

Dienst hospitalisatieverzekering (DKV)

1. Voorstelling

Een gepensioneerd personeelslid van Defensie heeft het voordeel dat hij zijn aansluiting bij de collectieve hospitalisatieverzekering van Defensie na zijn pensioen kan verderzetten aan dezelfde voorwaarden en tarieven dan tijdens de actieve dienst. Vanaf 1 januari volgend op hun pensioendatum wordt het beheer van de verzekeringspolis door Defensie overgedragen aan CDSCA. De aansluiting van het gepensioneerd personeelslid in de groepspolis wordt dan automatisch verdergezet, vanaf dan is de premie voor hem en zijn aangesloten gezinsleden wel volledig ten eigen laste. De premies via deze collectieve hospitalisatieverzekering liggen evenwel veel lager dan een individuele polis met dezelfde dekking. Een premie voor een verzekerde in de leeftijdscategorie 56 tot 64 jaar via de groepspolis was aanzienlijk goedkoper in 2021 als een individuele polis met dezelfde dekking bij DKV.

Wanneer een actief personeelslid van Defensie overlijdt, dan kunnen de gezinsleden die reeds aangesloten waren bij de collectieve hospitalisatieverzekering vóór het overlijden, aangesloten blijven na het overlijden op voorwaarde dat zij de premie volledig zelf betalen. CDSCA neemt het beheer van deze polissen over vanaf 1 januari volgend op de datum van het overlijden van de hoofdverzekerde.

De dienst beheert eveneens de polissen van de actieve en gepensioneerde personeelsleden van CDSCA en van het WHI. Voor de gepensioneerde personeelsleden is de premie voor zichzelf en hun aangesloten gezinsleden volledig ten laste van de verzekerde. Voor de actieve personeelsleden van CDSCA en van het WHI is de premie volledig ten laste van de werkgever. Zowel bij CDSCA als bij het WHI is een tussenkomst voorzien in de premies van de aangesloten gezinsleden van de personeelsleden.

De dienst staat in voor het administratief en boekkundig beheer van de aansluitingen en stopzettingen. Ze beantwoordt tevens vragen over het lidmaatschap bij de collectieve hospitalisatieverzekering van Defensie. Doordat vragen over het lidmaatschap door CDSCA behandeld worden en niet door DKV zelf, kan er een betere dienstverlening georganiseerd worden. De

medewerkers van CDSCA hebben namelijk een betere kennis van de militaire wereld dan het personeel van DKV. Wanneer de dienst door een verzekerde wordt gecontacteerd omdat hij moeite heeft om de premies te betalen, wordt de verzekerde geadviseerd om contact op te nemen met de Sociale Dienst van CDSCA voor eventuele hulp of begeleiding.

Enkel de vragen over de terugbetalingen van de hospitalisatiekosten en de terugbetaling zelf worden door DKV behandeld.

2. Personeel

| STATUTAIR PERSONEEL | NIV A | NIV B | NIV C | NIV D | TOTAAL |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| CONTRACTUEEL PERSONEEL | NIV A | NIV B | NIV C | NIV D | TOTAAL |
| | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| ALGEMEEN TOTAAL | | | | | 2 |

Op 01/01/2021 had de dienst Hospitalisatieverzekering 1 statutair personeelslid niveau A (diensthoofd) en 2 statutaire personeelsleden niveau C (dossierbeheerders) in dienst. Door de jaarlijkse stijging van het aantal dossiers en de daarbij horende werkdruk, werd in maart 2021 een contractueel dossierbeheerder niveau C aangeworven.

Op 01/07/2021 koos 1 statutair dossierbeheerder niveau C via mobiliteit voor een functie bij een andere overheidsdienst. Sinds 01/10/2021 heeft het andere statutaire personeelslid niveau C voltijds de functie van chauffeur-secretaris van de Administrateur-generaal van CDSCA opgenomen. Hierdoor blijft maar 1 dossierbeheerder meer over en springt het diensthoofd mee in voor het dagelijks beheer van de dossiers hospitalisatieverzekering. In de piekperiodes (versturen jaarfacturen, versturen betalingsherinneringen, versturen stopzettingen, ...), springt de collega van de klantendienst van CDSCA mee in voor het beantwoorden van algemene vragen over de hospitalisatieverzekering.

