

# Rapport

## Het bewuste-keuze-gesprek

Een onderzoek naar de wijze waarop het zorgkantoor is omgegaan met het verzoek om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar een bewuste-keuze-gesprek en de wijze waarop dit gesprek is gehouden.

### **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over zorgkantoor Menzis te Enschede gegrond.

**Datum: 9 december 2014**  
**Rapportnummer:2014/199**

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het zorgkantoor is omgegaan met zijn verzoek om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar het bewuste-keuze-gesprek en de wijze waarop dit gesprek is gehouden.

Daarnaast klaagt verzoeker over de manier waarop zijn klacht is behandeld door het zorgkantoor.

## WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

1. Martijn de Vos<sup>1</sup> heeft een indicatie van het CIZ ontvangen waarmee hij aanspraak kan maken op zorg. Hij wil deze zorg graag ontvangen van stichting C4U<sup>2</sup>, omdat hij daar goed wordt geholpen en hij zijn zorg graag wil krijgen van hulpverleners van deze stichting.

2. Stichting C4U is een nieuwe stichting waarbij het nog niet mogelijk is om zorg in natura af te nemen. Daarom kiest Martijn voor het Persoonsgebonden Budget (PGB) waarmee hij zelf zorg in kan kopen bij Stichting C4U.

Van zorgkantoor Menzis ontvangt hij een uitnodigingsbrief voor een "bewuste-keuze-gesprek". Om zijn PGB-aanvraag in behandeling te nemen, moet een dergelijk gesprek plaatsvinden.

3. Martijn wil meewerken aan het verzoek om zijn aanvraag voor een PGB toe te lichten tijdens dit bewuste-keuze-gesprek, maar de gedachte dat hij weer aan een vreemd persoon allerlei details over zijn problematiek moet toelichten, roept bij hem erg veel spanningen op. Daarom had hij het liefst zijn persoonlijk begeleider van Stichting C4U meegenomen naar het gesprek, maar dat is niet toegestaan door het zorgkantoor. Aangezien hij geen contact heeft met zijn familie, heeft hij daarom een andere vertrouwenspersoon gevraagd om hem te ondersteunen bij dit gesprek. Voorafgaand aan het gesprek wordt hem echter verteld dat ook deze persoon niet aanwezig mag zijn bij het gesprek. Dit tot grote teleurstelling van Martijn die zich hierdoor overvallen voelt en het gesprek daarom alleen aangaat, zijn vertrouwenspersoon achterlatend op de gang.

De laatste minuten van het gesprek mag zijn vertrouwenspersoon toch nog aanwezig zijn. Volgens Martijn wordt dan aan de vertrouwenspersoon de vraag gesteld of hij misschien geld krijgt van Stichting C4U om Martijn te ondersteunen bij dit gesprek.

---

<sup>1</sup> Gefingeerde naam

<sup>2</sup> Gefingeerde naam

4. Martijn houdt een nare smaak over aan dit gesprek en dient een klacht in bij het zorgkantoor, omdat hij zich tijdens het gesprek onheus bejegend heeft gevoeld.

5. In zijn brief aan Menzis zorgkantoor zet Martijn uiteen hoe hij het bewust-keuze-gesprek heeft ervaren. Hij klaagt over de intimiderende manier waarop hij bejegend is door het zorgkantoor tijdens het "bewuste-keuze-gesprek".

Volgens zijn informatie is het PGB een middel om cliënten inspraak en regie te geven over de zorg die zij nodig hebben. Dat aan zijn vertrouwenspersoon de vraag werd gesteld of hij betaald werd door Stichting C4U vond Martijn erg gênant. Het voelde alsof hij en zijn vertrouwenspersoon omgekocht zouden zijn door Stichting C4U. Zowel hij als zijn vertrouwenspersoon zijn erg ontdaan over de gang van zaken.

### **WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?**

6. Het zorgkantoor heeft Martijn gebeld en vervolgens de klacht schriftelijk afgehandeld.

"U hebt een klacht ingediend over het bewuste keuze gesprek dat heeft plaatsgevonden in het kader van de PGB regeling. Concreet is uw klacht dat u op een bijzonder intimiderende wijze bejegend bent door het Menzis Zorgkantoor tijdens het bewuste keuze gesprek.

Wij hebben uw klacht gegrond verklaard en in behandeling genomen.

Naar aanleiding van uw klacht hebben wij intern navraag gedaan over het beeld van de medewerker bij het gesprek. Mevrouw S. van het zorgkantoor heeft destijds het gesprek met u gevoerd en geeft aan dat het gesprek haar inziens prettig is verlopen. Zij geeft aan dat zij zich kan voorstellen dat u zich door de vragen geïntimideerd hebt gevoeld. Zij vindt het erg vervelend dat het gesprek intimiderend op u is overgekomen.

