



**Zilveren  
Kruis**

**PROLIFE**  
de christelijke zorgverzekeraar

**ZieZo**  
van Zilveren Kruis

**De Friesland**

**FBTO**

**Interpolis. Glashelder**

## **Algemeen Controlejaarplan Zvw 2022**

Auteur(s)      Afdeling Naleving & Controle  
Versie            1.0  
Status            Definitief

Versiebeheer	
December 2021	Publicatie versie 1.0

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1. Controleprocessen</b>	<b>5</b>
<b>2. Algemene risicoanalyse</b>	<b>8</b>
<b>3. Kenmerken van materiële controle</b>	<b>9</b>
<b>4. Uitvoer van de materiële controle</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Inzet algemene controlemiddelen</b>	<b>10</b>
<b>4.2 Inzet specifieke controlemiddelen</b>	<b>10</b>
<b>4.3 Verwerken van persoonsgegevens</b>	<b>12</b>
<b>5. Gevolgen van de materiële controle</b>	<b>13</b>
<b>Bijlage 1: Wettelijk kader</b>	<b>14</b>
<b>Bijlage 2: Risicothema's 2022 per zorgsoort</b>	<b>16</b>

## Inleiding

De betaalbaarheid en toegankelijkheid van zorg is onderwerp van een brede maatschappelijke discussie. Het is de verantwoordelijkheid van zorgverzekeraars om kwalitatief goede en doelmatige zorg in te kopen en te controleren of deze zorg rechtmatig is. In dit controleplan beschrijven wij het wettelijk kader waarbinnen zorgverzekeraars handelen bij het controleren op de rechtmatigheid van de gedeclareerde zorg. Daarnaast beschrijven wij de diverse controleprocessen die wij kennen en geven wij in het bijzonder informatie over het materiële controleproces.

Vragen over dit controleplan kunt u stellen aan de afdeling Naleving & Controle via het mailadres [materielecontrole@zilverenkruis.nl](mailto:materielecontrole@zilverenkruis.nl).

### Reikwijdte

Dit controleplan is opgesteld voor alle gedeclareerde zorg in het kader van de Zorgverzekeringswet (Zvw), ongeacht of er aan deze zorg een contract met de zorgaanbieder ten grondslag ligt. Dit betekent dat zorgaanbieders die de nota via de verzekerde declareren, zorgaanbieders met een betaalovereenkomst en zorgaanbieders die op grond van de Algemene Voorwaarden rechtstreeks declareren ook vallen onder de reikwijdte van dit algemeen controleplan met bijbehorende wettelijke kaders.

Voor de *basisverzekering* voert Zilveren Kruis controles uit voor:

- Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht, (inclusief label Pro Life Zorgverzekeringen) en volmacht One Underwriting B.V.;
- Interpolis Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Utrecht;
- FBTO Zorgverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden;
- De Friesland Zorgverzekeraar N.V., statutair gevestigd te Leeuwarden.

Voor de *aanvullende verzekering* voert Zilveren Kruis controles uit voor Achmea Zorgverzekeringen N.V.

### Wettelijk kader

Bij de uitvoering van controles houden we ons aan de wet- en regelgeving. In **Bijlage 1** geven wij een samenvatting van voorschriften op het gebied van controle en administratie waaraan zorgverzekeraars en zorgaanbieders moeten voldoen. Daarnaast verwijzen wij kort naar ons privacybeleid en lichten wij de rol van de toezichthouder NZa toe met betrekking tot de controles.

# 1. Controleprocessen

Naast materiële controle kent Zilveren Kruis de volgende controleprocessen:

- Formele controle;
- Zelfonderzoek GGZ en Handreiking MSZ;
- Horizontaal Toezicht MSZ en GGZ;
- Naleving van contractvoorwaarden;
- Fraudeonderzoek.

In dit hoofdstuk worden alle genoemde controleprocessen in het kort beschreven. Hierbij wordt ook de rol van spiegelinformatie toegelicht. Vervolgens gaan we in de hierop volgende hoofdstukken nader in op de opzet, uitvoer en vervolg van materiële controle.

## **Formele controle**

Een formele controle is volgens de definitie in de Regeling zorgverzekering een onderzoek waarbij de zorgverzekeraar nagaat of het tarief dat door een zorgaanbieder voor een prestatie in rekening is gebracht:

- Een prestatie betreft die is geleverd aan een bij die zorgverzekeraar verzekerde persoon;
- Een prestatie betreft die behoort tot het verzekerde pakket van die persoon;
- Een prestatie betreft tot levering waarvan de zorgaanbieder bevoegd is en;
- Het tarief betreft dat voor die prestatie krachtens de Wet marktordening gezondheidszorg is vastgesteld of een tarief is dat voor die prestatie met de zorgaanbieder is overeengekomen.

Formele controles voeren wij zoveel mogelijk geautomatiseerd vooraf of tijdens het declaratieproces uit.

## **Zelfonderzoek GGZ en Handreiking MSZ**

Het zelfonderzoek is een methode die bijdraagt aan de ontwikkeling om als aanbieder 'in control' te komen over het declaratieproces en om declaraties efficiënt en effectief te controleren. Bij deelname toetst de deelnemende aanbieder de eigen declaraties op een aantal controlepunten. Deze controlepunten komen voort uit landelijk vastgestelde en afgestemde risico's voor desbetreffende schadejaren. Vervolgens voeren zorgverzekeraars, in representatie, een review uit op het door de aanbieders uitgevoerde onderzoek.

### *Zelfonderzoek (GGZ)*

Deelname aan het zelfonderzoek GGZ is vrijwillig.

In 2022 gaat het Zelfonderzoek cGGZ 2020-2021 van start. De schadejaren 2020 en 2021 worden in één uitvoerjaar samengevoegd in verband met de nieuwe bekostigingsstructuur per 2022: het Zorgprestatiemodel. Voor meer informatie zie de website van Zorgverzekeraars Nederland ([www.zn.nl](http://www.zn.nl)).

### *Handreiking (MSZ)*

In 2022 gaat de Handreiking 2021 van start. Voor meer informatie zie de websites van Zorgverzekeraars Nederland ([www.zn.nl](http://www.zn.nl)), NVZ en NFU.