3. Activiteiten 2021

Nieuwe dossiers

In januari 2021 nam CDSCA het beheer van 1.216 polissen hospitalisatieverzekering over van Defensie. Het gaat hier om een totaal van 3.790 verzekerden (gepensioneerde personeelsleden van Defensie en hun aangesloten gezinsleden). Eind 2021 staat de teller op een totaal van 24.173 verzekerden, waarvan 14.061 hoofdverzekerden en 10.112 gezinsleden.

| CLIENTEEL | Dossiers actief 2021 | | | | | | |
|-------------------------------|----------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|---------------|-----------------|
| | Hoofdverzekerde | | | Gezinsleden | | | ALGEMEEN TOTAAL |
| | FR | NL | TOTAAL | FR | NL | TOTAAL | |
| Defensie gepensioneerd | 5.631 | 8.032 | 13.663 | 4.316 | 5.443 | 9.759 | 23.422 |
| CDSCA actief | 106 | 101 | 207 | 122 | 116 | 238 | 445 |
| CDSCA gepensioneerd | 19 | 34 | 53 | 9 | 20 | 29 | 82 |
| WHI actief | 48 | 49 | 97 | 44 | 29 | 73 | 170 |
| WHI gepensioneerd | 24 | 17 | 41 | 9 | 4 | 13 | 54 |
| ALGEMEEN TOTAAL | 5.828 | 8.233 | 14.061 | 4.500 | 5.612 | 10.112 | 24.173 |

Premies

De premies worden berekend op basis van de leeftijd van de verzekerde op 1 januari van het verzekeringsjaar. De premies worden verdeeld in verschillende leeftijdscategorieën. Jaarlijks is er een lichte stijging van de premies, deze stijging is gekoppeld aan de gezondheidsindex en kan maximaal 4,5% bedragen. In 2021 stegen de premies gemiddeld 0,98%.

In 2021 bedroeg het totaal aantal premies € 5.362.673,19. Voor de actieve personeelsleden van CDSCA wordt de premie voor het personeelslid volledig betaald door CDSCA en er is een tussenkomst in de premies van de aangesloten gezinsleden. Het totaal van de

premies voor het personeel van CDSCA bedroeg € 54.518,37 waarvan € 46.035,14 voor rekening van CDSCA was.

| CLIENTEEL | Totaal premie 2021 (in euro) | | |
|-------------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------|
| | Facturen | Kredietnota's | ALGEMEEN TOTAAL |
| Defensie gepensioneerd | 5.334.581,64 | -99.671,08 | 5.234.910,56 |
| CDSCA actief | 54.518,37 | 0,00 | 54.518,37 |
| CDSCA gepensioneerd | 28.681,82 | -556,80 | 28.125,02 |
| WHI actief | 22.685,24 | 838,80 | 21.846,44 |
| WHI gepensioneerd | 24.488,64 | -1.215,84 | 23.272,80 |
| ALGEMEEN TOTAAL | 5.464.955,71 | -100.604,92 | 5.362.673,19 |

Voor de gepensioneerde personeelsleden worden de premies via een factuur geïnd. De gepensioneerde verzekerden hebben de mogelijkheid om

hun premie in meerdere keren te betalen op voorwaarde dat zij een voorschot van 25% betalen voor de vervaldatum vermeld op de factuur. Het resterende saldo kunnen zij

in meerdere keren betalen, maar moet volledig betaald zijn tegen 31 oktober van het lopende verzekeringsjaar.

Wijzigingen

Tijdens het jaar 2021 werden 837 contracten stopgezet. 194 contracten werden stopgezet doordat de premie voor het verzekeringsjaar 2021, ondanks het verzenden van een betalingsherinnering, niet betaald werd.

Ondanks de mogelijkheid om de premie in meerdere keren te betalen werden er toch nog 19 contracten stopgezet wegens onvolledige betaling van de premie 2021. Ook deze verzekerden werden meermaals aangeschreven om toch nog hun openstaand saldo te betalen. Deze contracten werden doorgegeven aan de

juridische dienst van CDSCA voor het opstarten van een dossier oninvorderbare vordering.

De andere stopzettingen van de hoofdverzekerden gebeurden op vraag van de hoofdverzekerde zelf of omdat de hoofdverzekerde niet meer aan de voorwaarden voor aansluiting voldeed, bijvoorbeeld bij een verhuis naar het buitenland. Een aansluiting is namelijk enkel mogelijk indien de hoofdverzekerde zijn hoofdverblijfplaats in België of een buurland van België heeft en aangesloten blijft bij een Belgische mutualiteit. Bij een stopzetting van het contract van de hoofdverzekerde wordt automatisch ook het contract van de aangesloten gezinsleden stopgezet.

