

## Bericht dat bewoners door zorginstellingen bestolen worden

Aan de orde is het **dertigledendebat** over **het bericht dat bewoners nog steeds door zorginstellingen bestolen worden**.

**De voorzitter:**

Er hebben zich inmiddels zes deelnemers aangemeld voor dit debat, van wie vier sprekers. Opnieuw is de eerste spreker van de zijde van de Kamer mevrouw Agema van de Partij voor de Vrijheid.



**Mevrouw Agema (PVV):**

Voorzitter. Het aantal debatten dat wij in de afgelopen jaren hebben gevoerd over onterechte betalingen en exorbitant hoge betalingen, is legio. Dit is het derde plenaire debat en we hebben ook in verschillende AO's er aandacht aan besteed. Het is een hardnekkig probleem. Het gaat niet alleen om exorbitant hoge rekeningen die worden gepresenteerd, bijvoorbeeld €120 voor het doen van de was of €50 voor een ommetje, maar ook om oplichting. Instellingen vragen bewoners bijvoorbeeld geld voor het woonklaar maken van de kamer. Daarvoor betaalt iemand die in een instelling komt tussen €780 en €2.200 eigen bijdrage per maand. Alle volwassen Nederlanders betalen ook nog eens tot €300 per maand aan AWBZ-premie.

Op oplichting staan heel hoge straffen, wel tot vier jaar gevangenisstraf. Ik ben inmiddels zo verbijsterd dat wij hier in de Tweede Kamer het probleem niet met wortel en tak kunnen uitroeien. Ik verbaas me er ook over dat de staatssecretaris het op het ene moment een hardnekkig probleem noemt en op het andere moment, bijvoorbeeld vanmorgen in de Telegraaf, zegt dat het probleem minder erg is dan voorgesteld. Steeds maar weer, in elk debat, horen wij: wij gaan er alles aan doen. De uitkomst is echter: alles blijft bij hetzelfde. Deze groep zeer kwetsbare mensen wordt gewoon onterecht geld afhandig gemaakt. Het is oplichting!

De NZa heeft een volkomen onbekend meldpunt en het is ook nog eens heel ingewikkeld om er terecht te komen. Bewoners worden eerst naar de cliëntenraad gestuurd en daarna naar het zorgkantoor. Vervolgens komen ze bij dat onbekende meldpunt van de NZa. Dit geeft uiteindelijk ook een onbetrouwbaar onderzoeksresultaat. Je weet namelijk niet hoe groot het probleem echt is als mensen een en ander zelf moeten opzoeken.

Ik zie dan ook niets in het vervolgonderzoek van de NZa dat we over twee weken nog zullen krijgen. De staatssecretaris had een voorbeeld moeten nemen aan de Consumentenbond. Die is zelf achter de feiten aan gegaan, is zelf op onderzoek gegaan. Dat onderzoek heeft aangetoond dat in bijna de helft van de gevallen bewoners opgelicht worden of exorbitant hoge rekeningen gepresenteerd krijgen.

Ik vraag de staatssecretaris allereerst om aangifte te doen als blijkt dat bewoners onterechte rekeningen gepresenteerd krijgen. Dat kan hijzelf doen, de NZa of iemand anders. Het moet in ieder geval gebeuren. Het is een ernstig misdrijf.

Daarnaast vraag ik de staatssecretaris wat hij gaat doen aan exorbitant hoge rekeningen. Exorbitant hoge rekeningen vallen niet onder oplichting, maar ook die moeten met wortel en tak worden uitgeroeid. Het is bijzonder ernstig dat hoogbejaarde mensen die ernstig ziek zijn en vaak al zwaar dementerend, op deze wijze te maken krijgen met uitbuiting en oplichting. Het is een groot schandaal en er zou nu eindelijk eens een keertje een einde aan moeten komen.



**De heer Van Gerven (SP):**

Voorzitter. We praten hier inderdaad voor de zoveelste keer over dit onderwerp, over onterechte rekeningen die patiënten, bewoners, in zorginstellingen krijgen gepresenteerd. In de debatten die we al jarenlang voeren, wordt steeds duidelijker hoe het zit. De praktijk is echter heel hardnekkig. De staatssecretaris erkent dat. Hij geeft ook aan dat het een hardnekkig probleem is. Het is echter de vraag hoe daar een einde aan kan worden gemaakt. Dat is toch wat we hier moeten proberen. De staatssecretaris kwam al eerder met tal van suggesties om het probleem aan te pakken. We zijn nu een halfjaar verder. Hoe staan we er eigenlijk voor? Wat heeft de NZa precies gedaan met alle meldingen van de Consumentenbond? Hoeveel aanwijzingen en boetes zijn er gegeven aan zowel zorgaanbieders als bestuurders? Hoe is het mogelijk dat de NZa zegt dat het beter gaat, een uitspraak waar de staatssecretaris zich ook op beroept, terwijl de Consumentenbond zegt dat het toch nog wel heel erg mis is?

Kan de staatssecretaris ook een reactie geven op het volgende? Het gaat om ActiZ, de brancheorganisatie van zorgondernemers. Ik wil eigenlijk meteen voorstellen dat deze organisatie haar naam verandert, want ik ben niet zo van zorgondernemers, maar van zorgaanbieders en van het hebben van zorg voor de mensen. Het is immers geen markt. ActiZ pleit eigenlijk voor meer ongelijkheid, omdat de verzorgingsstaat volgens haar tot een gelijkheidsfuik is verworpen. ActiZ zegt voorts dat publicaties als Daar heeft u recht op, tot het verleden behoren. Dit vind ik heel erg tekenend. Is het niet juist een goed uitgangspunt dat ervoor moet worden gezorgd dat mensen wel weten waar ze recht op hebben? Kan de staatssecretaris ook op die stellingname van ActiZ ingaan? ActiZ zegt: we willen eigenlijk geen regels, we willen vrijheid zodat we verschil kunnen maken. Is dat ook niet de reden waarom dit probleem zo hardnekkig is en niet wordt opgelost?

Ik heb nog een paar punten. Ik noem allereerst het probleem van de waskosten. Is de staatssecretaris bereid om de waskosten te maximeren? We hebben richtlijnen, het is allemaal uitgezocht, maar de verschillen zijn gewoon veel te groot. Is de staatssecretaris bereid om te komen tot een maximering en daarvoor de NZa aan het werk te zetten. Dat moet gewoon goed vastgelegd worden.

**De voorzitter:**

U hebt nog zes seconden.

**De heer Van Gerven (SP):**

Ik heb nog een laatste punt: de inrichting van de woning als mensen in een verzorgingshuis gaan wonen.

**De voorzitter:**  
Afrondend.

De heer **Van Gerven** (SP):  
De praktijk is nog steeds dat instellingen dat de inrichting van de woning voor eigen rekening is. De regel van de NZa is op dat punt ook onduidelijk.

**De voorzitter:**  
Dank u wel. Uw tijd is voorbij. Ik dank u voor uw bijdrage. We gaan luisteren naar de volgende spreker. Dat is de heer Otwin van Dijk van de fractie van de Partij van de Arbeid.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):  
Voorzitter. Uit een onderzoek van de Consumentenbond van eind vorig jaar kwam naar voren dat bewoners van zorginstellingen nog te vaak te veel moeten betalen voor zaken die zij helemaal niet zelf hoeven te betalen, omdat die zorg al vanuit de AWBZ wordt geregeld. Laten we gewoon heel duidelijk zijn: dat kan niet en dat mag niet. Wij hebben daar als Kamer eind vorig jaar ook al over gedebatteerd en deze conclusie unaniem met elkaar gedeeld. Mensen die in een zorginstelling wonen, hebben recht op goede, menselijke zorg en instellingen moeten deze zorg ook bieden. Belangrijke dagelijkse zorg moet voor iedereen die dat nodig heeft, beschikbaar zijn. Het op oneigenlijke wijze in rekening brengen van dagelijkse zorgtaken bij cliënten is niet toegestaan. Voor uitjes, kapper of extra's is het allemaal prima, maar niet voor de dagelijkse zorg. Gebeurt dat toch, dan is er sprake van het oneigenlijk afnemen van geld dat van cliënten is.

In het debat van 5 september is duidelijk geworden dat de staatssecretaris erbovenop zit, het probleem ziet, de zorgen deelt en de problemen aanpakt. Toch is het een hardnekkig probleem. Dat hebben de vorige sprekers ook gezegd. Wij willen de staatssecretaris dan ook vragen om een update van zijn toezeggingen. Ten eerste, hoe is het overleg de NZa, ActiZ en de cliëntenorganisatie gegaan? Ten tweede, welke concrete acties zijn er door al deze partijen genomen? Zijn er veel nieuwe meldingen binnengekomen? Hoe en wanneer is er naar aanleiding van deze meldingen ingegrepen? Tot slot. Wanneer kan de Kamer de brief ontvangen over de aansprakelijkheid van bestuurders die onterecht betalingen vragen voor verzekerde zorg in een instelling? Volgens mij ging het hierbij om een vraag van mevrouw Agema.

**De voorzitter:**  
Tot zover de termijn van de Kamer. Ik vergis mij. Mevrouw Keijzer is de laatste spreker van de zijde van de Kamer. Excuus.

Het woord is aan mevrouw Keijzer.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):  
Voorzitter. We spreken hier over onterechte betalingen van bewoners van verzorgings- en verpleeghuizen. Ik las gisteravond al op de site van De Telegraaf dat de staatssecretaris

een waarschuwing de deur uit doet gaan. Die waarschuwing is gericht aan verzorgingshuizen en verpleeghuizen die dit doen. Het is al gememoreerd: er zijn richtlijnen waar instellingen zich aan hebben te houden. Maar toch gebeurt het niet. Ik kan uit eigen ervaring vertellen dat alleen waarschuwen niet altijd leidt tot verandering. Daar kan ik heel veel voorbeelden van noemen, ook vanuit de thuishouding. Maar ik weet dat een waarschuwing wel helpt op het moment dat mensen delen wat je wilt bereiken, namelijk geen onterechte betalingen, en als mensen weten dat er iets gebeurt als de waarschuwing niet wordt opgevolgd.

De fractie van het CDA heeft één heel eenvoudige vraag aan deze staatssecretaris: wat gebeurt er wanneer een instelling, een verpleeg- of een verzorgingshuis, toch om betalingen vraagt die zij niet mag vragen aan kwetsbare bewoners, die deze dus ook niet zouden hoeven betalen?

**De voorzitter:**  
Tot zover de bijdrage van de Kamer in eerste termijn. De staatssecretaris kan meteen antwoorden.

Het woord is aan de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Van Rijn:**  
Voorzitter. Om maar met de deur in huis te vallen: zorgaanbieders mogen geen kosten in rekening brengen die tot de aanspraak behoren. We hebben daar al vaak met elkaar over gesproken. Dat dit niet mag, kan men ook lezen in de brochures die erover zijn geschreven door het College voor zorgverzekeringen. In de brochure getiteld Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling, is omschreven waar een cliënt op kan rekenen bij verblijf in een AWBZ-instelling en waar hij zelf voor moet betalen. Ik kom zo dadelijk nog even terug op die CVZ-brochure.

Cliënten kunnen inmiddels ook melding doen van onterechte betalingen bij de Nederlandse Zorgautoriteit. Bij mijn weten is die praktijk mede tot stand gekomen naar aanleiding van een aantal moties, waaronder die van mevrouw Agema. De Nederlandse Zorgautoriteit heeft in 2013 59 meldingen binnengekregen inzake onterechte betalingen in de AWBZ. Na de publicatie van het artikel van de Consumentenbond zijn er 51 meldingen ingediend. Ik ga even in op de geschiedenis van de meldingen. Eind mei 2011 tot 1 januari 2012 waren er 60 meldingen. In 2012 waren er 65 meldingen. In 2013 tot heden zijn er 59 meldingen binnengekomen.

