

Administratief Protocol Collectieve Zorgverzekering

Minima

Deelnemers : uitkeringsgerechtigden en niet-uitkeringsgerechtigden

<https://www.defriesland.nl/consumenten/zorgverzekeringen/aanvullende-zorgverzekeringen/av-frieso>

Inhoudsopgave:

1. Klanten aanmelden
2. Aandachtspunten voor aan- en afmelden
3. De pakketcombinaties
4. Klanten afmelden
5. Hoe meld ik de klant aan of af?
6. Maandelijks overzicht van wijzigingen
7. Ingangsdatum deelname aan collectiviteit
8. Einddatum deelname aan collectiviteit
9. Looptijd deelname aan collectiviteit
10. Betaling van de premie
11. Procedure bij het uitblijven van betalingen
12. Hertoetsing van deelnemers collectieve verzekering

1. Nieuwe en bestaande klanten aanmelden

De gemeente bepaalt of de klant gebruik mag maken van de collectieve verzekering van De Friesland. Zo ja, dan zijn de volgende opties mogelijk:

- Klant meldt zich aan via www.gezondverzekerd.nl
- De gemeente meldt de klant aan via het overzicht, met melding van het collectiviteitsnummer van de pakketcombinatie. Dit dient beveiligd verstuurd te worden i.v.m. de AVG.

2. Aandachtspunten voor aan- en afmelden

De gemeente is verantwoordelijk voor het doorgeven van mutaties. En voor de aan- en afmelding voor deelname aan de collectiviteit. De reden hiervoor is dat de gemeente de enige instantie is die de **rechthebbendheid** kan toetsen en een financiële bijdrage levert voor de klanten. Aan- of afmelden gebeurt wanneer de uitkering definitief is toegekend of beëindigd. Daarnaast kan afmelden via de jaarlijkse hertoetsing, door de gemeenten.

De Friesland neemt geen **rechtstreekse aanmeldingen** van de klanten in behandeling.

3. De pakketcombinaties

De Friesland biedt het volgende **pakket**:

Alles Verzorgd Polis, AV Frieso Compleet

Er is geen keuze voor een vrijwillig eigen risico.

Er zijn 2 mogelijkheden om het **verplicht eigen risico** te financieren.

1: vooraf gespreid betalen. Klanten die verwachten hun volledig verplicht eigen risico te gebruiken in een kalenderjaar kunnen dit vooraf in termijnen betalen. Verzekeringnemers kunnen de regeling aanvragen voor zichzelf en hun medeverzekerden via het Klantdomein. De regeling wordt in 10 gelijke delen geïncasseerd. De eerste keer dat een termijn wordt geïncasseerd is in februari van het lopende kalenderjaar en de laatste in november van het zelfde jaar. In april van het volgende jaar volgt de eindafrekening.

2: Verzekerden kunnen een **betalingsregeling** aanvragen voor het verplicht eigen risico.

Dit kan via klantenservice in maximaal 12 termijnen. Termijn moet minimaal € 25,- zijn.

4. Afmelden van de klant

Optie 1: klant mag zelf de verzekering per 1 januari opzeggen

Optie 2: klant wil een pakket dat de gemeente niet aanbiedt

Dan heeft de klant geen recht op de collectiviteitskorting. Deze wijziging geeft de klant zelf aan De Friesland door, dit kan per 1 januari. Deelname aan de gemeentecollectiviteit wordt beëindigd.

Optie 3: wanneer meldt de gemeente de verzekerde af?

Wanneer er geen recht meer is op deelname aan de collectiviteit. Bijvoorbeeld wanneer het inkomen van de klant boven de norm is. Of de klant naar een andere gemeente verhuist. Deze beëindiging is het hele jaar mogelijk. De gemeente geeft dit wekelijks door. De gemeente kan dit doorgeven via het Excel-format. Deze dient beveiligd verstuurd te worden.

4.1 Hoe moet het Excel-format gevuld worden bij een beëindiging?

Soort_mutatie	BSN	Mutatiedatum	Collectiviteit	Deelname	BSN_Verzekeringnemer	Pakketten	Relatie	IBAN
afmelding	987654321	1-1-2023						

5. Hoe moeten wijzigingen worden doorgegeven?

Wijzigingen moeten ook via het format worden doorgegeven.

