



Nederlandse
Zorgautoriteit

De besturen van AWBZ-instellingen
- sector V&V
- voor gehandicaptenzorg

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/
10D0025081

Onderwerp
Aanvullende diensten in AWBZ-zorginstellingen

Datum
15 juli 2010

Geacht bestuur,

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

Het vragen van bijbetalingen voor diensten die tot de verzekerde zorg behoren is in strijd met artikel 35 van de Wet marktordening gezondheidszorg.

Het vragen van bijbetalingen voor "aanvullende diensten" is wel toegestaan, mits duidelijk is dat deze bijbetalingen vrijwillig zijn. Onder "aanvullende diensten" is te verstaan de 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).

Voor alle duidelijkheid: het gaat hier niet om "luxe" aanvullende diensten die aan enkele bewoners van een zorginstelling worden geleverd.

De NZa heeft de zorgkantoren verzocht om zeker te stellen dat voor deze "aanvullende diensten" geen onredelijk hoge bijbetalingen aan bewoners worden gevraagd.

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.

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

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.

Kenmerk
MOUN/shot/TZ/
10D0025081

Pagina
2 van 2

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 besturen van zorginstellingen en cliëntenraden en 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.

De NZa heeft aan de zorgkantoren om bijzondere aandacht voor het vragen van betalingen voor aanvullende diensten gevraagd. Indien de NZa signalen ontvangt zullen wij deze signalen normaliter aan uw zorgkantoor doormelden met het verzoek om actie te ondernemen en daarover aan de NZa te rapporteren. Ook is het mogelijk dat de NZa zelf een onderzoek instelt. Wanneer blijkt dat een zorginstelling regelgeving niet naleeft heeft de NZa de mogelijkheid om een handhavingsmaatregel (bijv. een aanwijzing of boete) op te leggen.

Hoogachtend,
Nederlandse Zorgautoriteit



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

Kopie aan:
directies Zorgkantoren, VGN, Actiz, GGZ

Bijlage
Voorbeelden van ontvangen signalen

Bilage

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-verstrekingen.
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.