## **Horizontaal Toezicht MSZ en GGZ**

In plaats van gegevensgerichte controle achteraf werken partijen samen om de rechtmatigheid van declaraties in de processen aan de voorkant te borgen. Horizontaal Toezicht sluit aan op het profiel en de systemen van het ziekenhuis of de GGZ-instelling.

Horizontaal Toezicht betekent dat zorgaanbieders en zorgverzekeraars:

- Samen zorgen voor een juiste besteding van huidige en toekomstige zorguitgaven;

- Samen invulling geven aan de maatschappelijke verantwoording over deze uitgaven;
- Samen op een efficiënte, effectieve en tijdige manier zekerheid creëren over deze uitgaven naar alle ketenpartijen.

Voor meer informatie zie de landelijke website van Horizontaal Toezicht Zorg ([www.horizontaaltoezichtzorg.nl](http://www.horizontaaltoezichtzorg.nl)).

### Naleving van contractvoorwaarden

Hierbij onderzoeken we of zorgaanbieders zich aan de met Zilveren Kruis overeengekomen contractafspraken houden; bijvoorbeeld op het gebied van zorgkosten, kwaliteit en doelmatigheid van zorg, transparantie, en of voldaan wordt aan de voorwaarden zoals opgenomen in de polisvoorwaarden.

### Fraudeonderzoek

Fraudeonderzoek wordt in de Regeling zorgverzekering omschreven als: *'een onderzoek waarbij de zorgverzekeraar nagaat of de verzekerde of de zorgaanbieder valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering pleegt of tracht te plegen ten nadele van bij de totstandkoming of uitvoering van een overeenkomst van zorgverzekering betrokken personen en organisaties met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop de verzekerde dan wel de zorgaanbieder geen recht heeft of recht kan hebben'*.

Fraudesignalen en vermoedens van fraude worden door een apart hiervoor ingerichte afdeling onderzocht, namelijk de afdeling Speciale Zaken.

### Materiële controle

Een materiële controle is volgens de definitie in de Regeling zorgverzekering een onderzoek waarbij de zorgverzekeraar nagaat:

- Of de door de zorgaanbieder in rekening gebrachte prestatie is geleverd<sup>1</sup>, en;
- Of de geleverde prestatie het meest aangewezen was, gezien de gezondheidstoestand van de verzekerde. Daartoe worden controles op gepast gebruik<sup>2</sup> uitgevoerd waarbij getoetst<sup>3</sup> wordt of:
  1. De zorg die is gedeclareerd voldoet aan de wettelijke indicatievoorwaarden<sup>4</sup>;
  2. De zorg die is gedeclareerd voldoet aan de stand van wetenschap en praktijk<sup>5</sup>, ook wel effectieve zorg genoemd. Ongepast gebruik van zorg doet zich voor als geen gebruik wordt gemaakt van een effectieve behandelmethode.
  3. De verzekerde redelijkerwijs is aangewezen op de zorg<sup>6</sup> die is gedeclareerd, gezien zijn gezondheidstoestand<sup>7</sup> (ook wel medische noodzaak genoemd).

Controles op de stand van wetenschap en praktijk komen bij verschillende zorgsegmenten voor.

<sup>1</sup> Wij verstaan hieronder de 'feitelijke levering' van prestaties.

<sup>2</sup> Ongepast gebruik van zorg kan zich uiten in bijvoorbeeld onder- en overbehandeling en te snel dure behandelingen inzetten terwijl dit niet nodig is.

<sup>3</sup> NZa TH/NR-006 Nadere regel controle en administratie zorgverzekeraars 2016.

<sup>4</sup> Indicatie voorwaarden worden zowel via formele als materiële controle getoetst. Zo wordt via formele controle getoetst of een verwijzing aanwezig is en via materiële controle wordt beoordeeld of de verwijzing inhoudelijk ook in overeenstemming is met dat zorg redelijkerwijs aangewezen is dan wel voldoet aan wat binnen de stand van wetenschap en praktijk gangbaar is.

<sup>5</sup> Volgens het Besluit zorgverzekering (artikel 2.1) behoort een prestatie alleen tot de verzekerde prestaties als het voldoet aan de stand van wetenschap en praktijk.

<sup>6</sup> In artikel 2.1, lid 3 Besluit zorgverzekering is aangegeven dat: *'... de verzekerde op een vorm van zorg of een dienst slechts recht voor zover hij daarop naar inhoud en omvang redelijkerwijs is aangewezen'*. Artikel 14, lid 1 Zvw geeft aan: *'De vraag of een verzekerde behoefte heeft aan een bepaalde vorm van zorg of een bepaalde andere dienst, wordt slechts op basis van zorginhoudelijke criteria beantwoord.'* Redelijkerwijs aangewezen bepaalt wanneer de zorg voor een individuele verzekerde onder de verzekerde prestatie valt.

<sup>7</sup> Wij verstaan hieronder de 'terechte levering' van prestaties.

Bij de MSZ en de controles op rationele farmacotherapie<sup>8</sup> maakt Zilveren Kruis vooral gebruik van gepubliceerde wetenschappelijke artikelen. Aanvullend kan Zilveren Kruis gebruik maken van gepubliceerde en onderbouwde inzichten van de beroepsgroep. Middels de GRADE en EBRO methodiek en de kaders van het Zorginstituut Nederland (ZiNL, zoals beschreven in haar document “Beoordeling van de stand van de Wetenschap en Praktijk” januari 2015, beoordeelt Zilveren Kruis of een behandeling voldoet aan de SW&P.

Voor de GGZ baseert Zilveren Kruis zich allereerst op de inhoud van de Circulaire Therapieën van Zorgverzekeraars Nederland<sup>9</sup>, die tot stand is gekomen op basis van beoordeling van gepubliceerde wetenschappelijke artikelen, zorgstandaarden en generieke modules van Akwa GGZ en eventueel consultatie van externe partijen. Als een behandeling nog niet is opgenomen in de Circulaire Therapieën, dan is het mogelijk dat een Zorgadviestraject<sup>10</sup> wordt gestart om deze toe te voegen. Ook kan Zilveren Kruis dit onderzoek in voorkomende gevallen zelfstandig uitvoeren.

