



Rapport

Rapport

Rapport betreffende een klacht over Menzis Zorgkantoor uit Enschede.

Bestuursorgaan: de Raad van Bestuur van Menzis Zorg en Inkomen uit Enschede.

Datum:

Rapportnummer:2011/197

Klacht

1. Verzoekster klaagt erover dat zij voor inzage in het pgb-dossier van wijlen haar moeder bij Menzis Zorgkantoor over een volmacht moet beschikken van de overige erfgenamen.
2. Verzoekster klaagt tevens over de wijze waarop Menzis zorgkantoor haar verzoek om inzage in het pgb-dossier van wijlen haar moeder heeft afgehandeld.

Wat is er precies gebeurd?

Verzoekster moeder maakte gebruik van een persoonsgebonden budget (pgb). Dit budget was aan haar verstrekt door Menzis Zorgkantoor (hierna: het zorgkantoor). Bij de administratie van haar pgb kreeg verzoeksters moeder hulp van een andere dochter (verzoeksters zus). Deze dochter onderhield de contacten met het zorgkantoor voor haar moeder.

Na het overlijden van haar moeder wilde verzoekster graag inzage in het pgb-dossier van haar moeder bij het zorgkantoor. Zij stuurde daarom op 19 april 2010 een brief naar het zorgkantoor met het verzoek om inzage in het dossier. Ook wilde verzoekster graag kopieën ontvangen van de ingevulde verantwoordingsformulieren en beschikkingen. Zij had al om inzage in het dossier gevraagd bij haar zus, maar deze had haar verzoek geweigerd.

Een reactie op verzoeksters brief bleef uit. Verzoekster nam daarom telefonisch contact op met het zorgkantoor. Het bleek dat het zorgkantoor haar brief niet had ontvangen. Op verzoek van het zorgkantoor stuurde verzoekster op 19 mei 2010 per e-mail een kopie van haar brief naar het zorgkantoor. Er ontstond vervolgens een uitgebreide correspondentie over en weer via de e-mail.

Op 3 juni 2010 schreef het zorgkantoor dat het verzoekster geen inzage in het dossier mocht geven, omdat zij niet als contactpersoon van haar moeder geregistreerd stond. Vervolgens vroeg verzoekster het zorgkantoor op 9 juni 2010 op welke wetsartikelen deze uitspraak gebaseerd was. Het zorgkantoor reageerde op 23 juni 2010. In zijn reactie stelde het zorgkantoor dat verzoekster voor informatie over het dossier moest zijn bij de

contactpersoon van wijlen haar moeder. Deze had echter het verzoek om inzage van verzoekster geweigerd. Het zorgkantoor ging geen partij spelen in dit geschil.

Verzoekster gaf in haar reactie van 24 juni 2010 aan dat haar vraag niet was beantwoord. Zij vroeg andermaal op welke juridische gronden zij geen inzage zou hebben. Het zorgkantoor antwoordde een dag later hierop dat het handelde naar de Wet op de Privacy en dat het om die reden geen informatie verstrekke over verzoeksters moeder.

Volgens verzoekster bestond er echter geen Wet op de Privacy en kon het zorgkantoor zich daar dus niet op beroepen. Dat schreef zij het zorgkantoor op 29 juni 2010. Haar vraag was nog steeds niet beantwoord. Zij vroeg het zorgkantoor nogmaals op basis van welk wetsartikel zij geen inzagerecht had. Op 7 juli 2010 antwoordde het zorgkantoor dat de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) regels geeft voor een zorgvuldige omgang met persoonsgegevens. Deze wet is sinds 1 september 2001 van kracht. Verzoekster kon toch informatie opvragen uit het dossier. Daarvoor had het zorgkantoor wel een machtiging nodig van alle erfgenamen van wijlen verzoeksters moeder. Het zorgkantoor verwees verzoekster voor de exacte informatie hierover door naar de website van het Ministerie van Justitie.