Misschien is het goed om nog even heel gedetailleerd in te gaan op die 59 gevallen, want een aantal leden hebben ernaar gevraagd. Er zijn dus 59 meldingen. In twintig gevallen ontbrak informatie. Er is nadere informatie gevraagd. In zestien van die gevallen is er geen informatie gestuurd. In vier gevallen was de melding anoniem. In zeven gevallen was er sprake van een vraag in plaats van een melding. Die vragen worden doorgestuurd naar het College voor zorgverzekeringen. In vier gevallen was de melding niet meer actueel. In twaalf gevallen was voldoende informatie aanwezig voor nader onderzoek. In zeven gevallen wordt dat nog door het zorgkantoor bekeken. In twee gevallen blijkt na onderzoek van het zorgkantoor en de aanbieder dat er een fout is gemaakt en dat het geld is terugbetaald. In één geval moet de communicatie worden

aangepast en zijn er geen onrechtmatigheden vastgesteld. In één geval is er contact geweest met de melder, die aangeeft dat er geen probleem is. Elf gevallen zijn nu nog in behandeling.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Hier word ik nou, in elk debat dat we over dit onderwerp hebben, zo doodmoe van. De staatssecretaris spreekt over een volkomen onbekend meldpunt bij de NZa, waar je pas terecht komt nadat je bij de cliëntenraad en het zorgkantoor bent geweest. Dit soort cijfers presenteren alsof het probleem niet zo groot is, geeft een onwerkelijk beeld van de realiteit. Op het moment dat de Consumentenbond erachteraan gaat, blijkt dat bijna de helft van de instellingen wel degelijk in de fout gaat met het in rekening brengen van zaken die helemaal niet in rekening mogen worden gebracht. Dus mijn vraag aan de staatssecretaris is of hij van zijn stokpaardje af kan stappen. Kan hij zich... openstellen voor het idee dat je met een onbekend meldpunt niet ver komt, maar dat je er echt achteraan moet gaan om dit te bestrijden?

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ik was nog niet gekomen aan het einde van mijn betoog. Maar meer in het algemeen gezegd, vind ik het wel ordelijk dat je bij een klacht over wat dan ook, gaat naar degenen van wie die klacht komt. Je moet dan eerst bekijken of je daar verder komt. Je betreft daarbij dan ook de cliëntenraad. Die is daar namelijk voor. Dat hebben wij met elkaar vastgelegd in wetten. Daarin staat dat je bij de cliëntenraad terecht kunt. Daarenboven is er, mede naar aanleiding van moties van de zijde van mevrouw Agema, een meldpunt bij de Nederlandse Zorgautoriteit gemaakt. Daar gaat men uitzoeken hoe het zit als er iets aan de hand is. Bij dat meldpunt kunnen mensen ook melden. Wat ik dus doe, is uitzoeken hoe het zit. Ik bagatelliseer dit niet, ik speculeer niet, maar ik zoek uit hoe het zit. Dat wil ik de houding laten zijn in dit hele dossier en overigens ook in nogal wat andere dossiers.

We hebben het hierbij dus over 59 meldingen. Laat ik vooropstellen dat elk geval van een onterechte betaling ook wat mij betreft er een te veel is. We moeten er natuurlijk voor openstaan dat er meer meldingen kunnen komen en we moeten er bovenop blijven zitten. Maar laten we met elkaar echter ook constateren dat er volgens mij gelukkig geen sprake is van een enorm probleem. We zitten er bovendien bovenop.

**Mevrouw Agema (PVV):**

De staatssecretaris zegt dat hij niet bagatelliseert. Dat heeft hij uiteraard wel gedaan in De Telegraaf van deze ochtend. Daarin zegt hij dat het probleem niet zo groot is. Ik zou er heel blij om zijn als de staatssecretaris die woorden zou kunnen terugnemen.

Verder zeg ik dat we niet ieder halfjaar of ieder jaar een debat hierover kunnen blijven voeren waarbij er wordt gezegd dat men er bovenop zit terwijl uit een eenvoudig onderzoek van de Consumentenbond gewoon blijkt dat bijna de helft van de instellingen op het foute pad zit. De Consumentenbond gaat er gewoon zelf achteraan. We hebben het hier over oplichting van kwetsbare mensen.

Daarom vraag ik de staatssecretaris wanneer hij overgaat tot het doen van aangifte van oplichting.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ik kom nog te spreken over het onderzoek van de Consumentenbond. Volgens mij is het goed om op drie aspecten even in te gaan. In de eerste plaats zal ik ingaan op de meldingen. Wat gebeurt daarmee? Enkele woordvoerders hebben dat gevraagd. In de tweede plaats zal ik zeggen hoe het zit met de voorlichting en de transparantie. In de derde plaats zal ik ingaan op het onderzoek van de Consumentenbond. Daarover heb ik een toezegging gedaan. Die drie punten zal ik netjes even langsgaan. Ik wil me echter bij alle debatten van deze soort baseren op de feiten. Dat wil ik met name doen bij debatten die gaan over situaties waarin er misschien iets is fout gegaan. Ik wil me daarbij baseren op de feiten. Ik wil daarbij niet speculeren over de oorzaak, maar gewoon bekijken hoe het zit.

Als de Nederlandse Zorgautoriteit signalen ontvangt over onterechte betalingen, doet zij onderzoek bij de desbetreffende zorgkantoren. Men spreekt daar dan ook de zorgaanbieders op aan. Als daartoe aanleiding bestaat, zal er ook een aanwijzing worden gegeven. In sommige gevallen leidt dat ook tot terugbetaling. Vanaf 2011 zijn er negen aanwijzingen gegeven.

Er is niet alleen gesproken over de meldingen, maar ook over de transparantie van die aanvullende diensten. Zeker als mensen van hun eigen huis naar een instelling moeten verhuizen, moet het zonneklaar zijn wat zij zelf moeten betalen en wat valt onder de AWBZ. Die voorwaarden moeten dus vooraf heel helder zijn. Ik vind transparantie bij deze kosten van aanvullende diensten bij instellingen dus heel belangrijk.