In de wijkverpleging draait het om de effectiviteit van zorg: leidt het behandelbeleid (verpleegkundige diagnostiek, zorgverlening), gelet op de gunstige en de ongunstige gevolgen (bijwerkingen, veiligheid) ervan, tot relevante meerwaarde voor de cliënt? Hierbij bestaat een verschil tussen werkzaamheid en effectiviteit, dat in het beoordelingskader van het ZiNL ook uitgebreid wordt toegelicht. Om de genoemde vraag te beantwoorden, moeten de principes van evidence-based practice gevolgd worden, kortweg EBP. Belangrijk bij EBP is dat het gaat om de klinische expertise én de waardes en voorkeuren van de cliënt én het best beschikbare wetenschappelijk bewijs. Onderzoekers van het Radboudumc IQ healthcare hebben in juni 2017 een lijst met 66 verpleegkundige handelingen samengesteld waarvan aangetoond is dat deze niet werken of zelfs schade veroorzaken, waaruit de zogeheten ‘beter laten’ lijst is ontstaan.

Uiteraard volgt Zilveren Kruis daarnaast de specifieke standpunten van het ZiNL over een bepaalde behandeling, in die gevallen dat het ZiNL een dergelijke duiding al heeft verricht.

### **Spiegelinformatie**

Zilveren Kruis zet in op het ontwikkelen en delen van spiegelinformatie. Spiegelinformatie is bedoeld om onrechtmatigheden en ondoelmatigheden te voorkomen. De zorgaanbieder ontvangt spiegelinformatie als de declaraties opvallen. De onderwerpen van de spiegelinformatie zijn divers en raken thema's zoals correct registreren en declareren, gepast gebruik, doelmatigheid, juiste zorg en naleving. Door de zorgaanbieder inzicht te geven in het declaratiegedrag kan, als dat nodig is, de zorgaanbieder het beleid aanpassen om fouten in de toekomst te voorkomen. Ook krijgt de zorgaanbieder de mogelijkheid om eventuele fouten in declaraties te corrigeren. Als de declaraties blijven opvallen kan Zilveren Kruis met de zorgaanbieder verdere afspraken maken die tot verbetering moeten leiden.

De spiegelinformatie betreft geen controle. Een controle kan worden gestart als Zilveren Kruis grote afwijkingen in het declaratiepatroon ziet, als er onvoldoende verbetering zichtbaar is na het uitsturen van spiegelinformatie, als het volgens Zilveren Kruis niet mogelijk is om tot een verbeteropdracht of verbeterplan te komen, of als de zorgaanbieder niet bereid is de nodige correcties of aanpassingen te doen.

---

<sup>8</sup> Er zijn in de rationele farmacotherapie veel situaties en criteria. Deze staan beschreven in de [VAV werkwijzer farmacie](#).

<sup>9</sup> [Circulaire therapieën GGZ Zorgverzekeraars Nederland](#).

<sup>10</sup> [Zorgadviestraject Zorgverzekeraars Nederland](#).

## 2. Algemene risicoanalyse

De Regeling zorgverzekering artikel 1.y definieert de algemene risicoanalyse als: *een analyse die erop is gericht te bepalen op welke gegevens de materiële controle of het fraudeonderzoek zich zal richten*. De input komt uit bottom-up signalen en top-down analyses. Op basis van deze risicoanalyse kunnen zorgaanbieders voor controle geselecteerd worden. In **Bijlage 2** lichten wij per zorgsoort toe wat de belangrijkste risicothema's in 2022 zijn.

### **Bottom-up signalen**

Voorbeelden:

- De standpunten van het Zorginstituut Nederland;
- Signalen vanuit de NZa;
- Signalen vanuit de IGJ;
- Signalen vanuit ZN, dan wel een collega zorgverzekeraar;
- Signalen vanuit werkgroepen in het veld;
- Signalen vanuit media;
- Signalen van verzekerden;
- Analyses van risico's voortkomend uit contracten met Zilveren Kruis;
- Uitkomsten van eigen onderzoeken en eerdere uitgevoerde controles;
- Signalen vanuit de organisatie: o.a. inkopers, medisch adviseurs, klachtencoördinatoren en de afdelingen Customer Operations, Naleving & Controle en Speciale Zaken;
- Uitkomsten van praktijkvariatie analyses, datamining en andere spiegelinformatie.

### **Top-down analyses**

Via data-analyse, benchmarking en spiegelinformatie brengen wij opvallend declaratiegedrag in kaart. Dit kan zowel op risiconiveau als op zorgaanbiedersniveau.

### **Zorgaanbiedergedreven analyses**

Sinds 2017 gebruiken we naast risico gedreven analyses ook zorgaanbiedergedreven analyses. Met behulp van deze aanpak kan per zorgaanbieder een integraal risicoprofiel gemaakt worden. Meerdere risico's worden in samenhang met elkaar bekeken. Voor elk risico waarop de zorgaanbieder opvalt, bepalen we een score (kans x impact). Op basis van deze score stellen wij een ranglijst op, waarbij de zorgaanbieder bij wie de kans op onrechtmatig declareren het hoogst is, bovenaan staat. Deze ranglijst is ook de basis voor de selectie van de groep zorgaanbieders die spiegelinformatie ontvangt. Zie voor meer toelichting het kopje "Spiegelinformatie" in hoofdstuk 1.

### **Verwerken van persoonsgegevens**

Bij onze risicoanalyse verwerken wij niet meer persoonsgegevens dan nodig is voor het behalen van het controledoel.