Wij beschouwen uw klacht hierbij als afgehandeld."

### **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

7. Binnen een week nadat Martijn zijn klacht had ingediend, kreeg hij een brief terug waarin zijn klacht gegrond werd verklaard. Er werden echter geen excuses aangeboden en ook werd er niet gezegd of het zorgkantoor hier in de toekomst anders mee zou omgaan. Hij wil graag bereiken dat andere mensen die ook een bewuste-keuze-gesprek moeten voeren, niet hoeven mee te maken wat hij en (zijn vertrouwenspersoon) heeft meegemaakt. De bewuste-keuze-gesprekken lijken eerder op ontmoedigingsgesprekken, de toon van het gesprek was erg onplezierig en hij snapt nog altijd niet waarom hij geen vertrouwenspersoon mocht meenemen. Daarnaast had hij graag excuses gekregen.

Martijn heeft overigens zijn PGB toegekend gekregen en ontvangt zijn zorg van de stichting C4U.

## **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

8. De Nationale ombudsman nam contact op met het zorgkantoor over bovenstaande casus en stelde enkele vragen over het beleid van het zorgkantoor met betrekking tot het houden van bewuste-keuze-gesprekken. Ook vroeg de Nationale ombudsman aandacht voor de klachtbehandeling.

## **HOE REAGEERDE ZORGKANTOOR MENZIS?**

### *Bewuste-keuze-gesprekken*

9. Het landelijke beleid (vastgesteld door het ministerie van VWS) is dat er familie uit de eerste lijn of een bewindvoerder aanwezig mag zijn bij het bewuste-keuze-gesprek. Het zorgkantoor conformeert zich aan dit beleid. Bij voorkeur vindt het gesprek plaats met de aspirant-budgethouder zelf, aangezien er beoordeeld moet worden of de persoon in kwestie geschikt is om een PGB-administratie te voeren.

In de uitnodigingsbrief van het zorgkantoor voor het bewuste-keuze-gesprek is opgenomen dat iemand zelf moet komen naar het gesprek en dat indien nodig een familielid uit de eerste lijn of een bewindvoerder mee kan.

10. In dit geval bleek de vertrouwenspersoon een persoon te zijn die ook bij de instelling verbleef en geen eerste lijns-familielid of bewindvoerder. Het beleid gaat echter niet zover dat iemand geweigerd mag worden aanwezig te zijn bij het gesprek. Het zorgkantoor laat dan ook weten dat zij de vertrouwenspersoon niet hadden mogen weigeren bij het gesprek en betreurt het dat de cliënt een vervelend gevoel aan het gesprek heeft overgehouden.

11. De vertrouwenspersoon had dus wel aanwezig mogen zijn, maar hij had niets mogen zeggen. Naar het oordeel van de medewerkster die het bewuste-keuze-gesprek voerde, voegde de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon om die reden weinig toe. Wellicht was de aanwezigheid van de vertrouwenspersoon ook voldoende ondersteuning geweest, ondanks het feit dat hij niets had mogen zeggen.

### *Klachtbehandeling*

12. Er is in het kader van de klacht telefonisch contact opgenomen met Martijn. Het zorgkantoor hanteert bij de afhandeling van de klachten de richtlijnen van de toezichthouder (De Nederlandse Zorgautoriteit). Tevens neemt het zorgkantoor altijd

eerst contact op met de klager om zo het juiste gevoel bij de klacht te krijgen. Hier wordt een verslag van opgemaakt. Dat is in dit geval ook gebeurd:

"Meneer gebeld en verteld dat mevrouw S. een goed gevoel had bij het gesprek maar dat zij zich kan voorstellen dat meneer zich door de vragen geïntimideerd voelde. Zij vindt het ook oprecht vervelend dat hij er een slecht gevoel aan over heeft gehouden. Meneer gaf zijn gevoel nog aan dat hij zich in dergelijke situaties niet prettig voelt. Veel meer kon hij er ook niet van maken en hij gaf aan dat de klacht wat hem betreft hiermee over was."

13. Dat Martijn zich niet op zijn gemak heeft gevoeld tijdens het bewuste-keuze-gesprek betreft het zorgkantoor ten zeerste, het is nooit de bedoeling geweest een dergelijk gevoel te creëren. Het zorgkantoor heeft de klacht gegrond verklaard aangezien Martijn gelijk heeft wat betreft het weigeren van de desbetreffende vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon had namelijk niet geweigerd mogen worden.

