



nationale ombudsman

Rapport

Luisteren naar de curator

Een onderzoek naar de afwijzing van een verzoek van een gemachtigde door een zorgkantoor.

Oordeel

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

Wat is de klacht?

Verzoekster is curator van mevrouw X. Mevrouw X. heeft een verstandelijke beperking, kan niet lezen en schrijven en woont in een beschermd wonen voorziening. Verzoekster heeft het zorgkantoor verzocht om de post vanuit het zorgkantoor niet langer naar mevrouw X. te sturen, maar alleen naar verzoekster als curator van mevrouw X. Het zorgkantoor stelt dat het wettelijk verplicht is om de post zowel aan mevrouw X. te sturen als aan verzoekster en wijst het verzoek van verzoekster af.

Verzoekster klaagt erover dat het zorgkantoor beschikkingen blijft sturen aan mevrouw X. ondanks haar verzoek als curator om dit niet te doen. Zij kan zich niet vinden in de redenen die het zorgkantoor heeft om haar verzoek af te wijzen.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Verzoekster is sinds april 2016 curator van mevrouw X. Als curator is verzoekster verantwoordelijk voor de financiële en persoonlijke zaken van mevrouw X.¹ Begin september 2020 is mevrouw X. verhuisd naar een beschermde woonlocatie. Hier krijgt zij op basis van een Wlz-indicatie begeleiding en intensieve verzorging. Het zorgkantoor heeft vervolgens een beschikking naar het woonadres van mevrouw X. gestuurd. Omdat mevrouw X. een verstandelijke beperking heeft en niet kan lezen heeft de begeleiding op de woonlocatie haar post opengemaakt en voorgelezen. Hierdoor hebben zorgverleners inzage gehad in haar privégegevens, waaronder haar zorgbudget, aldus verzoekster. Zij vindt dit een schending van de privacy van mevrouw X. Verzoekster wil niet dat het zorgkantoor de post nog langer naar het woonadres van mevrouw X. stuurt. Het is voldoende als het zorgkantoor de post voor mevrouw X. alleen naar haar als curator stuurt, aldus verzoekster.

Verzoekster verzoekt daarom het zorgkantoor om de post niet langer naar mevrouw X. te sturen, maar alleen naar haar als curator van mevrouw X. Het zorgkantoor wijst het verzoek af met als reden dat zij een wettelijke verplichting heeft om de post ook aan mevrouw X. te blijven sturen.

De klacht bij het zorgkantoor

Op 12 september 2020 stuurt verzoekster een brief aan het zorgkantoor. Zij doet nogmaals het verzoek aan het zorgkantoor om de post alleen naar haar als curator te sturen. Als er een wettelijke verplichting is om de post aan mevrouw X. te blijven sturen, dan wil zij graag weten wat deze wettelijke grondslag is. Het zorgkantoor pakt de brief van verzoekster op als klacht en neemt deze in behandeling. Een klachtbehandelaar van het zorgkantoor heeft verzoekster op 18 september 2020 gesproken over haar klacht. Op 22 september 2020 is de klachtbehandeling beëindigd met een brief. Het zorgkantoor vindt de klacht van verzoekster niet gegrond. Beschikkingen moeten ook naar het huisadres van mevrouw X. worden gestuurd, zo oordeelt het zorgkantoor. Overige brieven worden alleen naar het postadres, het adres van de curator, gestuurd. Het zorgkantoor zegt dit te moeten doen op grond van wetsartikel 3:41 Awb:

"De bekendmaking van besluiten die tot een of meer belanghebbenden zijn gericht, geschiedt door toezending of uitreiking aan hen, onder wie begrepen de aanvrager."

Het zorgkantoor stelt voor dat verzoekster afspraken probeert te maken met de zorgverleners op de woonlocatie dat zij de post van mevrouw X. niet meer openen.

