

Infosheet / september 2025

Sensitief in gesprek

Met mensen die ongedocumenteerd en/of onverzekerd zijn.

Inleiding

Deze infosheet sluit aan op de [Wegwijzer onverzekerden](#).

De Wegwijzer laat zien via welke vier regelingen zorgaanbieders de kosten voor geleverde zorg aan onverzekerden kunnen declareren: de RMA voor mensen in de asielopvang, de RMO voor Oekraïense vluchtelingen, de SOV voor mensen die rechtmatig in Nederland verblijven en de OVV voor mensen zonder rechtmatig verblijf. Het gaat om zorg aan personen met een zorgvraag zonder zorgverzekering die de zorgkosten niet of niet volledig zelf kunnen betalen.

In deze infosheet 'Sensitief in gesprek' focussen we op de *laatste twee groepen*: mensen die ongedocumenteerd en/of onverzekerd zijn. Het gaat dus *niet* specifiek over mensen met vluchtachtergrond die in COA of Oekraïne opvang verblijven. Voor hen is de toegang tot zorg en de vergoeding van de kosten meestal duidelijker georganiseerd.

Doel van deze infosheet is om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de persoon met een zorgvraag. Het is bedoeld voor zorgverleners, maar ook bruikbaar voor baliemedewerkers, hulpverleners, en anderen.

In de wegwijzer zijn al enkele hulpvragen opgenomen:

Maar er is meer nodig om op een sensitieve manier het gesprek aan te gaan.

Deze infosheet bestaat uit 3 onderdelen:

- 1 [Hulpvragen en tips](#). Deze kunnen je helpen om het gesprek op een sensitieve en open manier aan te gaan.
- 2 [Onverzekerd en zorg](#). Hier lees je meer over het recht op zorg en de drempels tot zorg die mensen ervaren.
- 3 [Meer weten](#). Hier vind je meer nuttige links.

Hulpvragen en tips

Voor goede zorg aan de patiënt die onverzekerd is, is het belangrijk om rekening te houden met de achtergrond en leefsituatie van de patiënt. Het is belangrijk om te weten dat mensen onbekend kunnen zijn met het zorgsysteem of wantrouwen hebben richting het zorgsysteem. Je zult daarom misschien meer tijd nodig hebben om iemand een veilig gevoel te geven, informatie te geven en om iemands situatie goed in beeld te krijgen.

Onderstaande vragen kunnen daarbij helpen. Kijk tegelijk uit voor het 'afvuren' van grote hoeveelheden vragen. Wissel vragen af door bijvoorbeeld iets over jezelf te vertellen, of over ervaringen die je hebt opgedaan in je werk, of door iets uit te leggen. Welke vragen je precies stelt, zal afhangen van de functie en rol.

Vertrouwen opbouwen

- Laat iemand rustig binnenkomen en stel jezelf voor
- Leg uit waarom je vragen stelt. Bijvoorbeeld: "Ik ga u helpen, maar heb eerst nog wat vragen om beter te begrijpen wat er aan de hand is"
- Neem de tijd en wees geduldig
- Schakel een tolk in wanneer dat nodig is: Zie zoschakeltueentolkin.nl

Geef uitleg over je rol

- Leg uit wie je bent, wat je kan doen, en ook wat je niet kan doen
- Leg uit dat je geheim houdt wat er besproken is
- Als je informatie moet delen, daarvoor toestemming te vragen van de patiënt. En dat je het dossier niet deelt met instanties, zoals politie of IND.

Persoonlijke situatie

Kijk niet alleen naar medische klachten, maar ook naar iemands welzijn en leefomstandigheden. Bijvoorbeeld door te vragen:

Woonsituatie

- Waar en hoe woon je nu?
- Kan je daar de komende tijd blijven?
- Waar maak je je het meeste zorgen over?

Sociaal netwerk

- Met wie woon je samen?
- Met wie heb je nog meer veel contact? (kennissen, familie, anderen)
- Bij wie kun je terecht met je verhaal? Aan wie vraag je hulp of advies?

Dagbesteding

- Hoe ziet je dag eruit?
- Houd je je bezig met werk, school, vrijwilligerswerk?

Eigen ideeën over de klachten

- Waar denk je dat de klachten door komen?
- Kun je hierover praten met mensen om je heen? Waarom wel/niet?
- Hoe praat je erover? Wat zijn de woorden die je hiervoor gebruikt?
- Wat helpt jou om met problemen om te gaan? En wat maakt het moeilijker?

Verwachtingen van hulp

- Bij wie zoek je meestal hulp? Wie heb je nu om hulp gevraagd?
- Hoe denk je over hulpverleners/dokters? En over de adviezen die zij geven / die ik geef?