Bij de gezinsleden gaat het voornamelijk om stopzettingen van kinderen die niet meer ten laste zijn. Een kind kan enkel aangesloten blijven indien het recht geeft op kinderbijslag of fiscaal ten laste is van 1 van beide ouders én de hoofdverblijfplaats heeft bij 1 van beide ouders. Het is de verantwoordelijkheid van de hoofdverzekerde om CDSCA op de hoogte te brengen van wijzigingen in zijn gezinstoestand. Jaarlijks wordt er een brief gestuurd naar de hoofdverzekerden met een kind ouder dan 25 jaar, met de vraag om het bewijs te leveren dat hun kind nog fiscaal ten laste is, nl. door ons het bewijs te bezorgen van inschrijving aan een universiteit

of hogeschool of inschrijving als werkzoekende. 141 verzekerden werden aangeschreven, hiervan gaven 40 verzekerden aan dat hun kind ouder dan 25 jaar niet meer ten laste was, 49 contracten van kinderen ouder dan 25 jaar werden stopgezet wegens geen reactie van de hoofdverzekerde.

| CLIENTEEL | Stopzetting 2021 | | | | | | |
|------------------------|------------------|-----|--------|-------------|-----|--------|-----------------|
| | Hoofdverzekerde | | | Gezinsleden | | | ALGEMEEN TOTAAL |
| | FR | NL | TOTAAL | FR | NL | TOTAAL | |
| Defensie gepensioneerd | 140 | 118 | 258 | 265 | 288 | 553 | 811 |
| CDSCA actief | 1 | 3 | 4 | 3 | 6 | 9 | 13 |
| CDSCA gepensioneerd | 2 | 1 | 3 | 0 | 2 | 2 | 5 |
| WHI actief | 1 | 2 | 3 | 2 | 0 | 2 | 5 |
| WHI gepensioneerd | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| ALGEMEEN TOTAAL | 145 | 125 | 270 | 271 | 296 | 567 | 837 |

Realisaties

Indien een verzekerde een wijziging aan zijn contract wenst aan te brengen (vb. adreswijziging, aansluiting gezinslid, stopzetting contract, ...) dan moet hij dit doen door het invullen van een wijzigingsformulier. Om de dienstverlening naar de klant te verbeteren, werd een online wijzigingsformulier ontwikkeld. Hierdoor gaat de verwerking van de aanvragen veel sneller en krijgt de verzekerde meestal binnen de werkdag reactie op zijn wijzigingsaanvraag. Via het online formulier, moet de indiener zich meteen ook akkoord verklaren met de voorwaarden die de gevraagde wijziging met zich meebrengt voor hem of voor zijn medeverzekerden. Dit zorgt ervoor dat de verzekerde op voorhand geïnformeerd werd over de gevolgen van deze wijzigingen en zorgt voor minder discussies achteraf (DKV-1 van het strategisch plan 2021-2026).

Pijnpunten

In 2021 merkten we voor het eerst dat meer gepensioneerde verzekerden het financieel moeilijk krijgen door de gezondheids crisis rond Covid-19. Ondanks de mogelijkheid om de premies in meerdere keren te betalen, werd de dienst, meer nog dan andere jaren,

gecontacteerd met de vraag tot uitstel van betaling. De individuele opvolging van deze dossiers brengt een hogere werklast met zich mee. Elk jaar wordt in het begin van het jaar, bij het versturen van de jaarfactuur, aan de hoofdverzekerden gemeld om wijzigingen in hun administratieve situatie tijdig door te geven. Toch vergeten vele verzekerden deze wijzigingen (tijdig) door te geven. Vooral bij een adreswijziging kan dit grote gevolgen hebben. Wanneer de factuur niet naar het correcte adres verstuurd kan worden, kan de verzekerde de premie(s) niet (tijdig) betalen en wordt het contract stopgezet. Een permanente link tussen de database 'Verzekeringen' en het rijksregister zou hier voor een oplossing kunnen zorgen (Project DKV-2 van het strategisch plan 2021-2026).

4. Actieplan 2022

Om de betaling van de jaarfactuur vlotter te laten verlopen, zal aan de jaarfactuur 2022 een QR code toegevoegd worden. Hiermee kunnen de verzekerden hun factuur betalen via hun bankapp zonder zelf alle gegevens van de betaling in te moeten voeren.