Verzoekster schreef het zorgkantoor op 14 juli 2010 dat zij het antwoord op haar vragen niet kon vinden in de Wbp en ook niet op de website van het Ministerie van Justitie. Zij kon nu kennelijk wel informatie krijgen uit het dossier van haar moeder. Het zorgkantoor had echter niet duidelijk gemaakt waarom zij daarvoor een machtiging van de overige erfgenamen nodig had. Verzoekster had nu drie maal gevraagd op grond van welk wetsartikel zij geen recht op inzage had, maar ze had hierop nog steeds geen antwoord gekregen. Zij verzocht het zorgkantoor voor de laatste keer om haar vraag te beantwoorden.

Op 27 juli 2010 deelde het zorgkantoor verzoekster mee dat zij nog diezelfde week een schriftelijke reactie op haar vraag zou krijgen. De beloofde reactie kwam uiteindelijk per e-mail van 2 augustus 2010.

Het zorgkantoor stelde daarin dat verzoekster moest aantonen dat zij gerechtigd was tot het opvragen van dossierinformatie over haar moeder. Verzoeksters relatie tot de budgethoudster (verzoeksters moeder) was bij het zorgkantoor niet bekend, omdat verzoekster zich in de contacten met het zorgkantoor onder verschillende namen had uitgegeven. Verzoeksters moeder had een contactpersoon aangemeld bij het zorgkantoor voor de behartiging van haar belangen. Na haar overlijden was de vertegenwoordiging door deze contactpersoon van rechtswege beëindigd. De erfgenamen nemen juridisch de plaats in van de overledene. De bepalingen van het erfrecht uit boek 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn daarop van toepassing. Het zorgkantoor zou daarom alleen inzage verlenen aan de wettelijke erfgenamen, mits deze daartoe een rechtsgeldig verzoek zouden doen. Verzoekster moest met een verklaring van erfrecht aantonen wie de

wettelijke erfgenamen van haar moeder waren. In deze verklaring moest ook staan wie de gezamenlijke erfgenamen tot hun gemachtigde benoemden om op te treden met betrekking tot de nalatenschap van verzoeksters moeder.

Bij e-mail van 19 augustus 2010 antwoordde verzoekster dat zij begreep dat zij voor inzage in het dossier van wijlen haar moeder moest aantonen dat zij de dochter was. Zij begreep echter niet wat het zorgkantoor met de overige erfgenamen van doen had. Deze hadden geen verzoek om inzage gedaan. Daarnaast had het zorgkantoor haar verwezen naar wetsartikelen die niet van toepassing waren op haar vraag. De betreffende artikelen gingen over het erfrecht, terwijl het verzoekster ging om inzage. Tot slot wilde verzoekster binnen een week een afspraak om het dossier in te zien.

Omdat een antwoord op haar laatste e-mail uitbleef, diende verzoekster op 5 september 2010 een klacht in bij het zorgkantoor. Zij klaagde erover dat zij na een uitvoerige correspondentie nog steeds geen eenduidig antwoord had gekregen op haar verzoek om inzage. Het zorgkantoor reageerde met een brief van 9 september 2010 op verzoeksters klacht. In deze brief handhaafde het zorgkantoor zijn standpunt dat verzoekster alleen inzage kon krijgen onder de genoemde voorwaarden in de e-mail van het zorgkantoor van 2 augustus 2010. Het zorgkantoor citeerde de voorwaarden opnieuw met cursief gedrukt enige aanvullingen. De reactie luidde als volgt:

"Voor het opvragen van dossierinformatie over wijlen mevrouw P. (Nationale ombudsman: verzoeksters moeder) dient u aan te tonen dat u daartoe gerechtigd bent.

Mevrouw P. ontving een Persoonsgebonden Budget (pgb) en heeft destijds, als enige belanghebbende tot haar Pgb, een contactpersoon aangemeld, die haar Pgb-belangen bij het zorgkantoor heeft behartigd. Nu mevrouw P. is komen te overlijden, is de vertegenwoordiging door de contactpersoon van rechtswege geëindigd.

Na het overlijden treden de erfgenamen juridisch in de plaats van de overledene (artikel 4:182 BW *Erfgenamen hebben rechten, daaronder bijvoorbeeld inzage in het dossier van de erflater.*) De bepalingen van het erfrecht, zoals geregeld in boek 4 van het Burgerlijk wetboek (BW), zijn hierop van toepassing. Derhalve zullen we eventuele stukken en informatie uit het dossier van wijlen mevrouw P. uitsluitend beschikbaar stellen aan haar wettige erfgenamen (artikel 4:10 BW *waarin bepaald wordt wie als erfgenaam/erfgenamen kunnen worden aangemerkt*) mits die erfgenamen daartoe een rechtsgeldig verzoek aan Zorgkantoor Groningen doen.

Om duidelijkheid te krijgen wie de rechtmatige erfgenamen zijn van wijlen mevrouw P., heeft het Zorgkantoor een officiële verklaring (artikel 4:188 BW, *waarin opgenomen: een erfgenaam heeft een verklaring van erfrecht, en hoe is het gesteld met de verdeling van de verschillende verantwoordelijkheden; wie is door de erfgenamen aangewezen als executeur, bewindvoerder of vereffenaar?*) nodig. Uit de verklaring moet duidelijk blijken,

wie op grond van de wet of een testament de erfgenamen van wijlen mevrouw P zijn.

Als er meerdere erfgenamen zijn, dient in de verklaring (van erfrecht) te staan wie de gezamenlijke erfgenamen tot hun gemachtigde benoemen, om op te treden met betrekking tot de nalatenschap van wijlen mevrouw P.

Zorgkantoor Groningen ziet de vorenbedoelde verklaring van de gezamenlijke erfgenamen graag tegemoet, zodat de gevraagde informatie aan alle erfgenamen beschikbaar kan worden gesteld."

Verzoekster diende uiteindelijk op 15 november 2010 een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Hoe kijkt verzoekster er tegenaan?

Verzoekster vindt dat zij als een van de erfgenamen van wijlen haar moeder recht heeft op inzage in het pgb-dossier van haar moeder bij het zorgkantoor. De erfgenamen hebben onderling geen toestemming nodig voor inzage. Dat staat nergens in de wet. Verzoekster heeft de indruk dat het zorgkantoor haar geen inzage wil verlenen en niet heeft onderzocht wat verzoeksters rechten in deze kwestie zijn.

Gedurende haar leven heeft verzoeksters moeder nimmer duidelijk gemaakt dat zij inzage in haar pgb-dossier door verzoekster of anderen niet wenst. Het zorgkantoor kan dus niet weten wat de wensen van haar moeder zouden zijn geweest. Ook zijn er geen zwaarwegende belangen van derden die inzage niet zouden rechtvaardigen. Verzoekster vindt verder dat de Wbp geen bescherming biedt, omdat de gegevens uit het dossier al bekend zijn bij haar zus.

Verzoekster vindt het logisch dat zij zich tot het zorgkantoor heeft gewend en niet tot haar zus. Het zorgkantoor is eigenaar van het dossier en beschikt over alle stukken. Verzoeksters zus beheerde de administratie van het pgb van haar moeder. Zij was geen vertegenwoordigster van haar moeder in juridische zin. Verzoekster kan haar zus niet verplichten om haar inzage te geven, omdat zij haar moeder nu niet meer vertegenwoordigt bij het zorgkantoor. Er is ook geen sprake van een erfrecht kwestie.

Na de klachtafhandeling door het zorgkantoor hebben verzoeksters notaris en schoondochter diverse keren telefonisch contact gehad met het zorgkantoor. Zij kregen daarbij tegenstrijdige berichten. In eerste instantie bevestigde het zorgkantoor dat verzoekster toch zonder toestemming van de overige erfgenamen het dossier kon inzien. Later kwam het zorgkantoor daar op terug. Ook bleef het onduidelijk of de betwiste voorwaarde een wettelijke grondslag had of dat het een interne beleidsregel betrof. Uiteindelijk heeft het zorgkantoor het contact beëindigd en verzoekster doorverwezen naar de Nationale ombudsman.

