



Ombudsman
Geschillencommissie
Zorgverzekeringslijn

Jubileumcongres SKGZ-Zorgverzekeringslijn:
Iedereen toegang tot zorg! Doen wat hoort of wat helpt?

Ombudsman voor een dag

Lenka Hora Adema

9 november 2023

Het zorgstelsel dat zijn wij



- Gemeenten
- Zorgverzekeraars
- Ministerie VWS
- Humanitas
- Sociaal raadslieden
- Juridisch loket
- Bestuur



Programma

- Stoomcursus
 - Responsiviteit & procedurele rechtvaardigheid. Context.
 - In gesprek op zoek naar de bedoeling.
 - Maar ik heb niks te bieden!?
 - Responsief handelen: een vak erbij.
- Het systeem bij elkaar: inspiratie en uitwisseling
- Dialoog met de Ombudsman

Ontwikkeling van autonoom naar responsief recht

- Repressief recht: Het recht is een instrument van de elite. Feodale stelsel.
- Autonoom recht: Regels en procedures nemen een centrale positie in. Van regels naar casus. Rationele bureaucratie.
- Responsief recht: Rechtvaardigheid is de maatstaf waaraan legitimiteit van het recht wordt afgemeten. Van casus naar regels. Responsief werken en procedurele rechtvaardigheid.

Bron: Nonet en Selznick, Law and society in transition: toward responsive law



Responsief werken bij de Ombudsman

- De mens en zijn verhaal centraal stellen
- Rechtmatig en rechtvaardig (behoorlijk / ethiek - juist en eerlijk naar de situatie)
- De bedoeling van de regels volgen (maatwerk)



Bespreek met
je buur: wat
zou jij doen
als
ombudsman?

Mijn vader krijgt thuiszorg van een organisatie die geen overeenkomst heeft met zijn zorgverzekering. Om die zorg vergoed te krijgen, moet de verzekeraar een machtiging afgeven. Dat staat zo in de polisvoorwaarden.

Er ging iets mis met de machtiging.

Mijn vader kreeg drie weken thuiszorg zonder de vereiste machtiging. Hij ontving daarom een flinke rekening.

De verzekeraar: “Er is niet aan de voorwaarden voldaan en dus geen vergoeding zorg.” De rekening werd niet ingetrokken. Ook niet toen ik namens mijn vader een schriftelijke klacht indiende. Daar kreeg ik hetzelfde antwoord op, nu op papier.

Ombudsprudentie: De gepeperde rekening

<https://www.skgz.nl/ombudsprudentie/>

De casus: een hoogbejaarde meneer, voor wie alles geregeld wordt, moet ineens een hoge rekening betalen voor thuiszorg, door het ontbreken van de vereiste machtiging.

De rechtsregel: als de toepassing van een formele regel in een individuele situatie tot een uitkomst leidt die 'naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar' is, dan gaat de redelijkheid en billijkheid vóór de formele regel.

Of dat zo is, kun je alleen achterhalen door met de burger in gesprek te gaan.



Mogelijke zorgen

- Gelijkheidsbeginsel en het rechtszekerheidsbeginsel?
- Responsief werken kan binnen de kaders van algemene rechtsbeginselen.
- Hoe het gelijkheidsbeginsel en het rechtszekerheidsbeginsel wordt uitgelegd verandert in de tijd.
- Het is steeds de kunst om een balans te vinden die recht doet aan belangen die er spelen.



Stelselresponsiviteit

De mate waarin wet- en regelgeving voldoende flexibel zijn om responsief handelen te faciliteren.



Is het wel nuttig om in gesprek te gaan als je niks inhoudelijks te bieden hebt?

Geen ander besluit maar toch een stap vooruit door:

- Meer begrip door uitleg
- Gehoord worden
- Vertrouwen dat het klopt
- Bejegeningklachten opheffen
- Afbetalingsregeling



Is het wel nuttig om in gesprek te gaan als je niks inhoudelijks te bieden hebt?

Je weet het pas zeker als je in gesprek gaat omdat:


- Het feitencomplex toch anders waardoor andere regels van toepassing zijn.
- Andere kleuring van de feiten waardoor een andere uitkomst gerechtvaardigd is.
- Soms toch een ander besluit!

Procedurele rechtvaardigheid

Of een beslissing als rechtvaardigheid wordt ervaren hangt sterk samen met de manier waarop die beslissing tot stand is gekomen.