De gemeente levert ook de gegevens van de partner en kinderen onder de 18 aan.

2 collectiviteiten voor elke gemeente:

- 1. Betaling door de gemeente door inhouding op de uitkering. Gemeente wijzigt het contractnummer als er na 2 of meerdere pogingen om te innen niet is gelukt. Of als de uitkering is gestopt.*
- 2. Betaling door de klant.*

6. Maandelijks overzicht van wijzigingen

De gemeente ontvangt binnen 5 dagen na de uiterste aanleverdatum een overzicht van uitval van een aanmelding of wijziging ten behoeve van de AV Frieso. De gemeente verwerkt dit direct in haar eigen administratie. Reden van uitval kan zijn dat klant niet aangemeld kan worden vanwege premieschuld of klant is niet verzekerd bij De Friesland.

7. Ingangsdatum van deelname collectiviteit

De aanmelding van de klant gaat in op de 1^e van de maand na ontvangst van het overzicht van aan- en afmeldingen. Dit overzicht kan wekelijks op maandag vóór 12:00 uur gemaild worden. De aanmeldingen worden dan in dezelfde week verwerkt.

8. Einddatum deelname collectiviteit

De afmelding van de klant gaat in op de 1^e van de maand na ontvangst van het overzicht van aan- en afmeldingen. Dit overzicht kan wekelijks op maandag vóór 12:00 uur gemaild worden, zodat het dezelfde week nog verwerkt wordt.

9. Looptijd deelname aan collectiviteit

De looptijd van de collectiviteit is tot 1 januari van ieder jaar en wordt stilzwijgend verlengd.

Tussentijdse beëindiging van de deelname aan de collectiviteit is niet mogelijk behalve in geval van

- Detentie
- Verhuizing buiten de Gemeente
- Overlijden
- Bereiken van 18-jarige leeftijd

De Friesland informeert de verzekeringnemers uiterlijk 12 november over de nieuwe premie, vergoedingen en voorwaarden. De klanten kunnen tot 1 januari hun verzekering bij De Friesland opzeggen.

Kinderen die 18 jaar worden ontvangen 2 maanden voor hun verjaardag een brief van De Friesland over de verandering in hun verzekering. De Friesland stopt per de 1^e van de maand volgend op de verjaardag de deelname aan de collectiviteit. En zet de verzekering om naar een individuele polis. Als hij/zij recht heeft op deelname aan een collectiviteit via de gemeente dan kan hij/zij zich aanmelden via de gemeente.

10. Betaling van de premie

Er zijn 2 mogelijkheden voor betaling van de premie:

1. De klant betaalt de premie zelf aan De Friesland

De klant betaalt zelf de premie door middel van automatische afschrijving of betaling via een rekening.

2. Borderelbetaling

De Gemeente betaalt de premie voor alle verzekerden in één keer aan De Friesland. Borderelfactuur is bedrag dat gemeente moet betalen voor alle verzekerden.

Mutaties staan op de borderel afhankelijk van moment van aanleveren en verwerken. Anders wordt dit verrekend op volgende borderel.

11. Procedure bij het uitblijven van betaling

A) Procedure De Friesland

De vervaldatum is de eerste van de maand. Voor deze datum moet de premie betaald zijn. De premie wordt altijd vooruit betaald. Er is in 2017 een convenant afgesloten met alle Friese gemeente met betrekking tot vroegsignalering schulden. Dit betekent dat De Friesland de gegevens van mensen die twee maanden achterstand hebben deelt met de gemeente waar iemand woont, zodat vanuit de gemeente ondersteuning geboden kan worden. Doel is het voorkomen van grote schulden. Dit convenant is niet opgenomen in het AO.

De eerste aanmaning

- De Friesland stuurt de 1^e aanmaning vanaf de 11e dag van de nieuwe maand 11 dagen na vervaldatum).

De tweede aanmaning

- De Friesland stuurt de 2^e aanmaning 21 dagen na de eerste aanmaning (32 dagen na vervaldatum).

De derde aanmaning

- De Friesland stuurt de 3^e aanmaning 35 dagen na de tweede aanmaning (67 dagen na vervaldatum).