### 3. Kenmerken van materiële controle

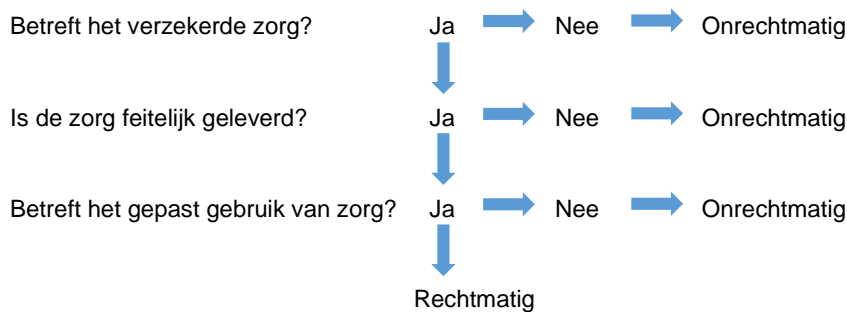
Rechtmatigheid, zekerheid en tijdigheid zijn belangrijke aspecten van materiële controle.

#### Rechtmatigheid

Wij maken hieronder schematisch inzichtelijk wanneer gedeclareerde zorg rechtmatig dan wel als onrechtmatig wordt beoordeeld.

*Schema: Controle op rechtmatigheid van gedeclareerde Zvw zorg*

#### Gedeclareerde zorg



#### 100% zekerheid over de rechtmatigheid van alle declaraties is onmogelijk

De NZa verwacht dit ook niet. In dat geval zouden controle-inspanningen uitermate arbeidsintensief en daarmee kostbaar en inefficiënt zijn. Ook zouden dergelijke inspanningen de zorgaanbieder en de persoonlijke levenssfeer van de verzekerde onevenredig kunnen belasten. Materiële controle-activiteiten hoeven daarom geen 100% zekerheid te geven, maar voldoende zekerheid. Wij realiseren deze zekerheid door:

- De risicoanalyse gedurende het jaar uit te voeren. Hierdoor borgen we dat we relevante en actuele ontwikkelingen tijdig meenemen;
- Materiële controles met voldoende omvang en diepgang uit te voeren.

Om onrechtmatigheid van declaraties te voorkomen versturen wij spiegelinformatie. Zie het kopje "Spiegelinformatie" in hoofdstuk 1.

## 4. Uitvoer van de materiële controle

Voorafgaand aan een materiële controle informeren we de te controleren zorgaanbieders over de aanleiding, het doel en de vorm van de controle.

### 4.1 Inzet algemene controlemiddelen

Algemene controlemiddelen zetten we zo mogelijk als eerste in. Dit is in lijn met het subsidiariteitsbeginsel: het minst ingrijpende controlemiddel waarmee het controledoel kan worden behaald wordt ingezet. Het betreft de volgende controlemiddelen:

Procescontrole: Hierin staan de bevindingen in onze risicoanalyse centraal en wij onderzoeken hiertoe van de zorgaanbieder de organisatie (AO/IC), de inrichting van het zorgproces en de gepastheid van zorglevering op algemeen niveau (bijv. gedefinieerde en vastgelegde zorgpaden). De vorm is schriftelijk/per e-mail en/of face to face (digitaal en/of in combinatie met fysieke bijeenkomsten) en we kunnen de aangeleverde informatie (steekproefsgewijs) toetsen op volledigheid en juistheid. Aan de procescontrole kan dus ook een procesgesprek gekoppeld zijn. De zorgaanbieder heeft dan de gelegenheid om toelichting te geven op de bevindingen in onze risicoanalyse (waarom zij op specifieke risico's opvalt en daarvoor is aangeschreven).

Verzekerde-enquête: De wetgever stelt voorwaarden aan het uitvoeren van de verzekerde-enquête. Zo vermeldde wij op het enquêteformulier dat de verzekerde niet verplicht is tot het beantwoorden van de vragen. Onafhankelijk van de uitkomsten van de enquête ontvangt de verzekerde vergoeding voor de zorg waar hij recht op heeft. Vanzelfsprekend behandelen we de antwoorden vertrouwelijk.

Logica-/verbandcontrole: Bevindingen uit data-analyse gericht op verbanden (relaties) tussen verschillende typen verrichtingen die erop kunnen wijzen dat er sprake is van onrechtmatig gedeclareerde zorg, worden gecontroleerd. Een voorbeeld hiervan is een samenloopcontrole tussen declaraties in verschillende zorgsegmenten.

### Beëindiging of voortzetting controle na inzet algemene controlemiddelen

De inzet van algemene controlemiddelen heeft 3 mogelijke uitkomsten:

1. De ingezette algemene controlemiddelen leveren voldoende zekerheid op dat het controledoel is behaald en er zijn geen andere signalen waaruit blijkt dat er onvoldoende zekerheid is. We beëindigen dan de materiële controle.
2. Door de inzet van algemene controlemiddelen stellen we fouten in declaraties vast. Dan stellen we een vordering vast na hoor en wederhoor en/of op basis van analyse op de bij ons bekende declaratieregels.
3. De ingezette algemene controlemiddelen leveren onvoldoende zekerheid op dat het controledoel is behaald of er zijn andere signalen waaruit blijkt dat er onvoldoende zekerheid is. We zetten de controle dan voort met een specifiek controlemiddel.

### 4.2 Inzet specifieke controlemiddelen

Voordat we specifieke controlemiddelen in kunnen zetten, moeten we een specifieke risicoanalyse doen. De Regeling zorgverzekering artikel 1.2 definieert de specifieke risicoanalyse als: *een analyse die erop is gericht te bepalen op welke gegevens en op welke zorgaanbieders of categorieën zorgaanbieders de detailcontrole zich zal richten.*

Naast de resultaten uit de algemene controlemiddelen, en de algemene risicoanalyse er aan voorafgaand, kan de specifieke risicoanalyse bevindingen bevatten uit onder andere

aanvullende data-analyse en de uitwerking van bottom-up signalen. De specifieke risicoanalyse bepaalt welke gegevens wij bij de zorgaanbieder opvragen.

Als bij voorbaat uit de specifieke risicoanalyse blijkt dat algemene controlemiddelen onvoldoende zekerheid bieden over het betreffende risico, dan gaan wij direct over tot de specifieke controlemiddelen. Dit lichten wij dan toe in het specifiek controleplan.