Zorgen over kosten

- Besef je dat praten over geld, of geen geld hebben, een gevoelig onderwerp kan zijn. Maar dat het belangrijk is dat mensen kunnen vertellen als ze echt niet kunnen betalen, omdat je wil voorkomen dat zij zich in de schulden steken.
- Bespreek tijdig of iemand wel of niet (een deel) van de kosten kan betalen.
- Vertel bij een doorverwijzing dat in het ziekenhuis aan mensen gevraagd zal worden wat ze zelf kunnen betalen, en dat het dan goed is om daar vast over na te denken.
- En dat als zij niet kunnen betalen, zij toch de zorg moeten kunnen krijgen die zij nodig hebben.

Onverzekerd en zorg

Recht op zorg

Mensen die ongedocumenteerd en/of onverzekerd zijn, hebben recht op medisch noodzakelijke zorg. Dit betekent dat mensen recht hebben op zorg volgens het basispakket. Dit kan spoedeisende zorg zijn, maar ook niet-spoedeisende zorg. In de praktijk blijkt echter dat niet alle hulpverleners en instellingen op de hoogte zijn van de definitie van medisch noodzakelijke zorg en de implicaties voor de praktijk. Daarom wordt er zorg geweigerd. Of worden er dure rekeningen gestuurd naar mensen die dat niet kunnen betalen. Dit zorgt voor veel stress, en dat mensen zorg gaan vermijden.

- De inspanningsplicht betekent dat je als zorgverlener aan onverzekerde mensen moet vragen of zij zelf (een deel van) de rekening kunnen betalen. Als dat *niet* zo is, kan de zorgverlener de zorgkosten declareren bij het CAK.
- De nieuwe [Wegwijzer onverzekerden](#) informeert zorgverleners welke kosten, hoeveel, en hoe zij precies kunnen declareren

Mensen die ongedocumenteerd en/of onverzekerd zijn, bevinden zich in heel verschillende situaties. Twee grote groepen zijn:

- 1 Naar schatting wonen er in Nederland tussen de 23.000 en 58.000 **ongedocumenteerde mensen**^[1]. Dit zijn mensen die zonder geldig visum of verblijfsvergunning in Nederland verblijven. Ongedocumenteerde mensen leven vaak in een kwetsbare situatie. Ze leven met veel onzekerheden en er is sprake van specifieke gezondheidsrisico's. Meer lees je op de infosheet van Pharos over [Gezondheid en zorg voor mensen die ongedocumenteerd zijn](#).
- 1 Maar ook mensen die **rechtmatig in Nederland verblijven en onverzekerd zijn**, kunnen in een kwetsbare positie belanden. Hieronder vallen dak- en thuislozen, maar ook veel onverzekerde arbeidsmigranten. Het gaat dan vaak om mensen die hun werk verloren hebben, en daarmee ook hun woning en zorgverzekering. Een deel van hen belandt op straat, wat negatieve gevolgen heeft voor hun gezondheid en welzijn. Deze mensen blijven vaak lang doorlopen met hun klachten, en komen dus vaak met verergerde klachten aan in de zorg.

Meer over arbeidsmigranten lees je op de infosheet van Pharos [Gezondheid en zorg voor arbeidsmigranten](#) en over onverzekerde, dakloze arbeidsmigranten op [Barkanl.org](#)

De weg naar zorg

Een groot deel van de mensen die ongedocumenteerd en/of onverzekerd zijn zoekt in eerste instantie zorg in het eigen netwerk en tracht zelf hun gezondheidsprobleem op te lossen, voordat er contact gezocht wordt met de reguliere gezondheidszorg. In de grote steden weten mensen dan de weg naar zorginitiatieven redelijk te vinden, maar daarbuiten is het niet altijd duidelijk waar mensen naartoe moeten voor zorg. Ook zijn mensen vaak bang voor hoge zorgkosten. Dit soort onduidelijkheid of angst zorgt soms tot uitstel van consulten en verergering van klachten.

Het 'gezondheidszoekend gedrag' van mensen die ongedocumenteerd zijn is daarmee anders dan bijvoorbeeld nieuwkomers die gedocumenteerd in Nederland verblijven.

Wantrouwen

Sommige mensen zijn angstig voor de consequenties van hulp zoeken, bijvoorbeeld dat zij zullen worden opgepakt of uitgezet. Vaak is het voor hen niet duidelijk wie je kunt vertrouwen en wie niet. Ook door slechte ervaringen in het verleden. Sommige mensen geven zelf een willekeurig adres op als ze daarnaar gevraagd worden; zich niet realiserend dat alle afspraken van bijvoorbeeld het ziekenhuis vervolgens naar dat adres gaan. Daardoor is soms de follow up minder goed.

