

Vergaderjaar 2013–2014

**30 597**

**Toekomst AWBZ**

**Nr. 430**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 8 april 2014

In mijn brief van 8 oktober 2013 over het artikel van de Consumentenbond van september 2013 (Kamerstuk 30 597, nr. 378) heb ik toegezegd uw Kamer te informeren over de uitkomsten van het onderzoek van de NZa naar onterechte betalingen in AWBZ-instellingen. In het debat van 20 februari jongstleden heb ik op verzoek van mevrouw Keijzer aangegeven de namen van die instanties die een aanwijzing van de NZa hebben ontvangen en waarvan de naam openbaar is gemaakt aan uw Kamer te zenden. In datzelfde debat heb ik in reactie op de vraag van mevrouw Agema toegezegd dat als de NZa constateert dat er sprake is van aantoonbare oplichting zij een melding zal doen aan het Openbaar Ministerie. In deze brief ga ik in op deze toezeggingen.

**Onderzoek onterechte betalingen**

De NZa heeft mij medio maart geïnformeerd over de resultaten van het onderzoek naar onterechte betalingen, dat de NZa heeft uitgevoerd naar aanleiding van een publicatie van de Consumentenbond van 27 september 2013. Ik zal eerst ingaan op de opzet van het onderzoek. Daarna ga ik in op de belangrijkste resultaten. Tot slot zal ik de vervolgstappen beschrijven, die de NZa samen met andere partijen zal ondernemen om paal en perk te stellen aan onterechte betalingen. Tevens ga ik in op transparantie ten aanzien van de informatievoorziening van bijbetalingen.

De Consumentenbond heeft de onderzoeksgegevens en casuïstiek aan de NZa verschaft. Deze gegevens bevatten een overzicht van de instellingen die telefonisch zijn benaderd met een verzoek om informatie over de instelling te verschaffen. Daarnaast bevatten zij een opsomming van citaten uit schriftelijk informatiemateriaal, die aanleiding kunnen geven om te veronderstellen dat de zorginstellingen onterecht AWBZ-zorg in rekening brengen. Het onderzoek van de Consumentenbond omvat 249 citaten die een vermeende overtreding van regels omtrent bijbetaling

inhouden. Hiervan zijn 17 citaten in het artikel gepubliceerd en 232 citaten in een aparte bijlage opgenomen. Een aantal citaten is geheel of gedeeltelijk identiek. Na correctie van deze dubbele vermeldingen, resteren 229 unieke citaten. De Consumentenbond heeft niet onderzocht of de onjuiste informatie-uitingen in de praktijk ook daadwerkelijk hebben geleid tot onterechte betalingen.

De NZa heeft aan de zorgkantoren verzocht om de uitkomsten van het onderzoek van de Consumentenbond te toetsen bij de betrokken aanbieders. De NZa heeft de rapportages van de zorgkantoren geanalyseerd. In de rapportages zijn de toelichtingen van de zorgaanbieders opgenomen. Bij de analyse van het onderzoek van de Consumentenbond heeft de NZa tevens het onderzoek van Actiz «Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond» betrokken. Ook heeft zij een nadere analyse gemaakt van de meldingen die zijn binnengekomen bij het meldpunt van de NZa.

Het onderzoek van de NZa maakt twee aandachtspunten duidelijk ten aanzien van onterechte betalingen. Ten eerste betreft het een transparantieprobleem: de informatievoorziening aan cliënten over bijbetalingen kan duidelijker en vollediger. Ten tweede is er sprake van een rechtmatigheidsprobleem, omdat cliënten mogelijk geconfronteerd worden met bijbetalingen voor zorg die vanuit de AWBZ vergoed wordt. Ik ga hieronder eerst in op de rechtmatigheid, daarna ga ik in op transparantie van informatie voor cliënten.

### **Onterechte betalingen**

Hoewel de informatievoorziening in 229 gevallen inderdaad niet overeenstemt met de regels over bijbetalingen, geeft de NZa aan dat in de praktijk niet altijd sprake is van onterechte betalingen. De beoordeling van de ontvangen rapportages door de NZa wijst uit dat in minstens 44 citaten (verdeeld over 37 zorginstellingen) een vermoeden bestaat dat cliënten in het verleden ten onrechte een eigen bijdrage betaald hebben. Deze citaten voldoen aan de volgende criteria: het citaat is in strijd met de regelgeving over bijbetalingen en er zijn sterke aanwijzingen dat de uitvoeringspraktijk in de betreffende zorginstelling afwijkt van de regels omtrent bijbetalingen. De zorgaanbieder moet beargumenteerd kunnen aantonen dat er geen onterechte betalingen geïncasseerd zijn. Deze mogelijk overtredingen betreffen hoofdzakelijk eigen betalingen voor inrichtings- en stofferingskosten en kosten voor platgoed (lakens en handdoeken). In 81% van de citaten is in ieder geval geen sprake van onterechte betalingen. De zorgkantoren hebben tot nut toe in 10 gevallen maatregelen genomen om overtredingen te beëindigen. Ook hebben de zorgkantoren de zorginstellingen gevraagd hen te informeren over de voortgang van de maatregelen die zij hebben genomen. De NZa zal binnenkort nagaan bij de zorgkantoren wat de stand van zaken is.