¹ Rechtspraak.nl/Onderwerpen/Curatele

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Verzoekster vraagt zich af of het wel klopt dat het zorgkantoor wettelijk verplicht is om beschikkingen ook naar mevrouw X. te blijven sturen. Het wetsartikel waar het zorgkantoor naar verwijst, vindt verzoekster geen duidelijkheid geven. Zij vraagt de Nationale ombudsman hier een uitspraak over te doen.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

De ombudsman heeft de klacht van verzoekster aan het zorgkantoor voorgelegd en de volgende aanvullende vragen gesteld:

- 1) Het zorgkantoor geeft aan dat het op grond van artikel 3:41 Awb verplicht is om de beschikkingen te blijven sturen naar het woonadres van mevrouw X. Waaruit blijkt dit precies?
- 2) In artikel 3:41 Awb staat dat bekendmaking van besluiten die tot één of meer belanghebbenden zijn gericht, geschiedt door toezending of uitreiking aan hen, onder wie begrepen de aanvrager. Wie is in dit specifieke geval volgens u de aanvrager?
- 3) Ziet het zorgkantoor een mogelijkheid om rekening te houden met het verzoek van verzoekster om geen post meer te sturen naar het woonadres van mevrouw X. en zo ja, op welke manier?
- 4) Wat zou het gevolg zijn als het zorgkantoor geen post meer naar het woonadres van mevrouw X. stuurt, maar alleen naar verzoekster?

Hoe reageerde het zorgkantoor?

Volgens het zorgkantoor is de aanvrager van pgb-Wlz op grond van de Wet langdurige zorg de verzekerde wiens zorg met het pgb bekostigd zal worden.² In dit geval is de verzekerde dus mevrouw X. Het zorgkantoor licht daarbij het volgende toe:

"Voorop staat dat de verantwoording van het persoonsgebonden budget (pgb) de eigen verantwoordelijkheid is van de verzekerde. In de situatie dat er bijvoorbeeld sprake is van intrekking of terugvordering van het pgb, zal dit dan ook altijd in beginsel voor rekening en risico komen van de verzekerde. Dat een verzekerde onder curatele staat, maakt dit niet anders. De curator is immers niet degene die, indien er niet is voldaan aan de verplichtingen behorende bij het pgb, voor de gevolgen in staat. In dat kader dient het zorgkantoor een verzekerde zelf aan te schrijven. Bovendien is op grond van het BW niet geregeld dat alleen de curator de post ontvangt en opent. De wet biedt dus geen ruimte om de post alleen naar de curator te verzenden."

Het zorgkantoor stelt dat zij mevrouw X. op de hoogte moeten stellen van het toegekende budget en de verplichtingen omdat mevrouw X. zelf verantwoordelijk blijft voor de juiste besteding van het pgb.³ Het niet op de hoogte stellen van de mevrouw X. heeft namelijk gevolgen bij onjuiste besteding van het pgb. Dit zou betekenen dat het zorgkantoor niet over kan gaan tot terugvordering.

Het zorgkantoor wil nog wel gaan kijken of er mogelijkheden zijn om het eventueel anders in te richten. Maar tot nu toe heeft het zorgkantoor hiervoor geen oplossing.

Hoe reageerde verzoekster?

Verzoekster vindt dat het zorgkantoor geheel voorbijgaat aan haar taken en verantwoordelijkheden als curator. Nu mevrouw X. handelingsonbekwaam is, neemt verzoekster als haar wettelijke vertegenwoordiger

² Wet Langdurige Zorg, artikel 1.1.1 en artikel 3.3.3. eerste lid.

³ Regeling Langdurige Zorg, artikel 5.19.

de beslissingen voor mevrouw X. Deze beslissingen gaan over geld en goederen, verzorging, verpleging en behandeling en begeleiding van mevrouw X. (persoonlijke verzorging). Over de uitvoering van deze taken legt verzoekster verantwoording af aan de rechtbank.

Verzoekster wijst daarbij op de volgende uitspraak van de bestuursrechter⁴:

"Naar het oordeel van de rechtbank kan echter onder de in artikel 3:41 Awb voorgeschreven wijze van bekendmaking van besluiten niet worden begrepen de toezending van besluiten aan handelings-onbekwamen, zij zijn immers niet zelfstandig bevoegd deel te nemen aan het rechtsverkeer."

Dit betekent dat nu mevrouw X. onder curatele staat het niet nodig is dat de besluiten van het zorgkantoor aan haar bekend worden gemaakt. Het voldoet om dit alleen aan verzoekster als curator van mevrouw X. te sturen.