- controle en deelname in het beslissingsproces
- een respectvolle behandeling
- transparantie
- vertrouwen in de neutraliteit van de beslisser

Bron: Thibaut en Walker (1975) en Lind en Tyler (1988)



De meeste klachten
opgelost door
Zorgverzekeringslijn
en Ombudsman

De Stichting Klachten en Geschillen
Zorgverzekeringen krijgt elk jaar zo'n 2.500 klachten
binnen van burgers over hun zorgverzekering.

In zo'n 300 gevallen leidt dat tot een uitspraak van de
Geschillencommissie Zorgverzekeringen.

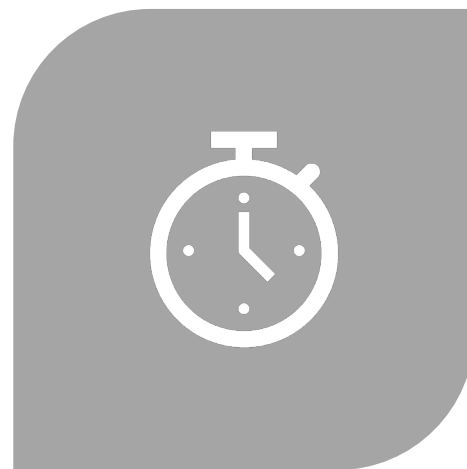
Meestal wordt de klacht dus opgelost door de inzet
van de Zorgverzekeringslijn en de Ombudsman
Zorgverzekeringen.

Ombudsprudentie geeft inzicht in de uitgangspunten
en de manier van werken van de Ombudsman.

In hoeverre herken jij responsief werken en procedurele rechtvaardigheid in jouw werk?