### **Specifiek controleplan en specifiek controledoel**

Voordat wij tot een specifiek controlemiddel over gaan, informeren wij de betrokken zorgaanbieders o.a. over de volgende aspecten<sup>11</sup>:

- De aanleiding, het controledoel van de materiële controle en de controlepunten. De controlevragen zijn een afgeleide van het controledoel.
- Terugkoppeling van de resultaten uit de algemene/specifieke risicoanalyse.
- Wat wij vragen van de zorgaanbieder, bijvoorbeeld:
  - Inzage geven in afsprakenagenda;
  - Aanleveren van verwijzingen/recepten;
  - Zorginhoudelijke toelichting geven op declaratieniveau;
  - Inzage geven in (gedeelten van) dossiers (dossiercontrole).

### **Detailcontrole**

De regeling zorgverzekering artikel 1.x definieert detailcontrole als *'een onderzoek door de zorgverzekeraar naar bij de zorgaanbieder berustende persoonsgegevens met betrekking tot eigen verzekerden ten behoeve van materiële controle of fraudeonderzoek'*.

Bij het uitvoeren van de detailcontrole houden wij rekening met het proportionaliteitsprincipe: de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de verzekerde staat in verhouding tot het beoogde doel. Daarom vindt detailcontrole plaats op basis van een aselechte steekproef. Deze wordt aselekt getrokken waardoor alle elementen uit de controlepopulatie dezelfde kans hebben om in de steekproef te worden opgenomen.

Wij kennen twee vormen van detailcontrole: detailcontrole zonder inzage in medisch dossier en detailcontrole met inzage in medisch dossier. Het verloop van de controle en het controledoel bepaalt welke van de twee wij inzetten. Wij onderbouwen dit in het specifiek controleplan.

### **Detailcontrole zonder inzage in medisch dossier**

Hierbij maken wij vooral gebruik van Excel. Wij vragen de zorgaanbieder om een schriftelijke toelichting te geven op regelniveau. Wij kijken dus niet zelf in de dossiers. De medisch adviseur of iemand onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur beoordeelt de toelichting van de zorgaanbieder.

### **Detailcontrole met inzage in medisch dossier**

De medisch adviseur beoordeelt een aselechte steekproef van dossiers. Als de controlemassa klein is (20 of minder posten) dan kan de controle integraal uitgevoerd worden, waarbij we dus alle dossiers beoordelen. De aanleiding en werkwijze van het dossieronderzoek beschrijven we uitgebreid in het specifiek controleplan.

### **Bij een detailcontrole kunnen fouten worden gevonden**

Als wij in een detailcontrole fouten vaststellen, bepalen wij na hoor en wederhoor de fout voor de gehele populatie. Binnen de fase van hoor en wederhoor heeft de zorgaanbieder de tijd

---

<sup>11</sup> De NZa heeft de volgende toelichting gegeven over de informatieplicht met betrekking tot materiële controle. *'In de Regeling zorgverzekering is de verplichting opgenomen om zorgaanbieders en verzekerden over het controledoel en het algemene controleplan te informeren. Deze eis is erop gericht dat zorgverzekeraars rekenschap en verantwoording afleggen over hun inspanningen om de controle zo op te zetten, dat verwerking van bij de zorgaanbieders berustende persoonsgegevens betreffende de gezondheid zoveel mogelijk achterwege kan blijven. Voor het specifieke controleplan ontbreekt deze verplichting tot openbaarmaking, omdat het hier mede bedrijfsgevoelige informatie kan betreffen. Wel is in geval van detailcontrole de zorgverzekeraar verplicht de betreffende zorgaanbieder vooraf te informeren'*.

om binnen de gestelde reactietermijn inhoudelijk op onze bevindingen te reageren. Leidt de reactie niet tot een aanpassing of heeft de zorgaanbieder niet gereageerd, dan leidt dit in het geval van een aselechte steekproef tot extrapolatie en bij een integrale controle tot een definitieve vaststelling van de onrechtmatigheid.

#### **Binnen de aselechte steekproef wordt bepaald of fouten structureel of incidenteel zijn**

Uitgangspunt is dat per vastgestelde fout in een steekproef moet worden beoordeeld of deze incidenteel of structureel is. Van een incidentele fout is sprake als uit de hoor en wederhoor blijkt dat de gevonden fout specifiek is voor één declaratie of verzekerde. Incidentele fouten worden apart afgehandeld.

#### **De structurele fout uit de aselechte steekproef wordt doorberekend**

Op basis van de aselechte steekproef worden structurele fouten doorberekend naar de gehele populatie. Tijdens de hoor en wederhoor wordt deze wijze van doorberekenen besproken. Indien er aanleiding toe is, wordt een grotere steekproef getrokken.

### **4.3 Verwerken van persoonsgegevens**

Bij het uitvoeren van controles gaan wij zorgvuldig om met privacygevoelige informatie. Wij werken volgens de in wet- en regelgeving<sup>12</sup> opgenomen voorwaarden. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) en de Autoriteit Persoonsgegevens zien hierop toe.

Het verwerken van persoonsgegevens vindt plaats door deskundige medewerkers die voor specifieke doeleinden, en onder verantwoordelijkheid van de medisch adviseur, betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens. Deze medewerkers maken onderdeel uit van de functionele eenheid.

Overige maatregelen om de privacy van de verzekerden te waarborgen zijn:

- Tijdens de controle vragen wij niet meer informatie op dan dat er nodig is om het controledoel te bereiken;
- We verwerken gegevens op basis van toegangsbeveiliging van informatiesystemen;
- We verstrekken geen gevoelige verzekerdeninformatie aan derden. Alle medewerkers in de functionele eenheid hebben een geheimhoudingsverklaring getekend;
- We nemen geen medische informatie gekoppeld aan verzekerdengegevens op in interne dan wel externe verantwoordingsrapportage.

---

<sup>12</sup> Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Avg (UAVG).

## 5. Gevolgen van de materiële controle

Als de door ons ingezette instrumenten voldoende zekerheid geven dat de gecontroleerde declaraties rechtmatig zijn en er geen andere signalen zijn van onrechtmatigheid, eindigt voor de betrokken zorgaanbieders de materiële controle.