Het zorgkantoor liet weten dat het "aan de voorkant duidelijk moet aangeven dat de vertrouwenspersoon wel aan mocht sluiten bij het gesprek, maar dat hij niet verbaal had mogen deelnemen aan het gesprek". De reden hiervoor is dat het zorgkantoor een goed beeld moet krijgen of de aspirant budgethouder in staat is een PGB-administratie te voeren.

Volgens de klachtbehandelaar zijn hiervoor tijdens het telefoongesprek excuses aangeboden, maar als dat niet zo is overgekomen dan doet het zorgkantoor dat bij deze graag nogmaals aangezien deze excuses op hun plaats zijn.

Als Martijn het op prijs stelt dat er nogmaals telefonisch contact met hem wordt opgenomen om bovenstaande toe te lichten, dan is het zorgkantoor daartoe graag bereid.

14. Het zorgkantoor noemt als concreet verbeterpunt naar aanleiding van deze klacht dat er een volgende keer wordt uitgelegd dat een vertrouwenspersoon anders dan familie uit de eerste lijn wel aanwezig mag zijn bij het gesprek als toehoorder ter ondersteuning, maar niets mag zeggen tijdens het gesprek. Het laat de keuze vrij of de vertrouwenspersoon dan wel of niet besluit om aanwezig te zijn bij het gesprek.

#### **HOE REAGEERDE VERZOEKER?**

15. Martijn is blij met de reactie van het zorgkantoor: dat is toegeven dat zijn vertrouwenspersoon niet geweigerd had mogen worden. En dat hiervoor oprechte excuses zijn aangeboden. Daarmee is de kwestie wat hem betreft opgelost.

Anderzijds heeft de vraag die hem gesteld is tijdens het keuzegesprek, namelijk of de aanwezige vertrouwenspersoon geld kreeg om hem te vergezellen, hem bijzonder tegen de borst gestuit. Hier is naderhand met geen enkel woord over gesproken en daar zijn ook geen excuses voor gemaakt. Dit gevoel van onvrede is dus nog niet opgelost.

## **REACTIE VAN HET ZORGKANTOOR OP VERSLAG VAN BEVINDINGEN?**

16. Mevrouw S. heeft de vertrouwenspersoon in de volgende bewoordingen de vraag gesteld: Bent u in dienst van C4U? De achterliggende reden hiervan is dat de vertrouwenspersoon met verschillende budgethouders is meegegaan op bewust keuze gesprek. Dit was voor mevrouw S. aanleiding om duidelijkheid te verschaffen in de rol van de vertrouwenspersoon. Als dit voor de budgethouder een vervelend gevoel heeft opgeleverd dan vinden wij dit zeer spijtig, dit is nooit onze bedoeling geweest.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

I. Wat betreft de bewuste-keuze-gesprekken.

17. De Nationale ombudsman beoordeelt deze klacht van Martijn over het zorgkantoor aan de hand van het behoorlijkheidsvereiste van fatsoenlijke bejegening.

De overheid respecteert de burger, behandelt hem fatsoenlijk en is hulpvaardig. Dit betekent dat medewerkers van overheidsinstanties attent zijn in de contacten met burgers en hen zo goed mogelijk helpen. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de persoon van de burger.

18. Het zorgkantoor had er zich van bewust moeten zijn dat een bewuste-keuze-gesprek een belangrijk moment is in het traject van wel of niet toekennen van een PGB. Daarom had het aandacht moeten besteden aan het feit dat het voor Martijn van groot belang was om een vertrouwenspersoon mee te nemen naar dit gesprek. Het zorgkantoor heeft erkend dat de vertrouwenspersoon niet geweigerd had mogen worden om aanwezig te zijn bij het gesprek en achtte de klacht gegrond. De Nationale ombudsman sluit zich aan bij dit oordeel.

19. Los van de constatering dat de vertrouwenspersoon niet zonder meer geweigerd had mogen worden, getuigt de gang van zaken ook niet van een fatsoenlijke bejegening. Het past niet naar het oordeel van de Nationale ombudsman om Martijn op het laatste moment te vertellen dat zijn vertrouwenspersoon niet mee naar binnen mocht om bij het gesprek te zijn. Zo vlak voor een belangrijk gesprek bestaat het grote risico dat iemand als Martijn ongemakkelijk of wellicht zelfs geïntimideerd door de gang van zaken aan het gesprek begint. Dat kan niet de bedoeling zijn: zo'n gesprek dient gevoerd te worden met een zo gelijkwaardig mogelijke uitgangspositie voor beide partijen. Vragen aan de vertrouwenspersoon zouden in de opzet van het zorgkantoor niet mogen worden gesteld, immers die vertrouwenspersoon zou er zwijgend bij moeten zitten. Daarin kan de Nationale ombudsman zich niet vinden. Uiteraard kan de gespreksleider van het zorgkantoor aangeven welke opmerkingen van de vertrouwenspersoon wel of niet relevant zijn. De vraag of de vertrouwenspersoon in dienst van de C4U was, had niet zo

door het zorgkantoor gesteld mogen worden, zonder hierover uitleg te geven waarom zij deze vraag van belang achten.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de klachtbehandeling