BEVRAAG ELKAAR OM DE BEURT
EN LUISTER NAAR ELKAAR



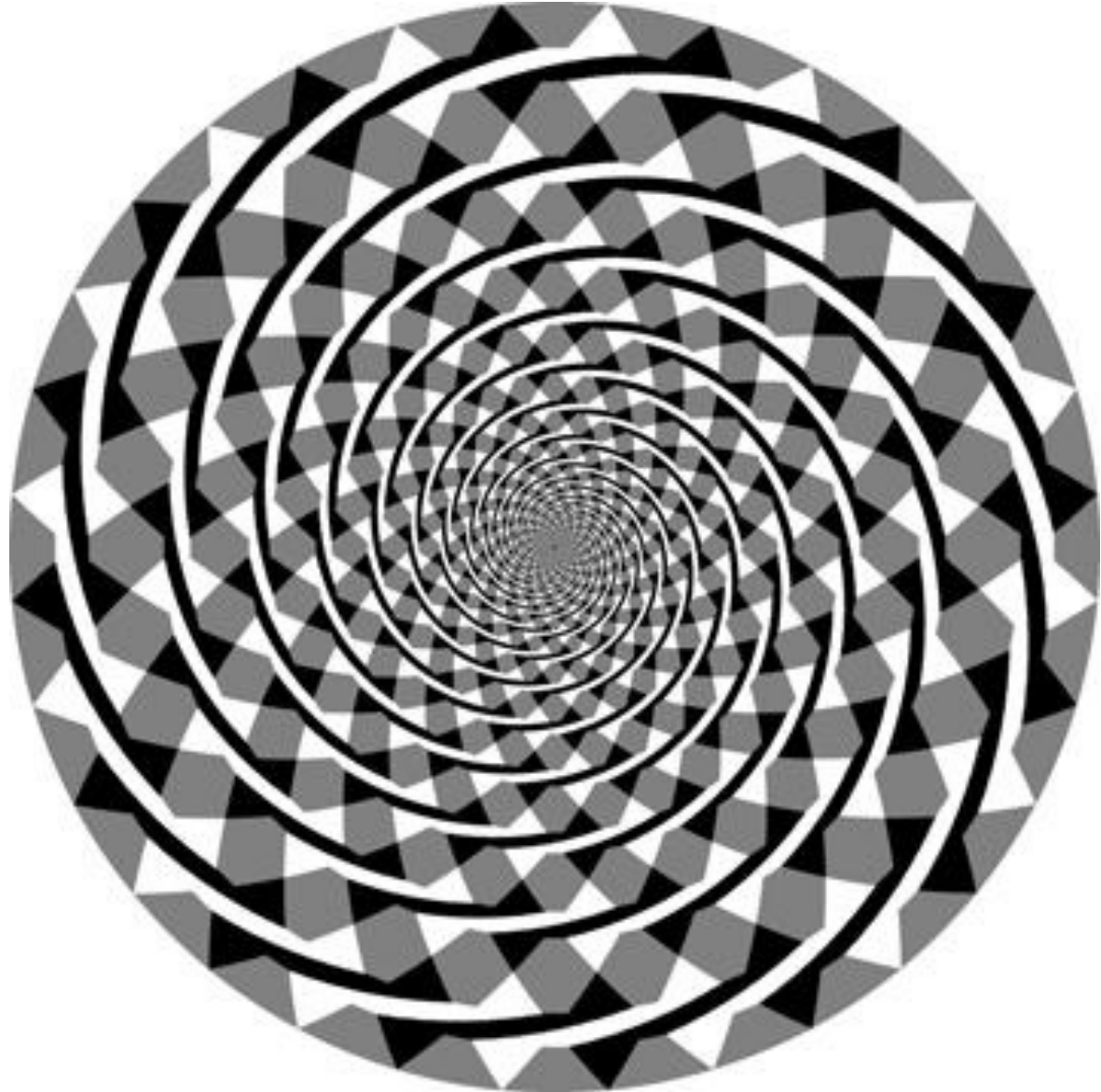
IN TOTAAL 4 MINUTEN



Luisteren

- Cosmetisch
- Associatief
- Actief: LSD
- Responsief





Het voorspellend brein: formuleer hypothesen



HET BREIN LEERT VAN
EERDERE ERVARINGEN.



HET BREIN VOORSPELT
WELKE SIGNALEN
BELANGRIJK ZIJN.



HET CREËERT EEN BEELD
VAN DE WERELD.



HET BREIN KAN SOMS TE
VEEL VOORSPELLEN.

Responsief luisteren

Inhoud

Vat samen wat de ander *letterlijk* zegt.
Vraag de ander: klopt dat?

Emotie

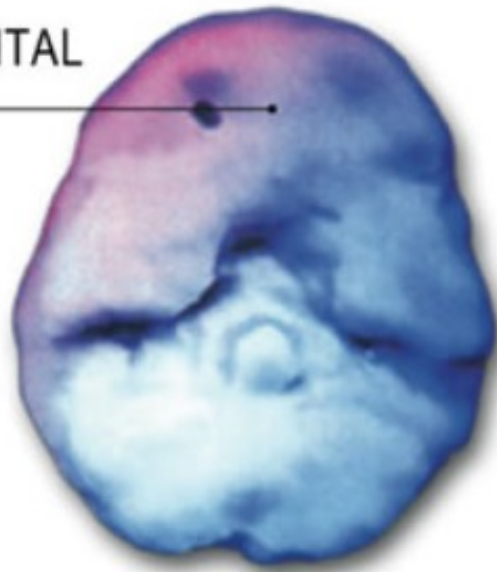
Benoem jouw hypothese over wat de ander er allemaal bij voelt, ook de ambivalenties daarin. Vraag de ander: klopt dat?

Intentie

Benoem wat jouw hypothese is over wat de ander *eigenlijk* wil zeggen tegen jou, wat is het appel dat je voelt. Vraag de ander: klopt dat?