Ik kom op het onderzoek van de Consumentenbond uit 2013. De stelling daarbij was dat toekomstige bewoners nog steeds niet goed worden geïnformeerd. De resultaten van dat onderzoek neem ik heel serieus. Die resultaten zijn overigens gebaseerd op een onderzoek naar de folders, de websites en allerlei andere uitingen en publicaties van de zorginstellingen. Je moet dus goed bekijken of het er goed staat of niet goed staat. Als het er niet goed in staat, leidt het dan tot onterechte betalingen of niet? Ik kom daar straks nog even specifiek op terug.

De informatie over de AWBZ-zorg in een instelling moet natuurlijk van tevoren duidelijk zijn. De cliënt en de mensen uit zijn netwerk moeten, voordat ze komen, kunnen weten wat de verwachtingen zijn. ActiZ heeft daarvoor afspraken gemaakt over algemene leveringsvoorwaarden. Dat deed ActiZ overigens samen met de Consumentenbond. Ook ActiZ wijst de leden erop dat zij transparant moeten zijn over de kosten van de aanvullende diensten. De mensen van ActiZ hebben overigens ook gezegd dat men de leden op mijn verzoek gaat aansporen om transparantie te vergroten daar waar men zelf ook vindt dat de leden onvoldoende transparant zijn.

Ook de Nederlandse Zorgautoriteit ziet er door middel van toezicht op de zorgkantoren, op toe dat er sprake is van transparante prijzen. De Nederlandse Zorgautoriteit heeft mij gemeld dat alle zorgkantoren aan de NZa hebben laten weten dat zij actief volgen of de zorgaanbieders hun aanvul-

lende diensten plus de tarieven duidelijk op de website van de instelling melden. Begin 2014 doet de NZa een verdiepend onderzoek naar de transparantie van de tarieven. Overigens bepalen instellingen en cliëntenraden samen de hoogte van de kosten. De cliëntenraden hebben op basis van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen een verzwaard adviesrecht. In mijn overleg met de cliëntenraden roep ik ze ook op om de zorginstellingen op de vingers te tikken als zij de prijzen niet duidelijk vinden. Het Landelijk Overleg Cliëntenraden heeft samen met ActiZ een handleiding opgesteld voor de manier waarop instellingen daarmee moeten omgaan.

Er zijn vragen gesteld over het onderzoek van de zorgautoriteit naar aanleiding van het onderzoek van de Consumentenbond. De Consumentenbond heeft op 1 oktober zijn onderzoeksgegevens en de casuïstiek gedeeld met de zorgautoriteit. Ik wees er al op dat het citaten zijn van websites, uit folders en andere publicaties van de instellingen zelf. De zorgautoriteit heeft de zorgkantoren op 30 oktober per brief verzocht, alle citaten uit het onderzoek te toetsen bij de betreffende instellingen, waarbij de toetspunten in de eerste plaats zijn om per citaat vast te stellen of er sprake is van overtreding van wet- en regelgeving en in de tweede plaats, indien daar inderdaad sprake van was, om nauwkeurig aan te geven welke maatregelen het zorgkantoor neemt om de overtreding te beëindigen en om eventuele onterechte bijbetalingen te restitueren. In de derde plaats moesten zij nagaan in hoeverre dit probleem zich ook manifesteert binnen andere AWBZ-instellingen in de zorgkantoorregio's. De zorgkantoren hebben alle voor 17 december gereageerd en de NZa is nu bezig om alle informatie systematisch te analyseren.

Ik wijs erop dat wij spreken over 249 citaten van de Consumentenbond. Wegens dubbel tellingen zijn dat er 229 geworden en wij lopen ze ook allemaal na. Ik zei zojuist al dat 51 meldingen van de 59 bij de NZa zijn gedaan naar aanleiding van het onderzoek van de Consumentenbond. Ik verwacht dat het onderzoek binnenkort, in maart, gereed is waarna ik de Kamer per omgaande per brief daarover zal informeren. De zorgautoriteit heeft mij gemeld, de volgende week de eerste resultaten met zowel ActiZ als de Consumentenbond te bespreken.

Wij hebben het CVZ gevraagd om nogmaals te kijken naar de publieksinformatie in de brochures. Het CVZ zal die publieksinformatie ook aanpassen om onduidelijkheden weg te nemen, zoals ze bijvoorbeeld door de Consumentenbond zijn aangegeven. Ook het LOC is daarbij betrokken, evenals andere consumenten- en patiëntenorganisaties. ActiZ zelf heeft een hoor- en wederhooronderzoek verricht op basis van de gegevens van de Consumentenbond. In aansluiting daarop heeft zij haar leden ook opgeroepen om de transparantie ten aanzien van aanvullende diensten en bijkomende kosten te vergroten.

Het komt mij voor dat nogal wat acties zijn gestart, zowel ten aanzien van de meldingen van de zorgautoriteit als van het vergroten van de transparantie en het geven van een follow-up aan het onderzoek van de Consumentenbond. Ik hoop de Kamer binnenkort te kunnen melden wat deze acties zijn. Als geconstateerd is dat onterechte betalingen zijn verricht, wordt de zorginstelling daarop aangesproken. Als het nodig is, krijgt de zorginstelling een aanwijzing. In die gevallen waarin dat gebeurt is — dat zijn er negen

geweest vanaf 2011 — zijn alle bedragen ook gewoon teruggestort. Dat betekent dat wij er alert op zijn. Misschien is het gebrekkige informatievoorziening, want soms is het ook helemaal niet zo helder.

In antwoord op de vraag van de heer Van Gerven wijs ik erop dat de instelling op grond van de AWBZ verplicht is om een basisinrichting te geven, maar dat het in de praktijk in toenemende mate voorkomt dat een nieuwe bewoner toch liever bijvoorbeeld andere vloerbedekking en andere gordijnen wil of zijn eigen meubels wil plaatsen. Daar is natuurlijk niets mis mee en dat betaalt de bewoner ook gewoon zelf. Het komt in toenemende mate voor dat mensen zelf hun woning of appartement willen inrichten.

Ik ben er ook niet voor om op landelijk niveau de waskosten te maximeren. De praktijk is dat er zeer gedifferentieerde wensen zijn ten aanzien van de was. Soms wordt die door anderen gedaan, soms door de instelling zelf en soms zijn het grote dingen en dan weer kleine dingen. Met de cliëntenraad moet worden afgesproken in welke gevallen de was wordt gedaan, wat de prijs daarvan is en of die prijs ook redelijk is. Dat is nu juist de reden waarom wij in de wet hebben gezegd dat de cliëntenraden daar een verzwaard adviesrecht over hebben.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Ik ben op zoek naar wat er volgt op een waarschuwing van de staatssecretaris. Dat kan toch niet alleen een aanwijzing tot terugbetalen zijn? Dan is het bijna lucratief voor instellingen om meer in rekening te brengen. Ik ben op zoek naar iets zwaars, een boete of de naam van de desbetreffende instelling op een website, zeker als het een tweede keer gebeurt.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Dat artikel in de krant ging niet over een waarschuwing van de staatssecretaris, maar ik duidde juist op de mogelijkheid dat de NZa onderzoek doet en een aanwijzing geeft en dat ze die aanwijzing eventueel kan afdwingen met bestuurlijke dwang of een boete. De NZa heeft de bevoegdheid om dat te doen als dat nodig is.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Maar wanneer is dat dan nodig? Ik ben veel korter Kamerlid dan velen hier aanwezig, maar het is voor mij ook niet de eerste keer dat het over dit onderwerp gaat. Dus wanneer gebeurt dat dan? Ik kan mij voorstellen dat het een keer per vergissing misgaat, maar zeker als het een tweede keer gebeurt bij een instelling is toch de maat wel vol en mag ik er toch wel van uitgaan dat het niet blijft bij alleen een aanwijzing tot terugbetaling, maar dat er ook een boete volgt?

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Dat klopt. Indien de NZa constateert dat er sprake is van een overtreding, waarbij door een zorgaanbieder onterecht betaling wordt gevraagd, dan geeft de zorgautoriteit de zorgaanbieder een aanwijzing om de gevolgen van die overtreding ongedaan te maken. Dat betekent de facto dat het bedrag dan terug moet worden betaald. Wanneer het nog een keer voorkomt, en er dus geen sprake is van verbe-

tering, dan volgt er naming en shaming. Als het dan nog doorgaat en als dreiging met publicatie onvoldoende effect heeft, dan heeft de zorgautoriteit de mogelijkheid om bestuursrechtelijke maatregelen op te leggen. Dat kan zij doen op basis van de Wet marktordening gezondheidszorg. Die wet biedt de mogelijkheid om bij overtreding van wettelijke voorschriften een bestuursrechtelijke maatregel, een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete op te leggen aan de zorgaanbieder en/of de bestuurder.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Dat klinkt stukken beter. Kan de staatssecretaris ons toezeggen dat hij de Kamer de namen van die instanties waarvoor publicatie gevolgd is, doet toekomen?

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Bij mijn weten, is in die negen gevallen waarin een aanwijzing is verstrekt, maar dat moet ik even uit het hoofd doen – ik zie dat mijn andere hoofd knikt – dat ook gepubliceerd.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Dat was mijn vraag niet. Kunnen wij die ontvangen? Publicatie ergens op dat World Wide Web helpt vaak niet.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Dat kan.

**De heer Van Gerven (SP):**

Ik heb twee punten. Allereerst de inrichting van de woning als mensen er komen wonen. Er is een beleidsregel CA-300-527 van de Nederlandse Zorgautoriteit.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Artikel 2.

**De heer Van Gerven (SP):**

Inderdaad, artikel 2. Ook ActiZ rept daarover. Daarin zegt de NZa: "Een verzorgingshuiscliënt betaalt zelf de kosten voor stoffering en inventaris van de woning". Hoe zit dat precies?

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Volgens de wet moet de zorginstelling regelen dat alles er is, dat er een basisinrichting is die voldoet aan de eisen die de wet stelt. Het komt echter in toenemende mate voor dat mensen behoefte hebben aan een andere kleur vloerbedekking of gordijnen of aan hun eigen meubels. Als je dat niet wilt, moet er een inrichting verstrekt worden. Maar in de praktijk zie je dat mensen in toenemende mate hun eigen stempel wil drukken en hun eigen kleuren willen bepalen, ook als het gaat om zorg in een instelling.

**De heer Van Gerven (SP):**

Dat heb ik ook allemaal gelezen. Maar dan klopt artikel 2 van die beleidsregel van het NZa toch niet? Die zegt namelijk: een verzorgingshuiscliënt betaalt zelf de kosten voor stoffering en inventaris van de woning. Dat staat er.

Wil de staatssecretaris er niet eens naar laten kijken of dat niet verduidelijkt moet worden? Dit scheidt namelijk in ieder geval verwarring.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Dat wil ik graag doen. Dat was ook de reden waarom ik zei dat we met het CVZ in gesprek zijn om te bezien of als je goed naar de wet- en regelgeving kijkt, de voorlichting helder genoeg is. Juist als de praktijk een beetje gedifferentieerder gaat worden omdat mensen andere wensen hebben, moet je misschien nog scherper zijn in het bepalen wat tot de standaard behoort en wat je erbij mag doen, al naar gelang je eigen wensen. Ik zal mijn verhaal over de folders en het CVZ nog eens bekijken of het allemaal helder genoeg is.

**De heer Van Gerven (SP):**

Ik heb nog een tweede punt en die dat gaat over de waskosten. Maar misschien dat mevrouw Agema eerst gaat en dat ik daarna terugkom.

**De voorzitter:**

Doet u nu eerst maar de voorwas. Dan doet mevrouw Agema de hoofdwas.

**De heer Van Gerven (SP):**

Dat kan ook.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Dan doe ik de nawas.

**De heer Van Gerven (SP):**

De volgende wassing.

We praten al jaren over de waskosten. In 2009 is het systeem veranderd. Weet u wat het kabinet toen tegen de Kamer zei? Maakt u zich geen zorgen, Kamer, want wij trekken het gelijk tussen de verpleeg- en verzorgingshuizen. Dit gaat de mensen ongeveer een paar tientjes kosten. Punt.

De praktijk is echter dat het helemaal is ontspoord. Mensen zijn €65, €110 kwijt, ik ken ook gevallen dat mensen bijna €200 kwijt zijn, alles is mogelijk. Is het dan niet goed dit te maximeren? Ik weet dat de cliëntenraad een verzwaaard adviesrecht heeft, maar het gaat wel om de portemonnee van mensen zelf. Een heleboel mensen zijn niet tevreden met wat er is afgesproken. Moeten wij nu niet toch nader ingrijpen?

**Staatssecretaris Van Rijn:**

De heer Van Gerven heeft ongetwijfeld mijn brief gelezen over de discussie over de intrekking van de Wtgc en de Cer, waarin onder andere het onderzoek is opgenomen naar de waskosten bij instellingen. In het onderzoek is gekeken naar de ontwikkeling van de waskosten, naar de verhouding van de waskosten tussen instellingen en of de bedragen nog kloppen met de destijds door het Nibud geschetste bedragen. De kosten zijn soms lager en soms hoger. Er is een trend dat de waskosten hoger zijn dan het Nibud eerder

stelde. Dit is een van de redenen geweest enkele verzachtende aanpassingen in de intramurale bijdrage door te voeren, zodat mensen in ieder geval genoeg geld overhouden om ook de gestegen waskosten te kunnen betalen.

De situatie is een beetje dubbel. Vroeger waren de waskosten in de bijdrage opgenomen. Later zeiden de mensen dat er wordt opgelegd hoe de was moet worden gedaan, terwijl ze daarin zelf willen kunnen kiezen. Bij het zelf kiezen hoort ook dat daarvoor een prijs moet worden betaald. Ik vind dat mensen moeten kunnen kiezen of ze de was zelf willen doen of dat ze het door verwanten of tegen betaling willen laten doen. Er zal met elkaar een prijs bepaald moeten worden. Ik denk dat het heel goed is dat de instelling dat met de mensen zelf en met de cliëntenraden bepaalt, zonder dat wij hier normen voor gaan opleggen.

De heer **Van Gerven** (SP):  
Voorzitter. Voorzitter.

De **voorzitter**:  
Ik heb u al drie keer gehoord.

De heer **Van Gerven** (SP):  
Het waren twee aparte punten die de staatssecretaris in een keer behandelde.

De **voorzitter**:  
Kunt u het in één zin doen, want wij moeten ...

De heer **Van Gerven** (SP):  
Dat kan ik niet in één zin.

De **voorzitter**:  
Dat kunt u wel. Wij moeten om 20.15 uur met het volgende VAO beginnen.

De heer **Van Gerven** (SP):  
Wij zijn het erover eens dat mensen moeten kunnen beslissen welke weg ze kiezen. Als ze echter gekozen hebben, is de prijs nog veel te hoog. De reden om de waskosten toch op het bordje van de mensen te leggen, was toch echt een bezuinigingsoperatie. Dit had niet alleen te maken met het feit dat mensen wilden kiezen.

De **voorzitter**:  
Helder. De staatssecretaris.

Staatssecretaris **Van Rijn**:  
Het had ook te maken met het feit dat wij iedereen gingen opleggen de waskosten op een bepaalde standaardmanier te verwerken, terwijl daarin juist meer vrijheid werd gevraagd. Het was niet alleen maar een kostenoverweging.

Mevrouw **Agema** (PVV):  
Is de was klaar? Even serieus, ik probeer mijzelf te herpakken.

In het geval er sprake is van oplichting en instellingen wilens en wetens kwetsbare bewoners geld hebben afgetroegeld, vind ik het te mild dat zij ermee weg zouden kunnen komen door het geld terug te betalen. Ik vind in het geval dat er echt sprake is van oplichting — het grootschalig geld in rekening brengen voor zaken die al betaald zijn — en niet van een foutje, want dat kan gebeuren, dat terugbetalen tekortschiet. Is de staatssecretaris dit met mij eens?

Staatssecretaris **Van Rijn**:  
Mevrouw Agema spreekt over oplichting en moedwillig bedrog, hierop zijn natuurlijk zwaardere sancties mogelijk. Er zal dan een aanwijzing en een bestuurlijke boete volgen en misschien zelfs wel het aanspreken van de instelling vanwege onbehoorlijk bestuur of wegens nalatigheid en schade die de rechtspersoon veroorzaakt. Voor dit laatste geldt wetgeving zoals in het Burgerlijk Wetboek is voorgesteld. Het hangt ervan af hoe het zit. Als je spreekt over een vergissing, is terugbetaling voldoende. Als er sprake is van een voortdurende overtreding en je kan het niet zien, is een aanwijzing van de Nederlandse Zorgautoriteit voldoende met eventueel bestuurlijke dwang en een boete. Als er sprake is van moedwillige oplichting van mensen, moet de instelling of de persoon in kwestie natuurlijk worden aangesproken zoals daarvoor de wetgeving is gemaakt.

Mevrouw **Agema** (PVV):  
Dit is natuurlijk wel de uitwas waarover wij spreken en waarvan wij niet kunnen uitsluiten dat het op grote schaal kan voorkomen. Kan de staatssecretaris in het stuk waarmee hij over twee weken komt, ophelderen hoe groot het probleem is dat instellingen het wilens en wetens blijven doen, ondanks dat ze een waarschuwing hebben gehad?

Staatssecretaris **Van Rijn**:  
Ik heb net proberen te betogen dat wij alles uitzoeken. U bent het misschien niet eens met de melding, maar als wij een melding krijgen zoeken wij in detail uit wat er aan de hand is. En als er iets aan de hand is, treden wij op. Wij hebben het Consumentenbondonderzoek gekregen met 229 citaten uit folders en van websites. Die gaan wij allemaal na. Dat zijn de gegevens waarop ik mij moet baseren. Ik ben evenzeer als u van mening dat onterechte betalingen verkeerd zijn. Een foutje maken kan best, maar oplichting kan natuurlijk niet.

Als er sprake is van oplichting, hebben wij voldoende instrumenten. Ook in antwoord op de vraag van de heer Van Dijk wijs ik erop dat ik op 20 december 2013 de Kamer een brief heb gestuurd over governance in de zorgsector met daarin een hele passage over de vraag wat wij kunnen doen als er sprake is van nalatig of verkeerd gedrag. Ik heb de Kamer er ook op gewezen dat de minister van Veiligheid en Justitie de regelgeving op het punt van aansprakelijkheid aanscherpt voor stichtingen. Dat is het scala dat wij hebben. Wij zoeken alles zo goed mogelijk uit. Ik bagatelliseer niks, ik speculeer niet, ik zoek gewoon de feiten uit.

Mevrouw **Agema** (PVV):

Maar mijn vraag was of de staatssecretaris in dat onderzoek, dat grotere ding waarmee hij bezig is, samen met de Consumentenbond en de NZa, apart aandacht kan besteden aan die gevallen waarin daadwerkelijk sprake is van oplichting. Kan hij aangeven hoe omvangrijk die is binnen dat onderzoeksgebied? Dan hebben wij duidelijkheid.

Staatssecretaris **Van Rijn**:

Wij zoeken al die zaken uit. Als er sprake is van oplichting, zoeken wij dat ook uit. Dat vloeit vanzelf voort uit al die meldingen en de Consumentenbondonderzoeken die gedaan zijn. Ik kan natuurlijk niet op voorhand zeggen dat ik weet wat er uitkomt; daar hebben wij juist dat onderzoek voor. Als blijkt dat er sprake is van oplichting, dan gaan wij maatregelen nemen. Duidelijker kan ik niet zijn.

De **voorzitter**:

Mevrouw Agema heeft een punt van orde.

Mevrouw **Agema** (PVV):

Ik wil voorstellen om de tweede termijn van dit debat na het reces te doen. De staatssecretaris gaf immers aan volgende week met dat grotere onderzoek te komen. Ik denk dat dit het beste in de tweede termijn kan worden behandeld.

De **voorzitter**:

Dat is niet te doen gebruikelijk. Een dertigledendebat ronden wij gewoon in enen af. Mijn voorstel is om het niet te doen, tenzij u een meerderheid van de leden van de Kamer daarvoor bereid vindt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):

Ik weet niet wat te doen gebruikelijk is met dertigledendebatten, maar ...

De **voorzitter**:

Dat zeg ik, namelijk dat wij het in enen afronden.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):

Ik dacht dat u zei dat u dácht dat het niet te doen gebruikelijk was, maar dat zouden wij moeten nakijken in de Handelingen. Ik vind het op zich wel een redelijk voorstel en ik zou graag zien dat het gehonoreerd werd.

De **voorzitter**:

Dus u steunt het voorstel van mevrouw Agema.

De heer **Van 't Wout** (VVD):

De reden dat ik niet meedeed aan dit dertigledendebat was dat ik een debat pas zinvol vond als het rapport er lag. In die zin vind ik het geen gek voorstel van mevrouw Agema. Dan hebben wij immers ook echt wat om over te spreken.

De heer **Van Gerven** (SP):

Ik snap mevrouw Agema, maar ik denk toch dat het volgen van de voorzitter het handigste is, dus het debat nu afronden. Misschien kunnen we commitment hebben dat we het weer oppakken als het rapport er ligt. Dan zetten we het debat voort. Daar zal immers zeker aanleiding toe zijn. Wij hebben weinig zicht op de plenaire agenda. Het kan zomaar zijn dat wij weer drie maanden verder zijn voordat deel 2 van dit debat kan worden gehouden, en dat lijkt mij ook niet handig.

De **voorzitter**:

Er is nog steeds geen meerderheid voor het voorstel. Mevrouw Bergkamp blijft zitten. Ik leid daaruit af dat zij het debat vandaag wil afmaken. Begrijp ik dat goed?

Mevrouw **Bergkamp** (D66):

Ik had even een momentje voor mezelf om te bedenken wat ik hiervan eigenlijk vind.

De **voorzitter**:

Wij kunnen ook even naar de heer Otwin van Dijk kijken als u nog langer een momentje de tijd wilt hebben.

Mevrouw **Bergkamp** (D66):

De reden dat ik mij heb ingeschreven voor nul minuten, is dat wij geen stukken hadden om te bespreken. Volgende week komt er een stuk. Ik vind het een rare manier van organiseren en dingen agenderen. Ik zou zeggen: eerst het rapport zien en dan zien of het de moeite waard is. Dus op dit moment is er geen meerderheid.

De **voorzitter**:

Helder. Dan kijk ik even naar de heer Van Dijk. Maak maar af, zegt hij. Ik zie dat de meerderheid van de sprekers uitstel wil. Dan stel ik voor om het debat af te kappen. U kunt dan zelf in de procedurevergadering bekijken wat u hier verder mee wilt. Blijkbaar is er een rapport met nieuwe informatie. Mijn voorstel is om het zo te doen.

De heer **Van Gerven** (SP):

Ik heb nog wel een motie voor de tweede termijn.

De **voorzitter**:

Ja, maar er is geen tweede termijn, daar gaat het nu net om.

De heer **Van Gerven** (SP):

Jawel, dat kan altijd. Toch?

De **voorzitter**:

Nee, want het voorstel is om geen tweede termijn te hebben. Dan kunt u niet zeggen: ik heb alleen een tweede termijn voor mezelf.

De heer **Van Gerven** (SP):

Dan toch een procedureel punt. Als een fractie een tweede termijn wil als een debat begonnen is, moet dat volgens mij kunnen.

Mevrouw **Agema** (PVV):

Mijn voorstel is om de tweede termijn na het reces in te plannen.

De **voorzitter**:

Dat is mijn voorstel. Ik stel voor om nu te stoppen en het op de agenda te zetten van uw eigen procedurevergadering. U moet dan zelf beslissen wat u ermee doet.

De heer **Van Gerven** (SP):

Dan moet een meerderheid van de fracties zeggen dat wij de tweede termijn na het reces doen. Dan is het opgelost. Als alle fracties daarin meegaan, is het geregeld. Wij kunnen dat niet in de procedurevergadering regelen.

De **voorzitter**:

Dan is dat mijn nieuwe voorstel. Na het reces doen wij de tweede termijn.

Mevrouw **Bergkamp** (D66):

Nee, het lijkt mij goed om af te wachten welk rapport er is. In de procedurevergadering besluiten wij dan of wij er wel of geen debat over willen. Dat is volgens mij de juiste procedure.

Mevrouw **Agema** (PVV):

Laten wij het maar afmaken, voorzitter.

De **voorzitter**:

Dat is weer een heel nieuw voorstel. De indiener van het verzoek trekt het nu in. Ik dacht dat wij rustig het reces in gingen, maar wij gaan even de voorzitter pesten. Dan maken wij het af. U kunt met mij alle kanten op. Wij beginnen met de tweede termijn.

Mevrouw **Agema** (PVV):

Voorzitter. Dan dien ik gewoon de moties in en houd ik ze daarna aan.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat zorginstellingen nog steeds zaken in rekening brengen die onder de AWBZ vallen;

constaterende dat bewoners in dat geval worden opgelicht door de instelling;

verzoekt de regering, te bewerkstelligen dat er in geval van oplichting altijd wordt overgegaan tot het doen van aangifte,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:

Deze motie is voorgesteld door het lid Agema. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 19 (32012).

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat bewoners exorbitant hoge bedragen in rekening gebracht krijgen voor bijvoorbeeld het maken van een ommetje of het doen van de was;

verzoekt de regering om met een doeltreffend pakket aan maatregelen te komen om tot een passende oplossing te komen,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**:

Deze motie is voorgesteld door het lid Agema. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 20 (32012).

De heer **Van Gerven** (SP):

Voorzitter. Ik dien toch nog een motie in over de waskosten, die bij veel cliënten als een molensteen om de nek hangen. Men moet bijvoorbeeld te veel betalen en dan wordt de familie gedwongen om de was te doen, terwijl zij dat eigenlijk niet wil. Dat soort moeilijke situaties zijn er. Daarom dien ik de volgende motie in.

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

constaterende dat de hoogte van waskosten die niet onder de AWBZ-aanspraak vallen aanzienlijk variëren in kosten;

van mening dat het onwenselijk is dat er verschillen en onduidelijkheden zijn in de hoogte van waskosten in zorginstellingen;

verzoekt de regering, een maximumtarief wettelijk vast te stellen voor waskosten die niet onder de AWBZ-aanspraak vallen om daarmee ongelijkheid in kosten te voorkomen en de Kamer hierover te informeren,

en gaat over tot de orde van de dag.



**De voorzitter:**

Deze motie is voorgesteld door de leden Van Gerven en Siderius. Naar mij blijkt, wordt de indiening ervan voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 21 (32012).

**Mevrouw Agema (PVV):**

Ik hoef nu geen antwoord op de moties. Ik houd de moties aan.

**De voorzitter:**

Ja, wat krijgen wij nu weer? Er zijn moties ingediend en daarover moet een oordeel worden gegeven.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Geef me een halfuurtje, voorzitter.

**De voorzitter:**

Nee, dat kan ik niet doen. De heer Van Gerven moet in ieder geval een oordeel hebben over zijn motie. Ik zou het waarderen als de staatssecretaris ook de moties van mevrouw Agema becommentarieert.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ik heb ze nog niet.

**De voorzitter:**

Ze zijn er nog niet, maar ze komen eraan.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.



**Staatssecretaris Van Rijn:**

Voorzitter. Er zijn drie moties ingediend. Ik begin met de motie-Agema op stuk nr. 19. Misschien is het goed om nog even te stipuleren dat er in geval van onterechte betalingen – het kan gaan om een fout of een onduidelijkheid – niet automatisch sprake is van oplichting. Daar zijn we het denk ik wel over eens. Bij moedwillige oplichting, waarbij iemand moedwillig bedrogen is, is er sprake van aantoonbare oplichting. Ik wil toezeggen dat in het geval dat de zorgautoriteit dat constateert, er een melding naar het Openbaar Ministerie zal gaan. Misschien is met die toezegging de motie al voldoende beantwoord.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Ik vind dat echt een prachtige toezegging en trek de motie daarom in.

**De voorzitter:**

Aangezien de motie-Agema (32012, nr. 19) is ingetrokken, maakt zij geen onderwerp van beraadslaging meer uit.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Voorzitter. In de motie-Agema op stuk nr. 20 wordt geconstateerd dat bewoners exorbitant hoge bedragen in rekening gebracht krijgen en wordt de regering verzocht, met een doeltreffend pakket te komen. Wij onderzoeken alle meldingen. Ik ga niet nu de uitspraak doen dat er geconstateerd wordt dat er exorbitant hoge bedragen in rekening gebracht worden die niet terecht zijn. Naar mijn smaak hebben we een doeltreffend pakket van maatregelen. We hebben een meldpunt ingericht. De zorgautoriteit onderzoekt meldingen, geeft aanwijzingen en komt als dat nodig is tot bestuurlijke maatregelen. We gaan de transparantie verder bekijken en aanjagen. We doen het Consumentenbondonderzoek. We hebben een scala aan mogelijkheden geschetst in de brief over goed governance om ervoor te zorgen dat bestuurders daarop aangesproken kunnen worden. Ik vind de motie overbodig. Om die reden ontraad ik haar.

In de motie-Van Gerven/Siderius op stuk nr. 21 wordt de regering verzocht, een maximumtarief vast te stellen voor waskosten om daarmee ongelijkheid in kosten te voorkomen. Ik heb juist betoogd dat er ongelijkheid in wensen is, dus ongelijkheid in de manier waarop de waskosten worden verzorgd. Om die reden ontraad ik de motie.

De beraadslaging wordt gesloten.

**De voorzitter:**

Wij stemmen over beide moties de eerste dinsdag na het reces. Ik dank de staatssecretaris voor zijn aanwezigheid hedenavond. Ik dank de deelnemers aan het debat en wens hun een prettig reces.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.