Als men niet binnen 14 dagen de premie betaalt, dan worden de aanvullende verzekeringen beëindigd per aankomende maand. Bijvoorbeeld, wanneer op 18 februari de premie van januari nog niet betaald is, dan worden de aanvullende verzekering(en) per 1 maart beëindigd. Wanneer de aanvullende verzekering geroyeerd wordt, vervalt de collectiviteit op de Basisverzekering bij IPA betaling. Als een verzekerde een 3^e aanmaning heeft ontvangen zal De Friesland telefonisch contact zoeken met de verzekerde. De polis wordt omgezet naar een collectieve AV Frieso met borderel betaling (mits de gemeente deze collectiviteit voert), met behoud van de AV Frieso. De verzekerde blijft tot 1 januari van het volgende jaar als borderel betaler in de collectiviteit. De gemeente draagt in de periode tot 1 januari de premie af voor de verzekerde. Per 1 januari wordt de polis hersteld naar een IPA. De gemeente kan zelf

desgewenst in tussentijd ook zelf de aanpassing van borderelbetaler naar IPA doorgeven via het format. De Friesland spant zich in om samen met de verzekerde alsnog tot een oplossing te komen voor de betaling van de verschuldigde premie van voor de 3^e aanmaning.

Overdracht dossier naar een Externe Incasso Partij

- 99 dagen na de 3^e herinnering wordt de vordering overgedragen aan de Externe Incasso Partij (EIP). Elke rekening die daarna vervalt, wordt rechtstreeks aan de EIP overgedragen. Dit gebeurt binnen 14 dagen na de vervaldatum. Er worden dan geen herinneringen vanuit De Friesland meer verstuurd.

De EIP probeert de te vorderen bedragen te innen bij de klant. Hiervoor brengen zij kosten in rekening. Na een kort verhaal onderzoek geeft de EIP de zaak uit handen aan de deurwaarder.

Deurwaarder

Als het dossier niet is afgehandeld door de EIP dan gaat het dossier naar de deurwaarder. Hiervoor brengen zij kosten in rekening.

B) Bronheffing voor wanbetalers

Deze wet wordt uitgevoerd door het CAK.

Als een verzekerde 6 maandpremies voor de basisverzekering niet heeft betaald zal er een premie worden ingehouden op loon, uitkering of pensioen. Deze premie is wettelijk vastgelegd. De premie bedraagt 130% van de eigenlijke premie voor de basisverzekering.

Bij een uitkering op het niveau van een minimuminkomen is de bestuursrechtelijke premie 100% van de normale standaardpremie.

De overige 30% wordt geïnd via een acceptgiro door het Centraal Justitieel Incasso Bureau.

12. Hertoetsing van deelnemers collectieve verzekering

De Gemeente bepaalt jaarlijks of de klanten nog aan de collectieve zorgverzekering mogen deelnemen. Uitgangspunt is het verzekerdenbestand van De Friesland. Gemeenten kunnen op elk gewenst moment een verzekerdenbestand aanvragen. Verzekerden die niet meer voldoen aan de inkomensnorm van de Gemeente worden afgemeld. Dit gebeurt via het overzicht aan- en afmeldingen. De Friesland beëindigt de collectieve deelname per de eerste van de volgende maand of per 1 januari, afhankelijk van de melding van de gemeente. De klant wordt omgezet naar een individuele polis zonder korting.

Communicatiegegevens

Als het aan- en afmelden via het downloaden van het format in Mijn Collectief niet werkt dan is het mogelijk om mutaties bij uitzondering door te geven per e-mail.

Algemene vragen over dekking, vergoeding en soort pakket verzekerde:

Telefonisch (058) -291 31 31

Polis inhoudelijke vragen:

Zorg.polisservice@defriesland.nl

Financiële vragen mbt betalingsverkeer:
zkf@achmea.nl

Naam	Organisatie	Functie	E-mail	Telefoonnummer
Keimpe Veenstra	De Friesland	Key-accountmanager	Keimpe.Veenstra@defriesland.nl	(06) -53358687
Diana van Leeuwen	De Friesland	Contactpersoon gemeenten uitvoering	diana.vanleeuwen@defriesland.nl	(06)-13788483
Klantbeheer	De Friesland	Uitvoering	zorg.polisservice@defriesland.nl	
Financiële vragen	Achmea	Uitvoering	zkf@achmea.nl	