### **We nemen repressieve en/of preventieve maatregelen na een controle**

Wanneer tijdens de controle fouten worden geconstateerd dan nemen we, afhankelijk van de ernst van de fout(en), één of meerdere van de volgende maatregelen:

#### *Repressief*

Opleggen van een terugvordering. We stellen de vordering vast na hoor en wederhoor. Hierbij houden we ons aan de wettelijke termijnen of de contractafspraken die zijn gemaakt over de periode waarover terugvordering of verrekening plaatsvindt.

#### *Preventief*

- Mondelinge of schriftelijke waarschuwing;
- Opstellen en monitoring van verbeterafspraken;
- Aanscherping van contractafspraken;
- Uitsluiting van de contractering en/of vergoeding.

### **Er zijn meer afdelingen betrokken bij opvolging van maatregelen**

De afdeling Naleving & Controle stelt de repressieve en/of preventieve maatregelen op. De conclusies uit de controle en de repressieve maatregelen kunnen we, als dat nodig is, toetsen bij de afdeling Juridische Zaken.

De afdeling Inkoop is bij de opvolgingsfase betrokken om te beoordelen of mogelijke consequenties van de repressieve maatregelen conflicteren met de zorgplicht. Daarnaast gaan we met de afdelingen Inkoop en Strategie & Innovatie na of de bevindingen van de materiële controle aangrijpingspunt zijn om via contractering of beleid preventieve afspraken op te nemen. Met de afdeling Customer Operations bespreken we de mogelijkheden om via geautomatiseerde controles fouten in declaraties in de toekomst te voorkomen.

### **Fraude en Speciale Zaken**

Als er tijdens de voorbereiding of bij de uitvoer van de materiële controle signalen zijn dat er mogelijk sprake is van misbruik en/of oneigenlijk gebruik, dan informeren we de fraudecoördinator. Als dat nodig is, dragen we het dossier over aan de afdeling Speciale Zaken.

### **Betrokkenheid van externe partijen**

In uitzonderlijke situaties zijn de uitkomsten van een controle reden voor een melding bij de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd en/of de Nederlandse Zorgautoriteit. En in het geval van mogelijk strafbare feiten: het Openbaar Ministerie, de politie of enige andere opsporingsdienst. De contacten hierover verlopen via de afdeling Speciale zaken.

## Bijlage 1: Wettelijk kader

Bij de uitvoering van controles houden we ons aan de wet- en regelgeving. Onderstaande wet- en regelgeving geeft een samenvatting van voorschriften op het gebied van controle en administratie waaraan zorgverzekeraars en zorgaanbieders moeten voldoen.

- Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg)
  - Artikel 35: voorwaarden gesteld aan declareren en uitbetaling van (gedefinieerde) prestaties;
  - Artikel 36: bepaling over het voeren van een administratie met betrekking tot overeengekomen en geleverde prestaties;
  - Artikel 68a: bepalingen over het verlenen van medewerking van zorgaanbieders aan door zorgverzekeraars uit te voeren controle op declaraties die bij zorgverzekeraars of verzekerden zijn ingediend.
- Zorgverzekeringswet (Zvw)
  - Artikel 87 bepaling voor het verstrekken van persoonsgegevens aan zorgverzekeraars. Daarmee vormt artikel 87 Zvw de wettelijke grondslag voor doorbreking van het medisch beroepsgeheim;
  - Artikel 88: bepaling over medewerkingsplicht voor zorgaanbieders.
- Regeling zorgverzekering (RZv)
  - Artikel 1 definieert formele en materiële controle en fraudeonderzoek;
  - Hoofdstuk 7 bevat bepalingen met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens bij formele en materiële controle en fraudeonderzoek. De verplichting voor zorgaanbieders om aan materiële controle mee te werken is vastgelegd in artikel 7.4. In artikel 7.5 worden de voorwaarden beschreven om de verzekerde-enquête te gebruiken.
- Besluit zorgverzekering (BZv)
  - Artikel 2.1 gaat in op de bepaling 'redelijkerwijs aangewezen zijn op zorg' en het voldoen aan de stand van wetenschap en praktijk.
- NZa regeling: TH/NR-006: Nadere regel controle en administratie zorgverzekeraars.
- Uniforme maatregelen Zorgverzekeraars Nederland (ZN).
- Burgerlijk Wetboek, Boek 3
  - Artikel 310 gaat in op verjaringstermijnen.
- Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)

Volgens de WGBO heeft de zorgaanbieder een geheimhoudingsplicht ten aanzien van het medisch dossier van zijn patiënt. Uit de omschrijving van het Burgerlijk Wetboek, Boek 7, artikel 457, blijkt dat dit medisch beroepsgeheim niet absoluut is. Doorbreking van het beroepsgeheim kan plaatsvinden op grond van een wettelijk voorschrift of met toestemming van de betreffende patiënt.
- (Uitvoeringswet) Algemene verordening gegevensbescherming

De belangrijkste privacywetgeving binnen Nederland is de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg en de Uitvoeringswet Avg). In deze wetten is het geregeld dat het zorgverzekeraars toegestaan is om persoonsgegevens te verwerken indien dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst van de verzekering of als er

voldaan moet worden aan wettelijke verplichtingen zoals het uitvoeren van materiële controle en fraudeonderzoek.

- Gedragscode verwerking persoonsgegevens zorgverzekeraars (inclusief protocol materiële controle)  
Het doel van het door Zorgverzekeraars Nederland (ZN) opgestelde Protocol materiële controle is het bijdragen aan verdere professionalisering en vergroten van de uniformiteit bij uitvoering van materiële controle.
- Naast het wettelijk kader zijn de contractvoorwaarden en polisvoorwaarden ook van belang voor de uitvoer van de materiële controle.

#### **Wij hanteren een privacybeleid**

Naast de wettelijke voorwaarden gesteld aan de detailcontrole, betreft het onderwerpen als toegangsbeveiliging van systemen, het werken onder de functionele eenheid, het afleggen van een geheimhoudingsverklaring door alle medewerkers, en de omgang met persoonsgegevens van onze verzekerden<sup>13</sup>.