Als haar wettelijk vertegenwoordiger is verzoekster van mening dat het niet in het belang is van mevrouw X. dat er ook een afschrift van de beschikking naar de zorglocatie wordt gestuurd. Zij vindt dat het zorgkantoor niet aan haar standpunt voorbij kan gaan door toch een afschrift te sturen aan mevrouw X.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De ombudsman toetst de klacht van verzoekster aan het behoorlijkheidsvereiste van luisteren naar de burger. Dit houdt in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid neemt de burger serieus en is daadwerkelijk geïnteresseerd in wat hij belangrijk vindt.

Verzoekster is door de rechtbank als curator van mevrouw X. aangesteld omdat mevrouw X. handelings-onbekwaam is. Als curator heeft zij de verplichting om de persoonlijke en financiële zaken voor mevrouw X. te regelen. Met haar verzoek aan het zorgkantoor heeft verzoekster onderbouwd waarom zij het nodig acht dat mevrouw X. niet langer de besluiten over haar zorg ontvangt. Namelijk dat mevrouw X. niet kan lezen, de informatie niet begrijpt en haar privacy wordt geschonden wanneer deze besluiten in worden gezien bij de zorginstelling waar zij woont. Het zorgkantoor stelt dat het niet kan tegemoet komen aan het verzoek van verzoekster omdat wet- en regelgeving dit niet toelaat.

Uit de memorie van toelichting op de Awb⁵ kan worden afgeleid dat wanneer er een gemachtigde is, in dit geval een curator, het contact van een overheidsinstantie met de belanghebbende in beginsel via deze gemachtigde verloopt. Over de rol van de gemachtigde heeft de Nationale ombudsman zich ook enkele keren eerder uitgesproken.⁶ Anders dan het zorgkantoor stelt, is de ombudsman van oordeel dat toezending aan het woonadres van de onder curatele gestelde niet nodig is voor geldige bekendmaking van een besluit. Als curator staat het verzoekster vrij om te beslissen op welk postadres mevrouw X. haar post ontvangt. Zij is immers aangesteld om alle zorg voor mevrouw X. te regelen omdat mevrouw X. dit zelf niet kan. Door de besluiten te sturen naar een door de curator opgegeven adres voldoet het zorgkantoor aan een geldige bekendmaking en daarmee aan het wetsartikel 3:41 Awb. Nu het zorgkantoor niet wettelijk verplicht is om mevrouw X. de besluiten te sturen, heeft het zorgkantoor het verzoek van verzoekster onvoldoende serieus genomen. Door aan haar verzoek voorbij te gaan en niet naar haar te luisteren is het zorgkantoor niet behoorlijk met haar verzoek om gegaan.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

⁴ Uitspraak rechtbank Groningen, 1 november 1999: ECLI:NL:RBGRO:1999:AA3708.

⁵ Memorie van Toelichting bij artikel 2:1 Awb (Tweede Kamer der Staten-Generaal 1988/1989)

⁶ Rapporten 2005/129, 2016/122 en 2018/069

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het zorgkantoor is gegrond.

Aanbeveling

De ombudsman beveelt het zorgkantoor aan om het verzoek van verzoekster in te willigen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Relevante literatuur en wet- en regelgeving

1. Algemene Wet Bestuursrecht (Awb)

Artikel 3:41

"De bekendmaking van besluiten die tot een of meer belanghebbenden zijn gericht, geschiedt door toezending of uitreiking aan hen, onder wie begrepen de aanvrager (...)

2. Memorie van Toelichting bij artikel 2:1 Awb (Tweede Kamer der Staten-Generaal 1988/1989, Awb I, pagina 48 e.v.)

"Naast het recht zich te laten bijstaan, is in artikel 2.1(1) eveneens de regel neergelegd, dat iedere belanghebbende zich in het verkeer met bestuursorganen kan laten vertegenwoordigen. De belanghebbende kan zich door ieder ander laten vertegenwoordigen. In overeenstemming met hetgeen gebruikelijk is in het bestuurs(proces)recht, worden aan de vertegenwoordiger geen bijzondere eisen van deskundigheid of van andere aard gesteld. ' De door de belanghebbende ingeschakelde derde wordt in navolging van de wettelijke regelingen van bestuursprocesrecht aangeduid als gemachtigde (...)

