAK geleverde bestand onverzekerden voor een periode van 3 maanden. Daarna worden deze bestanden vernietigd. Het CAK hanteert bewaartermijnen als opgenomen in de laatste vastgestelde versie van de Selectielijst voor de archiefbescheiden van het CAK.

## **4. Communicatie**

Op het gebied van communicatie wordt onderscheid gemaakt tussen het communiceren naar alle mogelijke rechthebbenden en het communiceren tussen de ketenpartners onderling.

### **4.1 Communiceren met de ketenpartners**

Met betrekking tot de invulling van de communicatie over de gegevensuitwisseling inzake door beide partijen uit te voeren regelingen zullen de SVB en het CAK onderling overleg voeren.

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de uitwisseling en zal indien nodig dit afsprakendocument worden aangepast.

### **4.2 Communiceren naar mogelijke rechthebbenden**

Daarnaast vindt communicatie plaats met alle mogelijke rechthebbenden, door middel van de website van de SVB. Waar het gaat om communicatie kunnen activiteiten invloed hebben op het werkkterrein

van de andere partij. Indien die verwachting reëel is dan zal de partij die gaat communiceren actief de andere partij tijdig informeren.

## 5. Dienstverlening

Met dienstverlening wordt hier bedoeld het beantwoorden van vragen, gesteld door burgers.

### 5.1 Algemene vragen

Als een burger een eenvoudige algemene (zonder persoonsgebonden informatie) vraag heeft over het (bedrijfs)proces van de andere partij dan wordt de vraag zonder doorverwijzing beantwoord.

### 5.2 Persoonsgebonden of complexe vragen

Als de burger een persoonsgebonden vraag of een inhoudelijk ingewikkelde vraag heeft over de andere partij dan wordt doorverwezen naar die andere partij.

### 5.3 Afspraken over afdoening en contact

Termijn waarbinnen vragen beantwoord worden:

- Simpele vragen (dus vragen die in het systeem vindbaar zijn) worden onmiddellijk beantwoord;
- Complexe vragen moeten zo snel mogelijk worden beantwoord, met dien verstande dat de behandeltermijn niet langer dan één week mag zijn.

## 6. Behandeling klachten

Voor de behandeling en de afhandeling van klachten zijn onderstaande afspraken gemaakt om te voorkomen dat de verkeerde partij tot behandeling overgaat of stukken niet tijdig overdraagt.

### 6.1 De burger dient de klacht in bij de verkeerde partij

Hieronder wordt verstaan een bij het CAK ingediende klacht, waarin de burger klaagt over de manier waarop hij door de SVB is behandeld, of omgekeerd. De partij die de klacht van de burger ontvangt stuurt enkel de originele klacht (en de ontvangstdatum daarvan) inclusief de originele bijlagen door binnen 3 dagen naar de juiste partij, en verstuurt een ontvangstbevestiging naar de burger waarin dit feit wordt meegedeeld. De 'juiste partij' is verantwoordelijk voor de termijnbewaking van klachtafhandeling. Het doorsturen van klachten naar de juiste partij gebeurt via secure email.

### 6.2 De burger dient de klacht in bij de juiste partij

Hieronder wordt verstaan een bij de SVB of het CAK ingediende klacht, waarin de burger klaagt over de manier waarop hij door de SVB respectievelijk het CAK is behandeld. De SVB respectievelijk het CAK handelt de klacht af en is verantwoordelijk voor de termijnbewaking. De andere partij heeft mogelijk een ondersteunende rol in de klachtafhandeling: op verzoek van de afhandelende partij wordt informatie verstrekt uit het klant dossier voor zover relevant voor de klachtafhandeling.

Het verzoeken om, en verstrekken van informatie uit het klant dossier gebeurt telefonisch.

## 7. Fraude

De SVB en het CAK verplichten elkaar wederzijds te informeren bij fraudesignalen welke betrekking (kunnen) hebben op de gegevensuitwisseling inzake door beide partijen uit te voeren regelingen. Daartoe verplichten partijen zich om elk fraudesignaal direct kenbaar te maken aan elkaar. Partijen onderzoeken of het fraudesignaal van invloed is of kan zijn op het recht. De bevindingen worden binnen 3 werkdagen teruggekoppeld.



Betreft Afsprakendocument Service afspraken (SA)  
Versie: 1.2

Door de afgesproken korte termijnen ondervindt het reguliere administratieve proces zo min mogelijk vertraging.

## **8. Technische controle**

### **8.1 Aangeleverde bestanden**

De SVB neemt alleen bestanden aan die voldoen aan de vooraf opgestelde specificaties zoals die zijn vastgelegd in Bestandstype en beschrijving velden.

