



Rapport

Rapport over een klacht over VGZ Zorgkantoor te Eindhoven.

Datum: 12 april 2013

Rapportnummer: 2013/033

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat VGZ zorgkantoor niet bevredigend reageerde op haar melding dat in de zorginstelling waar haar vader verbleef contributie verplicht werd gesteld voor activiteiten die tot dan toe gratis toegankelijk waren op basis van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ).

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

De vader van verzoekster verblijft in een zorginstelling. Op basis van de AWBZ waren de reguliere activiteiten in de zorginstelling gratis toegankelijk voor bewoners. Op 1 februari 2012 kondigde de zorginstelling echter aan dat er een nieuwe indeling van de activiteiten zou komen. Volgens de zorginstelling bleef het regulier aanbod aan activiteiten gewoon bestaan. Daarnaast creëerde de zorggroep nieuwe hobbyclubs waar mensen tegen betaling lid van konden worden. Voorbeelden daarvan waren biljart- en kaartclubs, alsmede cursussen van uiteenlopende aard.

Verzoekster zag dat een aantal activiteiten die voorheen gratis waren op basis van de AWBZ nu onder deze 'hobbyclubs' vielen en slechts tegen betaling toegankelijk werden. Zij diende op 23 maart 2012 een klacht daarover in bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor antwoordde op 8 mei 2012 dat het haar klacht had voorgelegd aan de zorggroep met het verzoek om te onderbouwen waarom voor een aantal activiteiten een eigen bijdrage gevraagd werd. Het zorgkantoor gaf aan dat de communicatie van de zorginstelling over de gratis activiteiten in het verleden en de toekomst vragen oproep, mede omdat de zorginstelling geen akkoord aan de cliëntenraad had gevraagd ten aanzien van het geheel aan activiteiten en de eigen bijdragen van de bewoners. Het zorgkantoor kon zich in principe vinden in de beweegredenen van de zorginstelling, maar niet in de communicatie en verklaarde de klacht van verzoekster deels gegrond. Het zorgkantoor stelde zich op het standpunt dat de betaling van de eigen bijdrage voor de activiteiten diende te worden opgeschort totdat de cliëntenraad akkoord was met het geheel aan activiteiten. Daarnaast diende de zorggroep de bewoners te informeren over waarom bepaalde activiteiten in het verleden gratis waren en nu niet meer.

Verzoekster legde haar klacht ook voor aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Deze zag geen overtreding van de AWBZ-regelgeving en zag dan ook geen grond voor handhavend optreden. Wel had de NZa reeds op 15 juli 2010 een brief aan de directies van alle zorgkantoren gestuurd over de aanvullende diensten in AWBZ-instellingen. In deze brief gaf de NZa aan dat zij aanhoudend signalen ontving van consumentenorganisaties en individuele bewoners van instellingen waaruit bleek dat sommige AWBZ-instellingen ten onrechte aan bewoners kosten in rekening brachten of

extreme bijdragen vroegen voor 'aanvullende' diensten. De NZa merkte op dat zorgkantoren in het kader van hun inkooprelatie met zorginstellingen en hun verantwoordelijkheid voor goede zorg mede als taak hebben, 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. De NZa verzocht de zorgkantoren om zeker te stellen dat de door hen gecontracteerde zorginstellingen geen bijdragen vragen voor diensten die tot de verzekerde zorg behoren en voor 'aanvullende diensten' geen onredelijk hoge bijbetalingen aan bewoners vragen.

Op 21 juni 2012 informeerde de cliëntenraad van de zorginstelling verzoekster dat het had ingestemd met de nieuwe opzet van de activiteiten.

Visie verzoekster

Verzoekster begreep niet waarom de zorginstelling voor activiteiten die voorheen gratis waren op basis van de AWBZ ineens contributie vroeg. Zij nam daarover contact op met de zorginkoper AWBZ regio Noord- en Midden Limburg van het zorgkantoor. Deze kwam volgens verzoekster tot de conclusie dat de activiteiten inderdaad gratis zouden moeten worden aangeboden. De zorginstelling ging echter door met het innen van contributie. Verzoekster nam daarop contact op met de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) en die bevestigde volgens haar het standpunt van het zorgkantoor. Verzoekster begreep niet waarom het zorgkantoor vaststelde dat de activiteiten gratis dienden te zijn, maar niet ingreep bij de zorginstelling en de beslissing overliet aan de cliëntenraad van de zorginstelling.

Visie VGZ Zorgkantoor

Het zorgkantoor kent de situatie bij de zorginstelling waar de vader van verzoekster verblijft. De zorginstelling wenste in te spelen op de bij haar bewoners levende wensen ten aanzien van welzijnsactiviteiten. Daarbij past, zoals in het 'gewone' leven het organiseren van activiteiten door middel van een club- c.q. cursusaanbod voor bewoners van de instelling en de wijk.

De zorginstelling wil om de omgeving/wijk en kwetsbare burgers meer betrekken bij haar zorglocaties door deze open te stellen. Volgens het zorgkantoor past deze aanpak in het landelijke beleid om zorglocaties meer onderdeel te laten zijn van de wijk waar ze staan. Randvoorwaarde was daarbij voor het zorgkantoor dat zorginstellingen zich verantwoordden over hun aanpak in het licht van de geldende regelgeving. Het zorgkantoor achtte het van belang dat de cliëntenraad als vertegenwoordiger van de bewoners van de zorginstelling betrokken zou worden bij de nieuwe opzet van de

activiteiten en haar akkoord zou geven aan het totale plan.

Wat betreft de klacht van verzoekster gaf het zorgkantoor aan dat het de lijn volgde zoals deze beschreven was door het CVZ ten aanzien van welzijnsactiviteiten in een instelling: deze dienen gratis toegankelijk te zijn. Gratis betekende dat de ermee samenhangende kosten ook in lijn dienden te zijn met wat onder de AWBZ-aanspraak viel. Als echter deze kosten substantieel hoger zijn, geeft de regeling volgens het zorgkantoor ruimte om een eigen bijdrage te vragen. Voorwaarde is dan dat de bijdrage samenhangt met de extra te maken kosten, blijkend uit een begroting die is goedgekeurd door de cliëntenraad. Het Zorgkantoor meldde dat de onder de AWBZ-aanspraak vallende activiteiten gratis dienen te zijn. Toegankelijk betekent open voor alle bewoners. Als de activiteiten beperkt toegankelijk zijn, is het naar de mening van het zorgkantoor billijk om een eigen bijdrage te vragen aan de deelnemers. Dit omdat anders een beperkt aantal bewoners voordeel zou hebben van een volledig AWBZ-gefinancierde voorziening.

Het zorgkantoor gaf aan de zorginstelling te volgen wat betreft het beleid ten aanzien van aanvullende diensten tegen betaling in relatie tot de CVZ-regeling, de communicatie hierover naar bewoners/belanghebbenden en de afhandeling van klachten daarover. Het zorgkantoor meende de toezichthoudende rol in het licht van de regeling naar behoren te hebben ingevuld door van de zorginstelling te vragen dat de cliëntenraad de nieuwe opzet van activiteiten zou goedkeuren en de zorginstelling daarnaast op te dragen de cliënten beter te informeren over de ontwikkelingen.

II Beoordeling

De Nationale ombudsman beoordeelt de gedraging van het zorgkantoor aan de hand van het behoorlijkheidsvereiste van betrouwbaarheid.

De overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en geeft gevolg aan rechterlijke uitspraken.

De overheid komt afspraken en toezeggingen na. Als de overheid gerechtvaardigde verwachtingen heeft gewekt bij een burger, moet zij deze ook honoreren. De overheid moet rechterlijke uitspraken voortvarend en nauwgezet opvolgen.

Het valt de Nationale ombudsman op dat het zorgkantoor in de brief van 8 mei 2012 aan verzoekster onderkende dat een aantal activiteiten die voorheen gratis toegankelijk waren nu slechts tegen betaling toegankelijk waren. De NZa had het zorgkantoor reeds op 15 juli 2010 gewaarschuwd voor het ten onrechte kosten in rekening brengen door zorginstellingen voor activiteiten die op basis van de AWBZ gratis behoorden te zijn. In de betreffende brief had de NZa aangegeven dat de zorgkantoren verantwoordelijk waren voor het leveren van goede en toegankelijke zorg aan burgers en vanuit die positie handhavend dienden op te treden indien zij gevallen ontdekten van het oneigenlijk

invoeren van tarieven.

Het zorgkantoor had een verantwoordelijkheid naar de hulpbehoevende vader van verzoekster en alle bewoners van de woningen van de betreffende zorginstelling. Verzoekster had van het zorgkantoor mogen verwachten dat het zorgkantoor zelf een standpunt zou innemen over de handelingen van de zorginstelling en waar nodig handhavend zou optreden. Het zorgkantoor deed echter een stap opzij en liet het innemen van een standpunt over de nieuwe ontwikkelingen rond de eigen bijdrage over aan de cliëntenraad van de zorginstelling. Daarmee verloochende het zorgkantoor haar handhavende taak, haar verantwoordelijkheid naar de kwetsbare bewoners van zorginstellingen alsmede het vertrouwen dat deze in haar behoren te kunnen stellen. Dit is aanleiding om een aanbeveling te doen. De Nationale ombudsman oordeelt dan ook dat het zorgkantoor heeft gehandeld in strijd met het vereiste van betrouwbaarheid.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van VGZ Zorgkantoor te Eindhoven, is gegrond wegens schending van het vereiste van redelijkheid.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman beveelt het zorgkantoor aan om alsnog onderzoek in te stellen naar de invoering van de nieuwe activiteitenopzet door de zorginstelling en handhavend op te treden indien het constateert dat deze opzet in strijd is met het beginsel van gratis activiteiten voor bewoners van zorginstellingen op basis van de AWBZ.