De kern van vertegenwoordiging is dat handelingen van de vertegenwoordiger aan de vertegenwoordigde worden toegerekend (...)

Het optreden van een gemachtigde heeft tot gevolg dat het contact met de belanghebbende – afgezien van de hierboven besproken persoonlijke oproeping – in beginsel via de gemachtigde verloopt. Een bestuursorgaan dat, wetend dat een gemachtigde is aangesteld, bepaalde stukken niet (tevens) aan deze gemachtigde doet toekomen, kan daarom in strijd met het beginsel van een zorgvuldige voorbereiding handelen."

3. Wet Langdurige Zorg (Wlz)

Artikel 1.1.1

"Het persoonsgebonden budget: een subsidie waarmee de verzekerde onder de bij of krachtens artikel 3.3.3 en titel 4.2 van de Algemene wet bestuursrecht gestelde voorwaarden aan hem te verlenen zorg kan inkopen (...)

Artikel 3.3.1, eerste lid.

"De verzekerde die recht heeft op zorg, kan ervoor kiezen om zijn recht tot gelding te brengen met zorg in natura, bestaande uit zorg met verblijf in een instelling, een volledig pakket thuis als bedoeld in artikel 3.3.2, eerste lid, onderdeel a, of een modulair pakket thuis als bedoeld in artikel 3.3.2, eerste lid, onderdeel b, dan wel met een persoonsgebonden budget. De verzekerde kan tevens kiezen om zijn recht tot gelding te brengen met een modulair pakket thuis in combinatie met een persoonsgebonden budget (...)

Artikel 3.3.3. eerste lid.

"Het zorgkantoor verleent op aanvraag van de verzekerde en onverminderd het vierde en vijfde lid alsmede andere bij wettelijk voorschrift gestelde voorwaarden of beperkingen, volgens bij of krachtens algemene maatregel van bestuur te stellen regels, een persoonsgebonden budget waarmee de verzekerde, in plaats van zorg in natura te ontvangen, zelf betalingen doet voor zorg (...)

4. Regeling Langdurige Zorg (Rlz)

Artikel 5.19

"De verleningsbeschikking van het zorgkantoor aan de verzekerde bevat ten minste de volgende gegevens:

a. de subsidieperiode;

- b. het verleende persoonsgebonden budget en de wijze waarop dit budget is berekend;
- c. de verplichtingen van de verzekerde;
- d. de hoogte van het bedrag waarover een budgethouder zich niet hoeft te verantwoorden, en de wijze waarop dat bedrag is berekend."

5. Rechtspraak.nl

Curatele en curator

"Curatele is een manier om iemand te beschermen die niet goed voor zijn geldzaken, bezit en persoonlijke zaken kan zorgen. De rechter stelt een curator aan die dit voor hem doet. Iemand die onder curatele staat is handelingsonbekwaam. Hij mag bijvoorbeeld niet zelfstandig contracten afsluiten of gezag over kinderen hebben.

De rechter spreekt curatele alleen uit als de lichtere beschermingsvormen (bewind, mentorschap of een combinatie hiervan) onvoldoende zijn.

Een curator heeft onder meer de volgende taken en verplichtingen:

- Beslissen over het geld en bezit van de betrokkene.
- Rekeningen betalen, uitkeringen en toeslagen aanvragen.
- Administratie en belastingaangifte doen.
- Het regelen van de verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van de betrokkene
- Persoonlijk contact onderhouden zodat hij weet hoe het met de betrokkene gaat.
- De betrokkene ondersteunen of vertegenwoordigen tijdens gesprekken met zorgverleners, behandelaars of instellingen.
- In actie komen als de betrokkene niet de zorg krijgt die hij nodig heeft.
- (Financieel) verslag doen aan de rechter over het verloop van de curatele (...)

6. Uitspraken

Rechtbank Groningen, 1 november 1999: ECLI:NL:RBGRO:1999:AA3708

"Naar het oordeel van de rechtbank kan echter onder de in artikel 3:41 Awb voorgeschreven wijze van bekendmaking van besluiten niet worden begrepen de toezending van besluiten aan handelingsonbekwamen, zij zijn immers niet zelfstandig bevoegd deel te nemen aan het rechtsverkeer (...)