






# Samenvatting Wft Zorg



-  Dit bestand bevat de samenvattingen per hoofdstuk over het boek Wft Zorg.
-  Dit bestand is geldig in de periode april 2020-april 2021.
-  Dit bestand bestaat uit 5 hoofdstukken.

## Hoofdstuk 1 Verzekeren

### Verzekeren algemeen

- Sociale Verzekeringen
  - Werk-nemers-verzekeringen (WIA en WW)
  - Volks-verzekeringen (AOW en Anw)
  - Gemoeds-bezwaarde
  - Persoon die vanuit religieuze overwegingen geen verzekeringen sluit
  - Erkenning aanvragen
  - Vervangende belasting
  - Zvw (Zorgverzekeringswet)
  - Curatieve zorg (zorg van kortlopende aard) Wlz (Wet Langdurige zorg)
  - Care (langdurige zorg)
- Particuliere verzekeringen en voorzieningen
  - Techniek van verzekeren
  - Wet van de grote aantallen
  - Reserveringen
  - Solidariteit
  - Soorten risico's (verzekerbare risico's, niet verzekerbare risico's en verplicht te verzekeren risico's)
- Risicospreiding door verzekeraars
  - Pool
  - Co-assurantie
  - Herverzekeren
  - Vereveningsregeling Zvw
- Financiële afwikkeling
  - Premie
  - Polis- of incassokosten
  - Assurantiebelasting (21%) (niet voor persoonsverzekeringen, goederen-transportverzekering, herverzekering en verzekering van schepen, luchtvaartuigen en exportkredietverzekeringen).

### Het verzekeringsproces

- Verzekeringsovereenkomst
  - Partijen binnen de verzekeringsovereenkomst
  - Contractspartijen: verzekeraar en verzekering-nemer
  - Verzekerde
  - Begunstigde
- Rechten en plichten uit de verzekeringsovereenkomst
  - Schadeverzekering
  - Sommenverzekering
- Overige wetgeving
  - Indemniteitsbeginsel (schadeloosstellingsprincipe)
  - Verzekerde som
  - Onderverzekering
  - Oververzekering
  - Onderverzekeringsregel: verzekerde som/werkelijke waarde x schade
- Dubbele verzekering
- Samenloop
  - Overeenkomst Samenloop van het Verbond van Verzekeraars
  - Na-u clause

### Distributie

- Intermediair
  - Bemiddelen
  - Adviseren
- Onderscheid intermediairs die bemiddelen

- Onafhankelijk/ongebonden bemiddelaar
- Selectieve analyse
- Objectieve analyse
- Gebonden bemiddelaar
- Verbonden bemiddelaar
- Bemiddelaar met een andere hoofdactiviteit
- Geen Wft-vergunning nodig Fietsverzekeringen, reis- en annuleringsverzekeringen (aflopende verzekeringen)
- Garantieverzekering
- Bijzondere tussenpersoon
  - Captive
  - Loondienstadviseur
  - Gevolmachtigd agent
- Adfiz
  - Belangenvereniging verzekeringsadviseurs
  - Professionaliteit en deskundigheid
  - Keurmerk
- Taken bemiddelaar
  - Inventariseren
  - Analyseren
  - Productverkoop en -advies
  - Begeleiding en onderhoud (nazorg)
  - Hulp bij schade en uitkering

### **Integer handelen**

- Integriteitsdilemma's (belangenconflicten):
- Tijd is geld
  - De dienstverlening moet er voor de klant zo goed mogelijk zijn, maar het moet voor de financieel dienstverlener ook rendabel zijn.
- Doorverwijzen
  - Een klant doorverwijzen kan voelen als persoonlijk falen. Als de eigen kennis en ervaring tekortschieten voor optimale dienstverlening moet het toch, in het belang van de klant.
- Fraude
  - Het door de vingers zien van fraude kan in het belang zijn van de klant. Het spreekt voor zich dat dit niet kan. Voorbeelden van fraude:
    - valsheid in geschrifte
    - oplichting
    - verduistering
    - misbruik van voorwetenschap
    - witwassen
  - Er zijn fraude-indicatoren opgesteld om te helpen bij het oppakken van signalen. Doet zich een signaal voor: fraudeprotocol volgen zoals dat binnen de organisatie is vastgelegd. Financiële instellingen hebben een gezamenlijk incidentenwaarschuwingssysteem.
- Ongewenste activiteiten
- minder duidelijk dan fraude maatstaven
- moraliteit van de klant
- financiële soliditeit van de klant
- juridisch aspecten
  - Een klant centraal stellen is lang niet altijd hetzelfde als doen wat de klant wil.
  - Klantgegevens: integer handelen betekent ook zeer vertrouwelijk omgaan met de gegevens van een klant. Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen.