Wat is de visie van het zorgkantoor?

Het zorgkantoor stelt zich op het standpunt dat het eigenaar is van het dossier van verzoeksters moeder. Het dossier bevat deels medische gegevens. Sinds het overlijden van verzoeksters moeder is de Wbp niet meer van toepassing op haar dossier. Desondanks moet het zorgkantoor nog steeds zorgvuldig met het dossier omgaan.

Bij de behandeling van het verzoek om inzage houdt het zorgkantoor rekening met het belang van de overledene en, voor zover mogelijk, diens wensen. Daarnaast houdt het zorgkantoor rekening met de belangen van eventuele derden die voorkomen in het dossier van de overledene.

Het zorgkantoor weet uiteraard niet of de overledene verzoekster inzage zou hebben verleend in haar dossier. Verzoeksters moeder had tijdens haar leven een andere dochter (verzoeksters zus) aangewezen als haar vertegenwoordigster. Het zorgkantoor neemt daarom aan dat verzoeksters moeder inzage in het dossier door deze dochter zou hebben goedgekeurd. In het geval van verzoekster kan het zorgkantoor echter niet uitgaan van een dergelijke aanname. Daarnaast bevat het dossier gegevens van derden waarop de Wbp wel van toepassing is.

Het zorgkantoor heeft er op grond van bovenstaande voor gekozen om verzoekster te vragen om een verklaring van erfrecht waaruit blijkt wie de erfgenamen van haar moeder zijn. Ook stelt het zorgkantoor als voorwaarde dat alle erfgenamen toestemming moeten geven voor inzage in het dossier door verzoekster. Het zorgkantoor wil buiten het conflict blijven dat verzoekster kennelijk heeft met haar zus. Voor zover er sprake is van een erfkwestie is het aan de erfgenamen zelf om dit onderling op te lossen

In zijn e-mailcorrespondentie is het zorgkantoor niet altijd duidelijk geweest naar verzoekster, in elk geval niet volledig. Dit komt door de vraagstelling van verzoekster en onvoldoende juridische kennis van de behandelend medewerkers. Het zorgkantoor krijgt zelden met dit soort zaken te maken. Het was daarom misschien beter geweest als de behandelend medewerkers juridisch advies hadden gevraagd. Dat is echter niet gebeurd. Het zorgkantoor biedt verzoekster hiervoor zijn verontschuldiging aan.

Tot slot kan het zorgkantoor niet meer terughalen wat er precies is gezegd tijdens de telefoongesprekken die verzoeksters notaris en schoondochter met het zorgkantoor hebben gevoerd. Het zorgkantoor heeft geen aantekeningen van deze gesprekken gemaakt.

Motivering van het oordeel

Wat toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst eerst of het redelijk is dat het zorgkantoor als voorwaarde voor inzage stelt dat verzoekster moet beschikken over een volmacht van de overige erfgenamen. Daarna zal de Nationale ombudsman een oordeel geven over de wijze waarop het zorgkantoor verzoeksters verzoek om inzage heeft afgehandeld.

Waaraan toetst de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman toetst de gestelde voorwaarde voor inzage aan het redelijkheidsvereiste. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

De afhandeling van het verzoek om inzage toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Hoe luidt het oordeel van de Nationale ombudsman ten aanzien van de voorwaarde voor inzage?

De Nationale ombudsman vindt het redelijk dat het zorgkantoor als voorwaarde voor inzage stelt dat verzoekster toestemming moet hebben van de overige erfgenamen.