Omdat cliënten eigen keuzes kunnen maken, hoeft er in de 44 genoemde gevallen overigens geen sprake te zijn van daadwerkelijk onterechte betalingen. Ook als er sprake is van verkeerde informatievoorziening en daadwerkelijke toepassing in het instellingsbeleid, betekent dit niet dat cliënten de dienst daadwerkelijk afnemen. Cliënten kunnen bijvoorbeeld uit zichzelf kiezen voor een eigen inrichting op eigen kosten. Op dit moment ontbreekt volgens de NZa de informatie om een definitief oordeel te geven over de 44 citaten waarvan de NZa vermoedt dat er sprake is van onterechte bijbetalingen. De NZa wil vaststellen of in deze gevallen cliënten wel of niet met onterechte bijbetalingen zijn geconfronteerd. De NZa wil daarom van de verschillende zorgkantoren precies weten of en hoeveel cliënten van hiervoor genoemde instellingen daadwerkelijk ten onrechte hebben bijbetaald voor zaken die binnen het

AWBZ-budget vallen. Hierover zal de NZa op korte termijn contact met de zorgkantoren opnemen.

Naast het verdiepende onderzoek ten aanzien van de 44 citaten blijft de NZa alert op nieuwe meldingen over onterechte bijbetalingen en legt deze terug bij de zorgkantoren. Als uit binnengekomen meldingen blijkt dat zorginstellingen herhaaldelijk in de fout gaan, dan zal de NZa, naast het terugleggen van deze meldingen bij zorgkantoren, zelf ook handhavend optreden. In geval van aantoonbare oplichting zal de NZa deze signalen doorgeven aan het Openbaar Ministerie. De NZa neemt deze signalen mee in het periodieke signalementenoverleg met het OM.

De NZa ontving, los van het onderzoek van de Consumentenbond, van januari 2013 tot en met januari 2014 in totaal 59 meldingen over onterechte betalingen. Twee signalen betroffen daadwerkelijke onterechte bijbetalingen door cliënten. Uit het onderzoek van de NZa blijkt dat binnenkomende meldingen van cliënten niet altijd bruikbaar zijn vanwege het ontbreken van informatie. De NZa ontving vaak geen reactie van de melder als zij om aanvullende informatie vroegen. Met diverse belanghebbenden, zoals de Consumentenbond, de NPCF en het LOC, wordt besproken hoe het cliëntenperspectief in de toekomst beter in beeld kan worden gebracht. Heldere en duidelijkere meldingen helpen de zorgkantoren en de NZa om ingeval van onterechte bijbetalingen gerichte acties te ondernemen.

In het verleden heeft de NZa bij overtredingen aanwijzingen aan zorgaanbieders gegeven en hun naam openbaar gemaakt. Aan de volgende instellingen is door de NZa een aanwijzing opgelegd voor onterechte bijbetalingen in de AWBZ: Stichting Zorggroep Amsterdam-Oost (februari 2013); Stichting Groenhuysen (februari 2013); Stichting Saffier (april 2012); Osira Amstelring (februari 2012); Stichting Carinova Woonzorg (november 2011); Stichting Vivent (november 2011); Stichting Inovum (november 2011). Deze instellingen komen niet voor in het onderzoek van de Consumentenbond.

### **Transparantie informatie over bijbetalingen**

De NZa merkt op dat uit het onderzoek van de Consumentenbond aantoonbaar is dat de informatievoorziening over bijbetalingen verbetering behoeft. Uit de rapportages van zorgkantoren die de NZa in reactie op haar informatieverzoek ontvangen heeft, blijkt dat zorginstellingen in meerderheid erkennen dat de communicatie over eigen betalingen beter kan. De publicatie van de Consumentenbond was voor verschillende instellingen aanleiding om de informatievoorziening te herzien. Hoewel de zorgkantoren verschillende interventies plegen bij zorgaanbieders (o.a. screenen van websites, monitorgesprekken) om transparantie te waarborgen, constateert de NZa dat er behoefte is aan duidelijkere en vollediger informatie van zorginstellingen aan cliënten over zorgkosten die wel of geen eigen bijdrage van hen vergen. Transparante (keuze-)informatie over producten en diensten van zorgaanbieders is een belangrijke voorwaarde om de consument in staat te stellen keuzes te maken die het best aan zijn wensen voldoen. De NZa stelt op dit moment een interventieplan op om informatie over bijbetalingen in de AWBZ blijvend te verbeteren. De NZa betreft onder meer de Consumentenbond en Actiz bij de uitvoering van dit plan.

Het Zorginstituut Nederland heeft haar voorlichtingsbrochure aangepast om onduidelijkheden weg te nemen. In deze brochure is een korte uitleg te vinden over welke zorg en ondersteuning tot de AWBZ-aanspraak bij verblijf in een AWBZ-instelling. In deze brochure is onder meer de tekst

over het inrichten van een kamer aangescherpt. Voor een uitgebreide uitleg kunnen cliënten het AWBZ-kompas raadplegen. Daarnaast is het Zorginstituut Nederland in overleg met onder andere brancheorganisaties, cliëntenorganisaties en VWS over de wijze waarop het publiek in de toekomst wordt geïnformeerd over aanvullende diensten en bijbetalingen bij zorg in een instelling onder de Wet langdurige Zorg. LOC Zeggenschap in Zorg heeft naar aanleiding van het Consumentenbond-onderzoek de handreiking aanvullende diensten nog eens onder de aandacht gebracht van de cliëntenraden.

### **Tot slot**

De NZa zal mij in juli 2014 informeren over de uitkomsten van het verdiepend onderzoek naar de 44 citaten en de inhoud van het interventieplan. Ik zal uw Kamer informeren over de resultaten hiervan.

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