### **Juridische positie van de klant**

- De overeenkomst

- Is in principe rechtsgeldig wanneer aan de eisen uit het BW en aan de juridische vorm vereisten is voldaan. Zo niet, dan:
  - Nietig (direct ongeldig)
  - Vernietigbaar (met terugwerkende kracht ongeldig)
- Consument moet voor het uitvoeren van rechtshandelingen zijn:
  - Handelingsbekwaam
  - Handelingsbevoegd
- Anders wettelijke vertegenwoordiging:
  - Volmacht
  - Bewind
  - Curatele
- Toestemmingsvereiste

## Hoofdstuk 2 De wet langdurige zorg

### Van AWBZ naar Wlz:

- Wet langdurige zorg (Wlz)
- Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo)
- Jeugdwet
- Zorgverzekeringswet (Zvw)

### Kring van verzekerden

- Ingezetenen
- Niet ingezetenen, persoon die in Nederland loonbelasting afdraagt
- Studenten die in het buitenland studeren
- Overige

### Niet Wlz-verzekerden

- Gemoeds-bezwaarden
- Asielzoekers
  - Regeling Zorg Asielzoekers (RZA)
- Militairen
- Gedetineerden

### Wlz-zorgpakket

- Verblijf
- Begeleiding, verpleging en verzorging
- Geneeskundige zorg en behandeling in verband met de ziekte, beperking of stoornis
- Hulpmiddelen
- Vervoer naar de plaats waar de begeleiding, behandeling en verzorging plaatsvindt.

### Recht op Wlz-zorg

- Wlz-indicatie
- CAK
- Zorgprofiel
- Levensvormen van de zorg:
  - zorg in een zorginstelling
  - zorg thuis
  - volledig pakket thuis
  - modulair pakket thuis
  - zorg via een persoonsgebonden budget

### Eigen bijdrage

- Lage eigen bijdrage
- Hoge eigen bijdrage
- Eigen bijdrage MPT
- Eigen bijdrage pgb

### Premie Wlz

- Via de aanslag inkomstenbelasting
- Door pensioenuitvoerder, uitkeringsinstantie of werk-gever

## Hoofdstuk 3 De zorgverzekeringswet

- Het afsluiten van de verzekering
- Eigen risico
  - Verplicht
    - Met uitzondering van:
      - de huisarts
      - verloskundige hulp
      - hulpmiddelen in bruikleen van de thuiszorg
      - kraamzorg
      - tandheelkundige kosten voor jongeren tot 18 jaar
      - nacontrole levende orgaandonor (nier- of levertransplantatie)
      - ketenzorg (ketenzorg is zorg waarbij verschillende zorgaanbieders samen-werken (bijvoorbeeld bij diabetes behandelingen)
      - wijkverpleging
  - Verruiming mogelijkheden vrijstellen eigen risico
  - Vrijwillig
- Dekking
  - geneeskundige zorg door huisartsen, medisch specialisten en verloskundigen
  - mondzorg (tandarts, kaakchirurg, orthodontist)
  - farmaceutische zorg (medicijnen, dieetvoeding)
  - hulpmiddelen (steunkousen, prothesen, schoenen, verbandmiddelen)
  - geestelijke gezondheidszorg
  - vervoer in verband met zorgaanspraken op grond van de Zvw
  - verblijf in verband met geneeskundige zorg (opname in een ziekenhuis, of kortdurend verblijf in een zorginstelling)
  - verzorging (lichamelijke verzorging in het ziekenhuis, kraamzorg)
  - verpleging (medische verzorging in een ziekenhuis, wijkverpleging)
- Tussentijdse beëindiging zorgverzekering
- Aanpassing premie en/of voorwaarden
- Onopzegbare polis
  - Wanbetaling
  - Fraude
- Zorgverzekering en buitenland
- Convenant Samenloop Reis- en Zorgverzekeringen
  - Alarmcentrale
  - Regres nemen
- Convenant Regres zorg-verzekeraars en aansprakelijkheidsverzekeraars
- Aansprakelijkheid
  - Contractuele aansprakelijkheid
  - Wettelijke aansprakelijkheid
- Zorgbemiddeling
- DBC

### Samenvatting Aanvullende ziektekostenverzekering

- Acceptatie
  - Acceptatiefactoren
    - Morele
    - Materiële
- Dekking
  - Tandheelkundige hulp vanaf 18 jaar
  - Therapieën
  - Brillenglazen en contactlenzen
  - Alternatieve geneeswijzen