Verzoekster wil inzage in persoonlijke gegevens van haar moeder. Zoals het zorgkantoor heeft aangegeven is de Wbp door het overlijden van verzoeksters moeder niet meer van toepassing op de gegevens. Voor zover bekend bestaan er verder geen wettelijke regels op dit gebied. Dat betekent echter niet dat het zorgkantoor deze gegevens zomaar aan iedereen mag verstrekken. Bovendien heeft het zorgkantoor in principe een geheimhoudingsplicht voor wat betreft de medische gegevens uit het dossier. Het zorgkantoor moet dus zorgvuldig omgaan met een verzoek om inzage.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het zorgkantoor adequaat heeft gehandeld door het belang van de overledene te betrekken bij de afweging om voorwaarden te stellen aan het verlenen van inzage in het dossier. Het gaat immers om persoonlijke gegevens van de overledene. De vraag daarbij is of de overledene het goed zou hebben gevonden dat verzoekster het dossier mag inzien. De overledene heeft dit gedurende haar leven niet aan het zorgkantoor kenbaar gemaakt. Er kan dus niet verondersteld worden dat de overledene verzoekster toestemming zou hebben verleend. De Nationale ombudsman vindt het zorgvuldig dat het zorgkantoor toestemming van erfgenamen als voorwaarde stelt voor inzage. Dit te meer daar bij alle handelingen ten aanzien van een nalatenschap instemming van alle erfgenamen uitgangspunt is.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Hoe luidt het oordeel van de Nationale ombudsman ten aanzien van de wijze waarop het verzoek om inzage is afgehandeld?

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het zorgkantoor verzoekster tegenstrijdige, niet-eenduidige en op een enkel punt onjuiste informatie heeft verstrekt.

Uit het onderzoek is duidelijk geworden dat verzoekster tegenstrijdige reacties heeft gekregen van het zorgkantoor op haar verzoek om het pgb-dossier van haar moeder in te zien. Inzage was in eerste instantie namelijk niet mogelijk, maar later wel onder bepaalde voorwaarden. Na de weigering van haar aanvraag heeft verzoekster het zorgkantoor gevraagd op grond van welk wetsartikel zij geen inzage kon krijgen in het dossier. Zij kreeg geen eenduidig antwoord op deze vraag. Het zorgkantoor stelde in eerste instantie dat het niet betrokken wilde raken bij het conflict tussen verzoekster en haar zus. Vervolgens verwees het zorgkantoor verzoekster achtereenvolgens naar de (niet bestaande) Wet op de Privacy, de Wet bescherming persoonsgegevens, de website van het Ministerie van Justitie en uiteindelijk naar bepaalde artikelen uit boek 4 van het Burgerlijk Wetboek. De vraag die verzoekster stelde was ingewikkeld. De behandelend medewerker had er daarom, zoals het zorgkantoor in zijn reactie heeft aangegeven, inderdaad beter aan gedaan om eerst juridisch advies te vragen alvorens de vraag te beantwoorden. Wat er precies is gezegd tijdens de telefoongesprekken tussen verzoeksters schoondochter, de notaris en het zorgkantoor heeft de Nationale ombudsman niet kunnen vaststellen. Het geheel overziende heeft het zorgkantoor echter gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Menzis Zorgkantoor uit Enschede is niet gegrond ten aanzien van de voorwaarde voor inzage. De klacht is gegrond ten aanzien van de wijze waarop het verzoek om inzage is afgehandeld.

Onderzoek

Op 15 november 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van Menzis Zorgkantoor uit Enschede. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van Menzis Zorg en Inkomen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het zorgkantoor verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kreeg verzoekster de gelegenheid om op de door het zorgkantoor verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van die gelegenheid gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Beide partijen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

Verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 15 november 2010 met de daarbij behorende bijlagen;

Brief van Menzis Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 1 maart 2011 met de daarbij behorende bijlagen;

Brief van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 3 april 2011;

Brief van Menzis Zorgkantoor aan de Nationale ombudsman van 28 juni 2011.

2

2010.12554

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman