

Aan de directies van de zorgkantoren

Newtonlaan 1-41
3584 BX Utrecht

Postbus 3017
3502 GA Utrecht

T 030 296 81 11

F 030 296 82 96

E info@nza.nl

I www.nza.nl

Behandeld door

drs. M. den Ouden RA

Telefoonnummer

030 296 83 70

E-mailadres

mouden@nza.nl

Kenmerk

MOUN/shot/TZ/
10D0025079

Onderwerp

Aanvullende diensten in AWBZ-instellingen

Datum

15 juli 2010

Geachte directie,

Al eerder dit jaar, bij de bespreking over de prestatiemeting AWBZ 2010 op 14 april in Zeist, heeft de NZa aandacht van de zorgkantoren gevraagd voor het verschijnsel dat steeds meer zorginstellingen bijbetalingen van bewoners vragen voor verstrekkingen.

De NZa acht het van belang dat zorgkantoren:

- van de zorginstellingen transparantie op dit gebied verlangen, zowel naar cliënten als naar de zorgkantoren zelf;
- verlangen dat de hoogte van de bijbetalingen redelijk is en dat er geen bijbetalingen worden gevraagd voor diensten die uit de AWBZ bekostigd dienen te worden;
- vaststellen dat het beleid inzake bijbetalingen tot stand komt in overleg met cliëntenraden;
- actie nemen bij klachten van cliënten over bijbetalingen die zorgaanbieders in rekening brengen.

De NZa ontvangt aanhoudend signalen van consumentenorganisaties en individuele bewoners van instellingen waaruit blijkt dat sommige AWBZ-zorginstellingen onder meer ten onrechte aan bewoners kosten in rekening brengen of extreme bijdragen vragen voor "aanvullende" diensten. Dit is aanleiding om opnieuw uw aandacht voor dit relatief nieuwe fenomeen te vragen.

Zorgkantoren hebben in het kader van hun inkooprelatie met zorginstellingen en hun verantwoordelijkheid voor goede zorg mede als taak te bewaken dat zorginstellingen de regelgeving naleven en over het eventueel leveren van 'aanvullende diensten' aanvaardbare afspraken met instellingen te maken.

Indien een zorginstelling hoge vergoedingen in rekening brengt voor diensten die voorheen in het standaardpakket zonder of tegen een geringe eigen bijdrage aan bewoners werden verstrekt, is de toegankelijkheid van de zorg in het geding.

Voor alle duidelijkheid: het gaat hier niet primair om "luxe" aanvullende diensten die aan enkele bewoners van een zorginstelling worden geleverd, maar om gebruikelijke basisdiensten die veelal aan de meerderheid van de bewoners worden geleverd (bijv. het wassen van kleding of het ter beschikking stellen van een radio- en tv-aansluiting op de eigen kamer).

Kenmerk
MOUN/shot/TZ/
10D0025079

Pagina
2 van 3

De regelgeving op dit terrein is duidelijk, maar niet uitputtend. De bekende brochure "Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling" van het College voor zorgverzekeringen (CVZ) biedt een prima basis voor het maken van afspraken tussen zorgkantoren en zorginstellingen. Vanuit enkele zorginstellingen is aan het CVZ gevraagd om een meer gedetailleerde invulling van de regelgeving. Het CVZ acht een gedetailleerder invulling niet opportuun en de NZa onderschrijft deze mening; zorgkantoren en zorginstellingen dienen op basis van de bestaande regelgeving tot een praktische invulling te komen, waarbij een toegankelijke en goede zorg aan de bewoners altijd voorop dient te staan.

Om u een beeld te geven van de signalen die de NZa de laatste tijd ontvangen heeft, is in de bijlage bij deze brief wel een aantal voorbeelden opgenomen.

Ik verzoek u om zeker te stellen dat de door u gecontracteerde zorginstellingen geen bijdragen vragen voor diensten die tot de verzekerde zorg behoren en voor "aanvullende diensten" geen onredelijk hoge bijbetalingen aan bewoners vragen. Het ministerie van VWS heeft in een recent schrijven aan de Tweede Kamer¹ verwoord dat, als instellingen kosten doorberekenen, mag worden verwacht dat dit tegen kostprijs gebeurt en dat er bij het uitbesteden van diensten meerdere offertes worden opgevraagd.

Indien wij signalen ontvangen met betrekking tot door u gecontracteerde zorginstellingen, zullen wij deze signalen normaliter aan uw zorgkantoor doormelden met het verzoek om actie te ondernemen en daarover aan de NZa te rapporteren. Wanneer blijkt dat een zorgkantoor onvoldoende toezicht houdt op naleving van de regelgeving zal de NZa een handhavingsmaatregel naar het zorgkantoor overwegen. Bovendien is het mogelijk dat de NZa een handhavingsmaatregel aan de zorginstelling oplegt.

Overigens zal de NZa ook de zorginstellingen hierover op korte termijn informeren.

Gelet op de urgentie die spreekt uit de ontvangen signalen is het zaak om, voorzover u nog niet voldoende zicht op de naleving van regelgeving en bijbetalingen heeft, op korte termijn dit zicht te verkrijgen en waar nodig actie naar zorginstellingen te ondernemen.

De NZa gaat ervan uit dat elk zorgkantoor uiterlijk per 1 september het vereiste zicht heeft en zo nodig actie(s) heeft ondernomen.

¹ "Voortgangsrapportage zorgzwaartebekostiging", brief van de Minister van VWS d.d. 5 juli 2010 aan de Voorzitter van de Tweede Kamer.

Voor wat betreft de in de eerste alinea genoemde aandachtspunten "transparantie" en "overleg met cliëntenraden" is het aanvaardbaar dat deze op iets langere termijn, namelijk bij het inkoopproces 2011 worden gerealiseerd.

Kenmerk
MOUN/shot/TZ/
10D0025079

Pagina
3 van 3

Hoogachtend,
De Nederlandse Zorgautoriteit

mw. drs. C.C. van Beek MCM
lid Raad van Bestuur/plv. voorzitter

Kopie aan

- College voor zorgverzekeringen (mevr. M.M. Vermeulen-de Haas en de heer A.M. Hopman);
- VWS (mevr. M.C. Gosens);
- Zorgverzekeraars Nederland.

Bijlage

Voorbeelden van ontvangen signalen

Bijlage

Voorbeelden van ontvangen signalen
met opmerkingen

1. In rekening brengen van kosten voor pedicure aan bewoner met medische verklaring dat pedicure noodzakelijk is.
Hiervoor mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Zie brochure CVZ pagina 11.
2. Niet verstrekken van toiletpapier aan bewoners.
Toiletpapier hoort door de instelling te worden betaald. Zie brochure CVZ pagina 11.
3. Bewoners worden verplicht een maandelijks bedrag voor "servicekosten" te betalen (voor o.m. kabel en kleine klussen).
Dit is volgens uitspraken van CVZ niet toegestaan. Bijdragen moeten altijd vrijwillig zijn en "gedwongen winkelnering" is niet toegestaan.
4. Bewoners worden verplicht verzekeringen via de instelling te betalen.
Dit is volgens uitspraken van CVZ niet toegestaan. Bijdragen moeten altijd vrijwillig zijn en "gedwongen winkelnering" is niet toegestaan.
5. Bewoners betalen hoge kosten voor wassen van kleding.
*Het CVZ gaat ervan uit, dat producten en diensten zo veel mogelijk tegen kostprijs worden geleverd.
Indien kleding extra vaak moet worden gewassen door bijv. een aandoening betaalt de instelling deze kosten.
Voor bewoners van verzorgingshuizen die op 31 december 2008 al in het huis woonden, blijft de instelling de kosten voor het wassen, drogen en strijken betalen.
Grote stijgingen in gevraagde vergoedingen zullen veelal juridisch aanvechtbaar zijn, omdat bewoners immers een overeenkomst (schriftelijk of mondeling) met de instelling hebben waarin afspraken zijn gemaakt over de hoogte van vergoedingen.*
6. Instelling vraagt verhuisvergoeding aan bewoners die naar de verpleegafdeling binnen de instelling moeten verhuizen.
Dit is niet toegestaan.
7. Instelling vraagt geld voor schoonmaken koelkast en andere huishoudelijke diensten.
Tenzij de bewoner vraagt om meer dan normale schoonmaakdiensten en andere huishoudelijke diensten vallen deze activiteiten onder de reguliere AWBZ-verstrekkingen.
8. Instelling verstrekt geen frisdranken, fruit en tussendoortjes.
'Goede zorg' houdt ook in 'goede voeding'. Een instelling moet ook zorgen voor voldoende drinken en voor fruit en tussendoortjes. Zie brochure CVZ pagina 9.

In het rapport 'Onderzoek Vrijwillige bewonersbijdrage' van Research voor Beleid (15 juni 2009) staan voorbeelden van aanvullende diensten en producten alsmede cijfermatige gegevens over de hoogte van eigen bijdragen daarvoor.