PREFRONTAL
CORTEX



OPTIMAL



STRESS

"Thinking about Thinking"
Higher Reasoning
Executive Function

Prefrontal Cortex

9 Functions of the Prefrontal Cortex

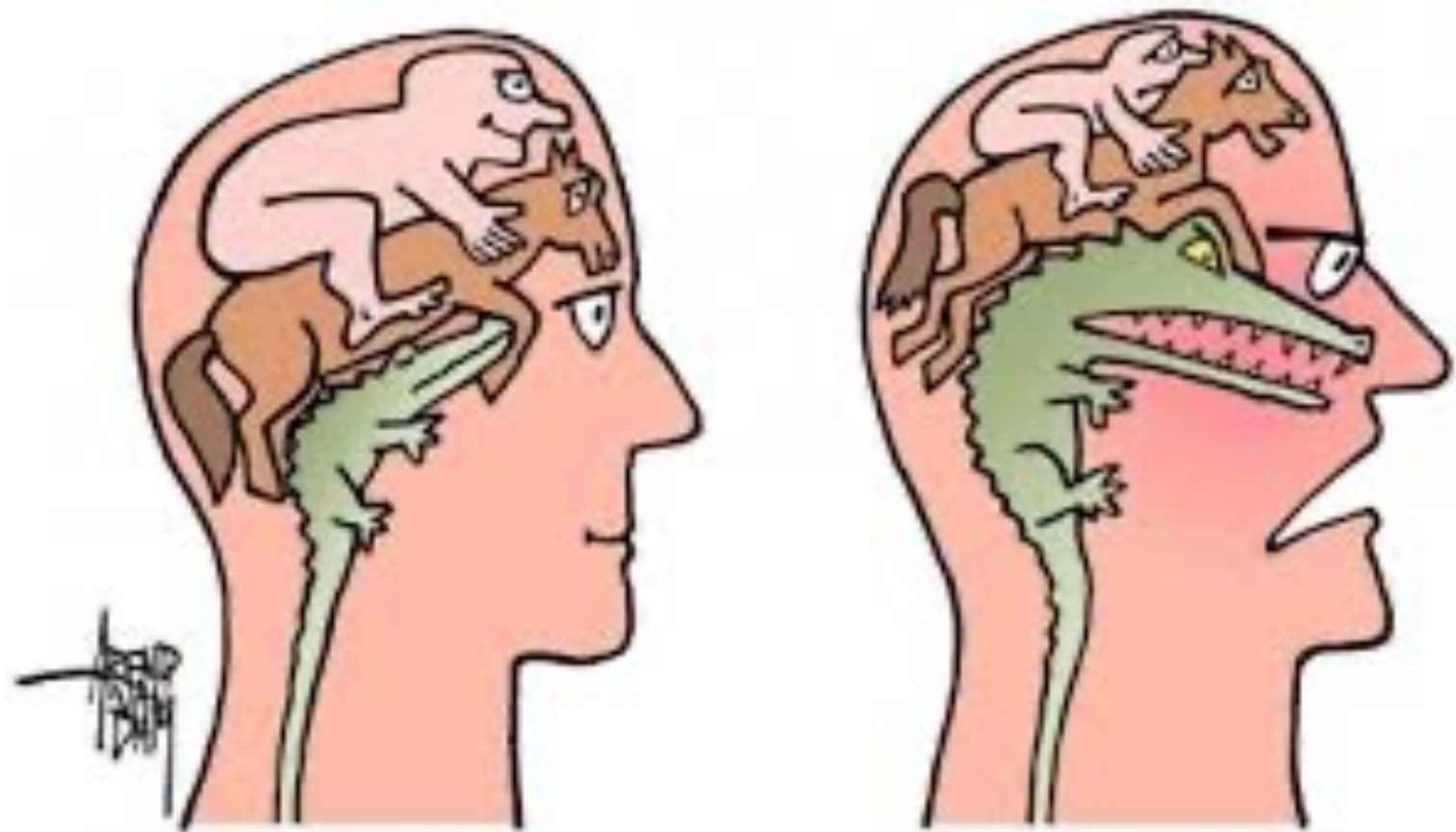
1. Empathy
2. Insight
3. Response Flexibility
4. Emotion Regulation
5. Body Regulation
6. Morality
7. Intuition
8. Attuned Communication
9. Fear Modulation