#### **De Nederlandse Zorgautoriteit houdt toezicht op onze werkzaamheden**

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft de opdracht om goedwerkende zorgmarkten te maken en te bewaken. Dit doet zij samen met de sector. De NZa is de onafhankelijke toezichthouder op de zorg. Het toezicht raakt het gedrag van zorgaanbieders en zorgverzekeraars op de curatieve en langdurige zorgmarkt.

Op grond van artikel 16 Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg), is de NZa geautoriseerd om de zorgverzekeraar op het gebied van (materiële) controles te instrueren en te toetsen.

---

<sup>13</sup> Wij informeren onze verzekerden over privacy op onze website:  
[www.zilverenkruis.nl/Paginas/Privacy.aspx](http://www.zilverenkruis.nl/Paginas/Privacy.aspx)

## Bijlage 2: Risicothema's 2022 per zorgsoort

De algemene risicoanalyse (hoofdstuk 2) wordt per zorgsoort/segment (Zvw) uitgevoerd. Deze zijn: Medisch Specialistische Zorg, Geestelijke Gezondheidszorg, Farmaceutische hulp, Huisartsenzorg en integrale zorg, Mondzorg, Paramedie, Kraamzorg, Verloskunde, Hulpmiddelen, Wijkverpleging, Vervoer, Eerstelijns verblijf, Geriatrische revalidatiezorg en Zintuigelijk Gehandicaptenzorg.

### Risicothema's per zorgsoort

Hieronder geven wij een overzicht weer per zorgsoort van de thema's waarop wij in 2022 controleren (en hoe). De lijst is niet limitatief. Wij hebben ervoor gekozen om enkel de grootste thema's en controles te benoemen:

#### *Medisch Specialistische Zorg*

- Handreiking rechtmatigheidscontroles MSZ 2021:
  - De risicothema's volgen uit een landelijk opgestelde risicolijst.
  - De Handreiking 2021 geldt voor alle ziekenhuizen (die nog niet zijn overgegaan op HT) en UMC's, maar er is geen sprake van verplichte deelname.
- Horizontaal Toezicht (MSZ):
  - De risicothema's variëren per ziekenhuis, maar er is wel sprake van een landelijk opgestelde risicolijst als uitgangspunt.
  - Wij nemen deel aan landelijke werkgroepen en beoordelen de 'officiële Gomomenten' binnen de fases naar Horizontaal Toezicht toe waar wij representerend zorgverzekeraar zijn.
  - Wij voeren onze werkzaamheden uit conform landelijk vastgestelde afspraken (zoals Control Framework 4.0) en het representatiemodel verzekeraars.
- Zorgaanbiedergedreven analyse:
  - In 2022 worden ongeveer 50 thema's gedefinieerd en geanalyseerd die wij opnemen in onze spiegelinformatie.
  - Deze risicothema's binnen de Medisch Specialistische Zorg richten zich op correct declareren, gepast gebruik en Stand van de Wetenschap en Praktijk (Juiste zorg).
- Risicothema's binnen contractnaleving zijn onder andere:
  - Nacalculatie en concentratiebeleid add-on geneesmiddelen.
  - Landelijke schoningen.
  - Indientermijn declaraties.
  - Juiste zorg<sup>14</sup> (spiegelinformatie).

#### *Geestelijke Gezondheidszorg*

- Zelfonderzoek curatieve GGZ 2020-2021<sup>15</sup>:
  - De risicothema's volgen uit een landelijk opgestelde risicolijst.
  - Omstreeks maart 2022 worden de landelijke stukken voor Zelfonderzoek cGGZ 2020-2021 gepubliceerd op de website van Zorgverzekeraars Nederland.

---

<sup>14</sup> Bijlage 3 van het Inkoopbeleid MSZ ([www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/zorgsoort/msz/beleid-en-contract/msz](http://www.zilverenkruis.nl/zorgaanbieders/zorgsoort/msz/beleid-en-contract/msz))

<sup>15</sup> Op het moment van opstellen van dit document is de opzet en het controleplan nog niet definitief en nog niet gepubliceerd. Alle informatie is aan verandering onderhevig.



- Voor de zorgaanbieders die zich tijdig aangemeld hebben, en voldoen aan voorwaarden van deelname, start vanaf maart de uitvoer van het Zelfonderzoek cGGZ 2020-2021.
- Voor de zorgaanbieders die tijdig aangeleverd hebben, start bij zorgverzekeraars de review van het Zelfonderzoek cGGZ 2020-2021 in het vierde kwartaal.
- **Horizontaal Toezicht (GGZ):**
  - De risicothema's variëren per GGZ-instelling, maar er is wel sprake van een landelijk opgestelde risicolijst als uitgangspunt.
  - Wij nemen deel aan landelijke werkgroepen en beoordelen de 'officiële Go-momenten' binnen de fases naar Horizontaal Toezicht toe waar wij representerend zorgverzekeraar zijn.
  - Wij voeren onze werkzaamheden uit conform landelijk vastgestelde afspraken (zoals Control Framework 4.0) en het representatiemodel verzekeraars.
  - Voor verantwoordingsjaren 2021 en 2022 zijn er landelijk afwijkende afspraken gemaakt specifiek voor de GGZ in verband met de introductie van het Zorgprestatiemodel, die wij ook als dusdanig uitvoeren.
- **Zorgaanbiedergedreven analyse (DBC bekostiging, tot en met schadejaar 2021):**
  - In 2022 worden circa 22 thema's gedefinieerd en geanalyseerd die wij opnemen in onze spiegelinformatie en kunnen gebruiken in materiële controles over de schadejaren tot en met 2021.
  - Risicothema's binnen de Geestelijke Gezondheidszorg zijn onder andere:
    - Risico op een cliënt langer doorbehandelen of meer zorg declareren dan geleverd zodat de DBC net in een hogere staffel valt.
    - Risico op een cliënt langer laten verblijven dan nodig.
    - Risico op het onterecht declareren van fysiotherapie als GGZ.
    - Risico op het declareren van onverzekerde zorg als verzekerde zorg.
- **Zorgaanbiedergedreven analyse (ZPM bekostiging, vanaf schadejaar 2022):**
  - Per 1-1-2022 kent de GGZ een nieuw bekostigingsmodel, het Zorgprestatiemodel<sup>16</sup>. Met ingang van het Zorgprestatiemodel wordt gedeclareerd via losse zorgprestaties. De implementatie zorgt voor een knip in niet alleen de bekostiging van GGZ zorg, maar ook in registratie, declaratie en controle.
  - Voor 2022 worden nieuwe GGZ risicothema's gedefinieerd en geanalyseerd, die wij opnemen in onze spiegelinformatie en kunnen gebruiken in materiële controles over de schadejaren vanaf 2022.
  - Wij steunen grotendeels op de landelijk ontwikkelde Verantwoording & Controlelijst in de identificatie en definiëring van GGZ risico's. Deze lijst is niet limitatief.
  - Wij monitoren daarnaast in 2022 de ontwikkelingen in het veld en zullen daarbij, indien nodig, aanvullende top-down analyses uitvoeren.
- **Risicothema's binnen contractnaleving:**
  - Kwaliteitsafspraken.
  - Indientermijn declaraties.