Het wantrouwen dat ongedocumenteerde en/of onverzekerde mensen hebben tegenover officiële instanties, maakt dat zij soms een afwachtende houding hebben. Soms is dit ook een reden dat mensen eerder contact opnemen met NGO's (die "los" van het systeem zijn), dan met officiële zorginstanties, uit angst om gerapporteerd te worden. Tegelijkertijd is er onder zorgverleners een gebrek aan kennis en informatie over het recht op zorg en de vergoedingsregelingen. Dit zorgt er voor dat mensen niet de zorg krijgen die ze nodig hebben, en zij het vertrouwen in de zorg (nog meer) verliezen.

Het maken van contact, het opbouwen van vertrouwen en het geven van een veilig gevoel, kan dus meer tijd en aandacht vragen dan bij patiënten die wel geldige verblijfsdocumenten hebben en/of verzekerd zijn.

Meer informatie

Download de Wegwijzer

Wegwijzer onverzekerden

Gezondheid en zorg voor arbeidsmigranten

Infosheet [Gezondheid en zorg voor arbeidsmigranten](#)

Gezondheidszorg voor iedereen: gids inclusieve zorg

Gezondheidszorg voor iedereen: gids inclusieve zorg

Iedereen heeft recht op goede gezondheidszorg. Ongeacht wat iemand gelooft, waar iemand vandaan komt of van wie iemand houdt. Deze gids gaat over inclusieve zorg met aandacht voor cultuur en biedt praktische handvatten om passende zorg te bieden.

<https://www.pharos.nl/kennisbank/gezondheidszorg-voor-iedereen/>

Wat is cultuursensitief werken?

Wat is cultuursensitief werken?

Cultuursensitief werken betekent dat je rekening houdt met de culturele achtergrond en waarden van de patiënt of cliënt, en daarop afgestemde zorg of ondersteuning biedt. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat je rekening houdt met religieuze of culturele voedingsgewoonten. Of dat een tolk wordt ingezet als de patiënt de taal niet goed beheerst.

<https://www.pharos.nl/cultuursensitief-werken-zorg-sociaal-domein-handvatten/>

Het culturele interview

Het culturele interview

Het **Culturele Interview** kun je gebruiken om de sociale en culturele context van hulpvragers te begrijpen. Het cultureel interview wordt momenteel geactualiseerd.

Persoonsgericht werken

Persoonsgericht werken

Handreiking persoonsgericht: : <https://www.pharos.nl/kennisbank/persoonsgerichte-en-integrale-aanpak-in-de-eerstelijnszorg-met-brede-gespreksvoering/>

Gesprekskaart: <https://www.pharos.nl/kennisbank/in-gesprek-met-de-patient/>

Infographic eerstelijnszorg

Infographic eerstelijnszorg

Informatie over hoe de zorg werkt in verschillende talen

<https://www.pharos.nl/kennisbank/infographic-eerstelijnszorg/>

Overzicht voorlichtingsmaterialen in verschillende talen

Overzicht voorlichtingsmaterialen in verschillende talen

<https://www.pharos.nl/kennisbank/overzicht-voorlichtingsmaterialen-in-diverse-talen/>

Folder Wat is stress en wat kun je doen?

Folder Wat is stress en wat kun je doen?

Deze folder biedt informatie over mentale gezondheid voor mensen met een vluchtachtergrond in 7 talen. De versie voor arbeidsmigranten verschijnt eind 2025.

<https://www.pharos.nl/kennisbank/wat-is-stress-en-wat-kun-je-doen-informatie-over-mentale-gezondheid-voor-mensen-met-een-vluchtachtergrond/>

Praatplaten Stress-sensitief werken

Praatplaten Stress-sensitief werken

Deze praatplaten en bijbehorende films helpen medische professionals om op een heldere manier uit te leggen hoe lichamelijke en mentale klachten samenhangen met stress.

Praatplaten: <https://www.pharos.nl/kennisbank/praatplaten-begrijp-je-stress/>

Toelichting bij de platen: <https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2024/12/Achtergrondinformatie-bij-de-praatplaten-van-Begrijp-je-Stress.pdf>

Informatie voor mensen die ongedocumenteerd leven in Nederland

Informatie voor mensen die ongedocumenteerd leven in Nederland

Info over hulp, zorg en onderdak van het Rode Kruis: <https://helpfulinformation.redcross.nl/>

Informatie over rechten: <https://www.basicrights.nl/>

Straatzorgkaart

Straatzorgkaart

De nieuwe Straatzorgkaart verschijnt 1 oktober