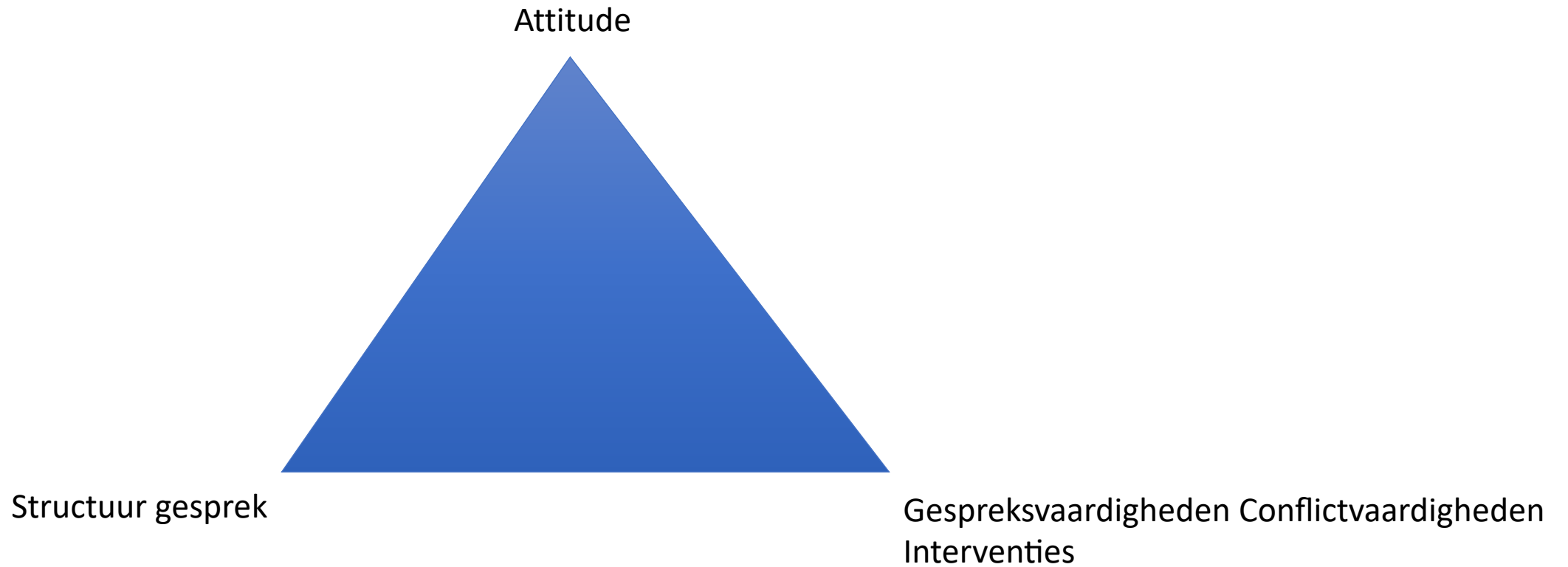
Limbic Brain


1. Fight, flight, freeze stress response
2. Thinks, "Am I safe? Do people want me?"
3. Emotions live here

Luisteren
lukt soms
niet meer



Responsief werken is een vak erbij





Brein-gein:
Een
benoemde
emotie is
een
zakkende
emotie

Situatie: emotie bij klager

Valkuil 1: terugpraten over proces, procedure en inhoud.

Valkuil 2: meehuilen (en gelijk geven).

Wel doen: reflecteren van de gevoelens/emoties en daarbij spiegelen houding en toon

Ik hoor/zie dat u zich zorgen maakt/verdrietig bent/boos bent/moedeloos bent/etcetera



Omkeren
kun je
leren:
Verwijt =
wens

Situatie: klager heeft verwijten in *ik* en *jullie* taal - dus niet op jou als persoon gericht.

Valkuil 1: in de verdediging gaan

Valkuil 2: meteen grenzen trekken

Wel doen: benoem de wens achter de klacht

Voor u is belangrijk vertrouwen, erkenning, gehoord worden, duidelijkheid, zekerheid, vergoeding....

Stellen gaat
knellen:
Bij stellen
vragen
stellen


- **Situatie: stellig gedrag van klager**
- Valkuil: Het nog eens gaan uitleggen
- ***Wel doen: LSD naar achterliggende belangen***

Ik merk dat u daar heel stellig over bent. Wat maakt dit zo belangrijk voor u? (Vat het antwoord samen, vraag door op het spoor van de ander tot je weet wat er voor de ander op het spel staat: psychologisch, procedureel, inhoudelijk.)

Een stoor
gaat voor:
Wat ziet een
vogel?

- **Situatie: langs elkaar heen praten of andere storing**
- Valkuil: doorpraten op inhoudsniveau terwijl je een storing ervaart
- ***Wel doen: metacommunicatie.***

Stop met praten over de inhoud en praat over de manier waarop jij het gesprek vindt lopen. Vraag of de ander dat herkent. Vertel hoe je het gesprek graag wilt voortzetten.





Verwijt + jij
= vrij:
Mens trekt
grens.

Situatie: persoonlijke aanval, jij-taal

Valkuil: doorpraten op inhoudsniveau. Denken dat je het wel aan kunt.

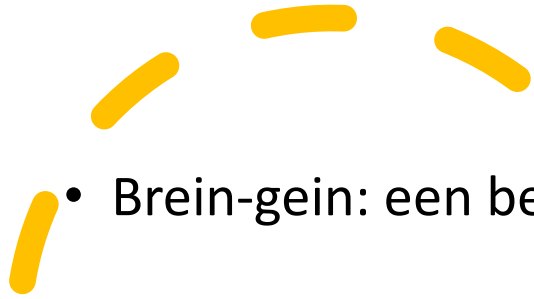
Wel doen: metacommunicatie en grens trekken.

U zegt (daardoor voel ik mij) Ik wil het gesprek alleen voortzetten als ... anders ga ik het gesprek beëindigen.

(Beëindig het gesprek als er niet meteen iets verandert in het gedrag van de klager)



Structuur van een lastig
gesprek:
Eerst begrijpen, dan
begrepen worden



- Brein-gein: een benoemde emotie zakt
- Omkeren kun je leren: verwijt = wens
- Stellen gaat knellen: bij stellen vragen stellen
- Een stoor gaat voor: wat ziet een vogel
- Verwijt + jij = vrij: mens trekt grens