### **8.2 Geconstateerde afwijkingen**

Bij geconstateerde afwijkingen wordt door de ontvangende partij binnen 24 uur de verzendende partij verzocht om het betreffende bestand nogmaals te verzenden.

Afwijkingen kunnen niet worden geaccepteerd, dan nadat het CAK en de SVB akkoord zijn. Bijgevolg wordt het afsprakendocument aangepast en opnieuw ondertekend.

### **8.3 Gegevens- en Berichtdefinitie, Bestandstype en beschrijving velden**

Voor de beschrijving van gegevens, berichten, records en velden wordt verwezen naar de technische afspraken die zijn opgemaakt door het CAK en de SVB.

Betreft Afsprakendocument Service afspraken (SA)  
Versie: 1.2


## Ondertekening

Aldus overeengekomen en ondertekend door:

- I. De Directeur Dienstverlening van de Sociale Verzekeringsbank, [REDACTED].
- II. De voorzitter Raad van Bestuur, [REDACTED].

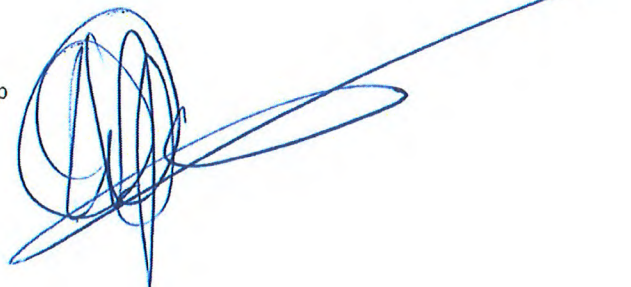
I

Aldus overeengekomen en ondertekend te Amstelveen op  
de Directeur Dienstverlening, SVB [REDACTED]



II

Aldus overeengekomen en ondertekend te Den Haag op  
Voorzitter Raad van Bestuur, [REDACTED]



## Bijlage 1 Contactpersonen

### Algemene adresgegevens

Naam : **Sociale Verzekeringsbank**  
Adres : Van Heuven Goedhartlaan 1, Postbus 1100  
Postcode/plaatsnaam : 1180 BH Amstelveen  
Telefoon : 020 - 656 5117  
Fax : 020 - 656 5000

Naam : **Het CAK**  
Adres : Prinses Beatrixlaan 7  
Postcode/plaatsnaam : 2595 AK Den Haag  
Telefoon : 088 - 711 4888  
Fax : 088 - 711 4001

### Aanspreekpunten of Contactpersonen voor beheer van het convenant

#### SVB

Beleidsadviseur

M  
E

Adviseur gegevensuitwisselingen

M  
E

#### CAK

Strategisch Adviseur

T  
M  
E

Ketenmanager

T  
M  
E

### Aanspreekpunten of Contactpersonen voor beheer van het afspraken document

#### SVB

Adviseur gegevensuitwisselingen

#### CAK

Ketenmanager

T  
M  
E

### Aanspreekpunten of Contactpersonen inzake reguliere afdoening en doorgeven van knelpunten of klachten:

#### SVB, afdeling Centrale Uitvoering

Betreft Afsprakendocument Service afspraken (SA)  
Versie: 1.2

**CAK, Team Onverzekerden voor operationele zaken**

Tel. [REDACTED]

*Voor vragen over beheer- en productiezaken en melding van storingen  
Hierin zijn verschillende escalatieniveaus te onderscheiden beginnend bij 1.*

1° escalatieniveau

Contactpersoon: : **SVB afdeling Centrale Uitvoering**  
Telefoon : [REDACTED]  
E-mail adres : [REDACTED]

2° escalatieniveau

Contactpersoon: : [REDACTED]  
Functie : **SVB Externe Gegevens Uitwisselingen**  
Telefoon : [REDACTED]  
E-mail adres : [REDACTED]

3° escalatieniveau

Contactpersoon :  
Functie :  
Telefoon :  
E-mail adres :

*Voor vragen over beheer- en productiezaken en melding van storingen  
Hierin zijn verschillende escalatieniveaus te onderscheiden beginnend bij 1.*

1° escalatieniveau

Contactpersoon : **CAK, OHI operationeel beheer**  
Telefoon : [REDACTED]  
E-mail adres : [REDACTED]

2° escalatieniveau

Contactpersoon : [REDACTED]  
Functie : **Manager team U&C4 (Wanbetalers en Onverzekerden)**  
Telefoon : [REDACTED]  
E-mail adres : [REDACTED]

3° escalatieniveau

Contactpersoon :  
Functie :  
Telefoon :  
E-mail adres :

In geval van een incident betreft waarbij persoonsgegevens betrokken zijn en mogelijk sprake kan zijn van een datalek, geldt dat Partijen elkaar binnen 24 uur Informeren na het ontstaan van het incident.