20. De Nationale ombudsman beoordeelt deze klacht van Martijn over het zorgkantoor aan de hand van het behoorlijkheidsvereiste van luisteren naar de burger.

De overheid luistert actief naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid heeft een open oor voor de burger. De overheid hoort wat de burger zegt, en ook wat hij niet zegt. Dit betekent dat de overheid de burger serieus neemt en daadwerkelijk geïnteresseerd is in wat hij belangrijk vindt. Dat geldt ook in het kader van klachtbehandeling, zeker als geconstateerd is dat de klacht gegrond is.

21. Het zorgkantoor heeft ervoor gekozen om telefonisch contact met Martijn te zoeken naar aanleiding van zijn klacht en heeft vervolgens een korte brief naar Martijn gestuurd waarin de klacht werd afgehandeld.

22. Een goede klachtbehandeling kenmerkt zich door een betrokken, persoonlijke en oplossingsgerichte aanpak. De Nationale ombudsman hecht daarom grote waarde aan het zo veel mogelijk op een informele wijze behandelen van klachten. Wat dat betreft kan de Nationale ombudsman zich vinden in de aanpak van het zorgkantoor om in een vroeg stadium telefonisch contact op te nemen met een klager.

Echter, ook bij informele klachtbehandeling is het van groot belang om te checken of de klacht daadwerkelijk naar tevredenheid is opgelost en of alles aan de orde is geweest, zowel tijdens het telefoongesprek als bij de afdoening bij brief. In dit geval volgde er een korte zakelijke brief van het zorgkantoor. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat Martijn zich hierdoor niet gehoord voelde. In de brief staan geen excuses en er is in het geheel niet inhoudelijk ingegaan op de inhoud van zijn klacht, ook volgt uit de brief niet hoe het zorgkantoor in de toekomst om zal gaan met het meenemen van vertrouwenspersonen.

23. Het was daarom beter geweest als in de brief die volgde op het telefoongesprek was verwezen naar de inhoud van het telefoongesprek, er (nogmaals) oprechte excuses aangeboden waren (zie de excuuswijzer, zie Achtergrond; No) en het zorgkantoor had gecheckt of de klacht van Martijn naar tevredenheid was opgelost.

24. Nu dit niet is gebeurd, kan de Nationale ombudsman goed begrijpen dat Martijn de brief van het zorgkantoor als kort door de bocht heeft ervaren. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is het zorgkantoor er dan ook niet in geslaagd goed naar Martijn te luisteren en zijn klacht zorgvuldig af te handelen.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk

## **CONCLUSIE**

De beide klachten over de onderzochte gedraging van zorgkantoor Menzis, zijn gegrond wegens strijd met het vereiste van fatsoenlijke bejegening en met het vereiste van luisteren naar de burger.

## **INSTEMMING**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van de bereidheid van het zorgkantoor om alsnog welgemeende excuses aan te bieden aan Martijn.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,  
waarnemend ombudsman



## ACHTERGROND

1. De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft besloten dat sinds 1 januari 2013 potentiële budgethouders alleen een PGB-AWBZ krijgen nadat ze met het zorgkantoor een zogenaamd 'bewuste-keuze-gesprek' hebben gevoerd. In dit gesprek onderzoekt het zorgkantoor of de aanvrager of diens vertegenwoordiger in staat is om het PGB te beheren. Ook wordt besproken of zorg in natura toch geen beter alternatief vormt.

2. De excuuskaart van de Nationale ombudsman, februari 2011

De excuuskaart geeft vijf stappen voor een zinvol excuus aan burgers:

1. Erken en geef uitleg;
2. Bevraag en toon inzicht;
3. Kies de passende reactie;
4. Kies het juiste moment;
5. Benut het leereffect.

De overheid die excuses aanbiedt nadat iets is misgegaan, geeft aandacht en erkent de persoon die excuses verdient. Een tijdig en gepast excuus kan voorkomen dat een kwestie juridisch op de spits wordt gedreven en escaleert.