#### *Farmaceutische hulp*

- Het risico dat de contractvoorwaarde preferentiebeleid extramurale farmacie niet nageleefd wordt door de zorgaanbieder.
- Het onterecht leveren van dure (bijlage 2) geneesmiddelen.

---

<sup>16</sup> Voor meer informatie zie [www.zorgprestatie.nl](http://www.zorgprestatie.nl).

- Het onterecht leveren van (magistrale) bereidingen.

#### *Huisartsenzorg en integrale zorg*

- Zorgaanbiedergedreven analyse met daarbij als thema's (onder andere):
  - Praktijkvariatie in consulten.
  - Risico op mogelijk onterechte vergoeding consulten doordat extra consult gedeclareerd wordt terwijl dit inbegrepen is in de M&I prestatie.
  - Risico op mogelijke onterechte vergoeding van M&I verrichtingen zoals polyfarmacie, teledermatologie etc.
- Risico op onterechte vergoeding van prestaties die zowel in de module ketenzorg als in eerstelijns en tweedelijns prestaties vergoed worden. In het Kerngebied en het buitengebied.
- Risico op dubbelloop tussen de ketens DM en CVRM.
- Nacalculatie ketenzorg in Kerngebied en Buitengebied.

#### *Mondzorg*

- Zorgaanbiedergedreven analyse met daarbij als thema's (onder andere):
  - Onterechte vergoeding van niet geleverde zorg.
  - Onterechte vergoeding van onrechtmatig alternatief gedeclareerde geleverde zorg.
  - Onterechte vergoeding van ondoelmatig (niet passende) zorg.
- Risico dat bijzondere tandheelkunde niet conform contractvoorwaarden wordt geleverd en gedeclareerd.

#### *Paramedie*

- Zorgaanbiedergedreven analyse met daarbij als thema's (onder andere):
  - Hoeveelheid chronische declaraties werkelijk vs verwacht.
  - Samenloop met anders gefinancierde instellingen.

#### *Kraamzorg*

- Zorgaanbiedergedreven analyse met daarbij als thema's (onder andere):
  - Gemiddeld aantal kraamzorguren.
  - Kraamzorg op de 9<sup>e</sup> en/of 10<sup>e</sup> dag.
  - Verhouding thuisintakes en telefonische intakes.
- Risico dat zorg niet conform contractvoorwaarden wordt geleverd en gedeclareerd.
- Risico dat niet wordt voldaan aan de opleidingseis.

#### *Verloskunde*

- Zorgaanbiedergedreven analyse met daarbij als thema's (onder andere):
  - Gemiddeld aantal specifieke diagnose echo's.
- Risico dat zorg niet conform contractvoorwaarden wordt geleverd en gedeclareerd.

#### *Hulpmiddelen*

- Zorgaanbiedergedreven analyse met daarbij als thema's (onder andere):
  - Het risico dat incontinentiematerialen niet doelmatig geleverd worden conform contractafspraken.
  - Vergoedingen van infuustherapie tijdens het verblijf in een MSZ- en/of GRZ-instelling.
  - Kortdurende levering van incontinentiemateriaal (geen chronisch gebruik).
  - Vergoedingen van therapeutische elastische kousen binnen gebruikstermijn.
  - Het mogelijk onterecht ophogen van Dip profielen.
  - Het verstrekken van grote hoeveelheden babyvoeding.
  - Onterechte vergoeding en levering katheters.

#### *Wijkverpleging*

- Zorgaanbiedergedreven analyse met daarbij als thema's (onder andere):
  - Er worden meer uren wijkverpleging gedeclareerd dan verwacht.
  - Aantal verzekerden waarvoor meer PTZ wordt geleverd dan verwacht.
  - Aantal verzekerden met een opvallend hoog aantal uur wijkverpleging.

#### *Vervoer*

- Het risico dat gedeclareerde taxiritten niet daadwerkelijk zijn gereden.

#### *Eerstelijns verblijf*

- Het onterecht declareren van ELV wanneer de verzekerde in een GRZ instelling verblijft of het onrecht declareren van GRZ wanneer de verzekerde in een ELV instelling verblijft.
- Risico op declareren van zorg die niet passend is bij gezondheidssituatie van de cliënt (laag versus hoog complex).

#### *Geriatrische revalidatiezorg*

- Zorgaanbiedergedreven analyse met daarbij als thema's (onder andere):
  - Risico op het onterecht leveren van zorg, terwijl deze niet passend is bij de gezondheidssituatie van de patiënt.
  - Het bewust optimaal registratiegedrag na de staffelgrens, niet in het belang van de gezondheidssituatie van de patiënt.
  - Risico op onterecht in GRZ doelgroep "overig".
- Het onterecht declareren van een MSZ verpleegdag naast GRZ verpleegdag.
- Risico dat Wlz zorg ten onrechte ten laste van GRZ Zvw wordt gedeclareerd.

#### *Zintuiglijke gehandicaptenzorg*

- Risico dat zorg niet conform voorwaarden wordt geleverd en gedeclareerd.