- Fysiotherapie
- Aanvullend kraamzorgpakket
- Opzeggen
  - Onopzegbaar behalve bij
  - Wanbetaling
  - Fraude
  - Als verzekerde verhuis naar een ander gebied, dan het werkgebied van de verzekeraar
  - Schending van de mededelingsplicht
- Collectiviteiten
  - Antiselectie
  - Mantelcontract
  - Faciliteitencontract
  - Zorgbemiddeling

### **Samenvatting Declaraties**

- Aanleveren nota's door verzekerde
  - Declaratieformulier
  - Digitaal
  - Afwikkelen declaratie door zorgverzekeraar
- Aanleveren nota's door zorgaanbieder
- VECOZO

#### Doelstelling

#### Certificaten

- Controle op declaraties
  - Rechtmatigheid
  - Juistheid van de tarieven
- Afwikkeling van declaraties
  - Naturapolis
  - Declaratiepolis
  - Declaraties buitenland
- Declaratietermijn en het Burgerlijke Wetboek
  - Wet
  - Polisvoorwaarden



## Hoofdstuk 4 Toezicht

### Toezichthouders

- Twee belangrijke toezichthouder:
  - DNB; die houdt zich bezig met:
    - systeemtoezicht
    - prudentieel toezicht
    - Solvency II
  - AFM; die houdt zich bezig met:
    - gedragtoezicht op financiële dienstverleners
    - AFM-vergunningseisen voor financiële dienstverleners:
      - Bij aanvraag: kwaliteitseisen
      - Doorlopend: toezicht op naleving Wft-adviesregels en zorgplicht
- Vrijstellingen van vergunningsplicht

### Bescherming van de klant:

- Kwaliteitseisen
- Provisieverbod
- Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Gedragscode verwerking persoonsgegevens zorgverzekeraars

### Klachtenregelingen

- Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)
- Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)
- Gedragscode Goed Zorgverzekeraarschap
- Geschilleninstantie zorgcontracten
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Stichting Tucht recht Banken

### Informatieverstrekking

- Dienstverleningsdocument bij impactvolle en complexe producten
- Zorgverzekeringskaart om zorgverzekeringen te kunnen vergelijken
- Regeling informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten voor een gefundeerde overstap naar een andere zorgverzekeraar
- Schriftelijke informatieverstrekking over:
  - gebruik van het begrip 'marktconform tarief'
  - typering van polissen (natura/restitutie/combinatie)
  - (nagenoeg) gelijke polissen
- Informatieverstrekking over grensoverschrijdende zorg door het Nationaal Contactpunt (NCP)



## Hoofdstuk 5 Vaardigheden

De klantrelatie staat centraal bij iedere financieel dienstverlener. Ook bij medewerkers die geen inhoudelijk advies geven. Specifieke aandachtspunten:

- Werving
- Signalen bij bestaande klanten
- Actief benaderen van (potentiële) klanten - cold calling:
  - voorbereiden
  - opening
  - behoeftebepaling
  - samenvatten
  - presentatie
  - afsluiting
  - nazorg
- Valkuilen bij cold calling:
  - te standaard benadering
  - te hoge verwachting
  - informatie niet paraat hebben
  - even is even
  - echt en oprecht
- Klant centraal stellen
- Oppassen met opwekken latente behoeften
- Eerste contact, kenmerken:
  - zakelijk
  - klantvriendelijk
  - effectief
  - onbevooroordeeld
  - respectvol
- Houden aan procedures en regels
- Zorgvuldig omgaan met klantgegevens
- Juiste vragen stellen
- Beheersen productkenmerken
- Alleen antwoord geven op vragen bij 100% zekerheid over correcte afhandeling
- Informeren - zowel interne als externe klanten.
  - Aandacht voor:
    - Klantvriendelijkheid
    - Resultaatgerichtheid
    - Doorvragen
    - Klantbehoefte samenvatten
- Kenmerken van de klant
  - sociaal-economisch
  - sociaal-cultureel
- Klantemoties
  - boze klant
  - verrassing
  - begrip
  - eigen gevoel
  - intentie
  - samen oplossen
  - verdrietige klant
- Acties plannen
- Doorverwijzen
  - bevoegdheden
  - bekwaamheden
- Klantdossier: advies moet gereconstrueerd en getraceerd kunnen worden
- Veranderingen klantrelatie - aandacht voor:
  - Aanpassing risicoprofiel



- Fraudesignalen
- Klachtenbehandeling
- Samenvatten
- Klachtenprocedure uitleggen
- Klachtenprocedure volgen