

Vergaderjaar 2013–2014

30 597

Toekomst AWBZ

Nr. 376

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 oktober 2013

De Consumentenbond heeft onderzoek gedaan naar onterechte bijbetalingen in verpleeg- en verzorgingshuizen en de conclusies van dit onderzoek bevat in een artikel¹. Onder andere het consumentenprogramma Kassa² heeft aan dit artikel aandacht besteed. De Consumentenbond heeft mij onlangs de uitkomsten doen toekomen. In deze brief ga ik in op dit onderzoek en laat ik weten welke stappen ik van plan ben te nemen.

Uit het artikel van de Consumentenbond maak ik op dat het onderzoek op de volgende wijze is vormgegeven. Telefonisch zijn brochures, huisregels en bewonersovereenkomsten opgevraagd en vergeleken met de richtlijnen van het CVZ³ en de Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf in de sector Verpleging Verzorging en Thuiszorg. Op basis van dit onderzoek concludeert de Consumentenbond dat in bijna de helft van de 152 onderzochte instellingen nieuwe bewoners zelf moeten zorgen voor het leggen van vloerbedekking en het ophangen van gordijnen. Ook andere kostenposten die (nieuwe) bewoners voor hun rekening krijgen, komen ter sprake, zoals het zelf zorg dragen voor een hoog-laagbed, het zogenaamde platgoed, het labelen van linnengoed en kleding, waskosten en de verzekering van eigendommen. Het artikel noemt een aantal organisaties bij naam.

Laat ik voorop stellen dat het niet geoorloofd is om cliënten te laten bijbetalen voor zaken waarop zij aanspraak hebben via de AWBZ. Dit heb ik eerder aan u gemeld⁴.

¹ Nieuwe bewoners uitgekleeft (Consumentengids oktober 2013)

² Uitzending: 29 september 2013

³ Daar heeft u recht op in een AWBZ-instelling (CVZ)

⁴ Kamerstuk 30 597 nr. 372

Ik vind het treurig dat er blijkbaar nog steeds zorginstellingen zijn die cliënten onterecht voor kosten laten betalen. Dit temeer omdat deze kwestie mensen betreft die zich in een kwetsbare fase van hun leven bevinden. Dat geldt zowel voor (nieuwe) bewoners als voor hun naasten. Er lijkt hier sprake te zijn van een hardnekkig probleem; afgaande op het artikel van de Consumentenbond lijkt het erop dat inspanningen om onterechte bijbetalingen in de AWBZ tot het verleden te laten behoren nog niet voldoende effect hebben gehad.

In het debat van 5 september over aanvullende diensten bij zorg in een instelling heb ik u toegezegd met de NZa in overleg te treden over de transparantie bij aanvullende diensten (Handelingen II 2012/13, nr. 107, debat over het bericht «wasje doen 120 euro, ommetje 50 euro»). Tevens ontvangt u van mij een brief over de aansprakelijkheid van bestuurders die onterecht betalingen vragen voor verzekerde zorg in hun instelling. In aanvulling op deze acties zal ik de volgende stappen ondernemen.

Ten eerste zal ik de Consumentenbond vragen de casuïstiek die de Consumentenbond in het artikel aanhaalt, te melden bij de NZa. Zodra de NZa de achterliggende onderzoeksgegevens heeft ontvangen, is zij in de gelegenheid om de instellingen in onderzoek te nemen. Het geven van een aanwijzing behoort tot de instrumenten die de NZa hierbij kan inzetten. Overigens leek in de uitzending van Kassa naar voren te komen dat het niet in alle gevallen onterechte betalingen betrof.

Daarnaast doe ik een oproep aan cliënten en hun naasten om onterechte bijbetalingen bij de NZa of zorgkantoor te melden. De NZa heeft hiervoor een meldpunt ingericht. Het meldpunt bestaat sinds mei 2011. Ik constateer dat het meldpunt goed functioneert om signalen van cliënten om te zetten in concrete actie door de NZa. De NZa heeft vanaf de inwerkingstelling van het meldpunt zeven aanwijzingen gegeven aan instellingen. De betrokken instellingen hebben de overtredingen gestaakt en gedupeerde cliënten zijn gecompenseerd. Echter, het aantal meldingen neemt af. Dat lijkt niet te stroken met de bevindingen van de Consumentenbond. De NZa laat als reactie in het programma Kassa weten dat de onbekendheid met het meldpunt hier wellicht debet aan is. Ik bekijk met betrokken partijen hoe het meldpunt beter onder de aandacht van cliënten te brengen.

Ten derde spreek ik de brancheorganisatie Actiz aan op de onterechte bijbetalingen. Verpleeg- en verzorgingshuizen horen zich aan de regels te houden. Zoals ik in mijn brief van 4 september jongstleden heb aangegeven, dient er transparantie te zijn over aanvullende diensten. Die verplichting tot transparantie is vastgelegd in de algemene leveringsvoorwaarden in de verpleging, verzorging en thuiszorg. Mochten er bij instellingen onduidelijkheden bestaan over de regelgeving, verwoord in de eerder genoemde richtlijn van het CVZ, dan verneem ik dat graag van Actiz. Ook bevestig ik landelijke cliëntenorganisaties over de duidelijkheid van de regelgeving op dit vlak, zodat zij nieuwe cliënten op tijd en beter kunnen voorlichten.

Ten slotte ga ik via de landelijke cliëntenorganisaties, cliëntenraden van de instellingen actiever voorlichten over de diensten die bij het verzekerd pakket horen.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn