



Rapport

Datum: 21 mei 2003

Rapportnummer: 2003/142

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Zorgkantoor Utrecht hem tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen uitsluitel heeft gegeven over de wijze van waskostenberekening door verpleeghuis Maria Oord, dit ondanks de toezeggingen dienaangaande in de brieven van het Zorgkantoor aan hem van 25 september en 28 november 2001.

Beoordeling

1. Van een bestuursorgaan mag worden verwacht dat op vragen van burgers adequaat wordt gereageerd.
2. Bij brief van 9 juni 2001 verzocht verzoeker het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) om hem te berichten hoe precies de waskosten in een verpleeghuis moeten worden berekend. Hij verwees daarbij naar de brochure van CVZ waarin werd vermeld dat het wassen van ondergoed en bovengoed niet valt onder de verstrekkingen van een instelling, maar dat hierop een uitzondering vormen de meerkosten als gevolg van een aandoening of ziekte, welke meerkosten ten laste van de instelling komen. Verzoeker liet daarbij weten dat zijn moeder, die in een verpleeghuis verbleef, leed aan de ziekte van Alzheimer en incontinent was. Naar zijn mening was dus in het geval van zijn moeder sprake van extra waskosten. Op de maandelijkse facturen betreffende de waskosten die hij van het verpleeghuis ontving, was dit echter niet aangegeven en verzoeker vroeg zich af hoe de vork in de steel zat. CVZ zond verzoekers brief op 4 juli 2001 naar het Zorgkantoor Utrecht met het verzoek de kwestie met het verpleeghuis te bespreken en CVZ overeenkomstig te informeren. Verzoeker stelde zijn vraag eveneens aan het Zorgkantoor Utrecht, en wel bij brief van 11 juli 2001.
3. Bij brief van 25 september 2001 deelde het zorgkantoor verzoeker mee dat het op 24 september 2001 overleg had gevoerd met het verpleeghuis, maar dat daarbij geen overeenstemming had kunnen worden bereikt. In dit overleg had het zorgkantoor zich op het standpunt gesteld dat reële waskosten voor rekening kwamen van verzoekers moeder en dat waskosten gerelateerd aan de extra zorg, voor rekening van het verpleeghuis kwamen. Op 17 oktober 2001 zou weer overleg plaatsvinden. Indien van het verpleeghuis geen bevredigend antwoord werd verkregen, zou het zorgkantoor verder actie ondernemen, aldus het in de brief gestelde.
4. Deze brief is een onvoldoende reactie op verzoekers vraagstelling aan CVZ en het zorgkantoor. Uit hetgeen verzoeker in zijn brieven aan CVZ en het zorgkantoor heeft gesteld blijkt immers, dat verzoeker op de hoogte was van het feit dat de normale waskosten voor kleding voor rekening van betrokkene komen en dat meerkosten ten gevolge van een ziekte of aandoening ten laste komen van de instelling, en dat het niet zijn

bedoeling was deze gang van zaken als zodanig ter discussie te stellen. Verzoekers probleem betrof immers het feit dat hem niet duidelijk was hoe aan deze regel in de praktijk vorm diende te worden gegeven c.q. vorm werd gegeven door het verpleeghuis en hierop werd in de brief niet of onvoldoende ingegaan, terwijl voorts niet duidelijk bleek of deze vraagstelling (voldoende) aan de orde was geweest in het met het verpleeghuis gevoerde overleg c.q. aan de orde zou worden gesteld in het nader met het verpleeghuis te voeren overleg.

5. Bij brief van 28 november 2001 deelde het zorgkantoor verzoeker mee dat ten gevolge van een wijziging in de personele bezetting van het verpleeghuis, nog geen uitsluitel kon worden gegeven over de waskosten. Nu in de brief van 25 september 2001 was aangekondigd dat op 17 oktober 2001 opnieuw overleg zou worden gevoerd met het verpleeghuis, moet deze berichtgeving als te laat worden aangemerkt. Toen bleek dat het overleg op 17 oktober 2001 geen doorgang kon vinden, had verzoeker hiervan in kennis moeten worden gesteld. Daarbij had verzoeker moeten worden bericht wat het zorgkantoor voornemens was te doen en wanneer verzoeker nader bericht zou ontvangen. Dat dit niet is gebeurd is niet juist.

6. Bij brief van 30 mei 2002 deelde het zorgkantoor verzoeker mee dat een AWBZ-instelling zelf verantwoordelijk is voor het verlenen van zorg en dat noch CVZ, noch het zorgkantoor, invloed heeft op het te voeren beleid ten aanzien van de waskosten. Voorts liet het zorgkantoor weten dat indien verzoeker het niet eens is met het beleid van het verpleeghuis, hij hierover een klacht kan indienen bij de Nationale ombudsman.

Nu de laatste berichtgeving aan verzoeker dateerde van 28 november 2001, moet ook op dit punt worden geoordeeld dat het te lang heeft geduurd voordat verzoeker opnieuw iets vernam van het zorgkantoor. Voorts is ook deze brief, gelet op hetgeen hiervoor is gesteld, een onvoldoende adequate reactie op verzoekers vraagstelling. Bovendien is in de brief ten onrechte gesteld dat bij klachten over het beleid van het verpleeghuis verzoeker zich kan wenden tot de Nationale ombudsman. Een AWBZ-instelling is immers geen bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman, en de Nationale ombudsman is dan ook niet bevoegd een onderzoek in te stellen naar gedragingen van zulke instellingen.

7. Op verzoekers vragen is ten slotte wel voldoende adequaat gereageerd, maar niet door het zorgkantoor. Algemene informatie over de gang van zaken met betrekking tot de waskosten werd verzoeker verstrekt door CVZ in de brief aan verzoeker van 15 oktober 2001, terwijl het verpleeghuis, dat eveneens door verzoeker werd benaderd, na veel aandringen van verzoeker én bemoeienissen van de patiëntenraad, verzoeker tenslotte in de brief van 26 juni 2002 heeft geïnformeerd welk deel van de waskosten door het verpleeghuis als meerkosten worden aangemerkt en dientengevolge ten laste komen van het verpleeghuis.

De onderzochte gedraging van het Zorgkantoor Utrecht is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Zorgkantoor Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V., is gegrond.

Onderzoek

Op 28 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer N. te Oudelande, met een klacht over een gedraging van het Zorgkantoor Utrecht.

Nadat verzoeker nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V., een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V. verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Zij deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 9 juni 2001 wendde verzoeker zich tot het College voor Zorgverzekeringen (hierna ook: CVZ). Deze brief luidt als volgt:

“...Mede n.a.v. ons telefonisch onderhoud verzoek ik u om voor mij op schrift te stellen hoe precies de waskosten in een verpleeghuis moeten worden berekend. Op pag. 7 van de CVZ brochure wordt gesproken van een verschil tussen normale waskosten (voor rekening cliënt) en meerkosten- als gevolg van ziekte, bijv. incontinentie (voor rekening v.d. instelling). Merkwaardigerwijs wordt genoemd verschil niet nader gespecificeerd. Ook van het verpleeghuis of zorgkantoor is geen heldere informatie verkregen. Mijn moeder lijdt aan

de ziekte van Alzheimer en is incontinent (extra waskosten).

Op de bijgevoegde rekeningvoorbeelden is nergens een splitsing te zien in normale- en in meerkosten. Standaard wordt voor ondergoed f 55 p. mnd en voor bovengoed f 2.60 per stuk berekend. De vraag is hoe de vork precies in de steel zit..."

De brochure waarnaar verzoeker verwees, betreft een uitgave van CVZ van september 2000, getiteld: "Daar kunt u op rekenen in een AWBZ instelling". Met betrekking tot de was- en stoomkosten vermeldt de brochure:

"In alle AWBZ-instellingen valt het wassen van ondergoed en bovengoed niet onder de verstrekkingen. Een uitzondering hierop vormen de meerkosten als gevolg van een aandoening of ziekte. Bijvoorbeeld wanneer kleding extra snel vuil wordt door incontinentie. In dat geval komen de meerkosten van het vaker dan normaal wassen van ondergoed en het wassen of stomen van bovengoed, ten laste van de instelling."

CVZ zond de brief op 4 juli 2001 aan het Zorgkantoor Utrecht met het verzoek de kwestie met het verpleeghuis te bespreken en CVZ overeenkomstig te informeren. Verzoeker werd hiervan in kennis gesteld.

2. Behalve aan CVZ, stelde verzoeker zijn vraag betreffende de waskosten tevens aan het Zorgkantoor Utrecht en wel bij brief van 11 juli 2001. Het Zorgkantoor liet verzoeker daarop bij brief van 17 augustus 2001 weten dat de normale waskosten voor eigen rekening komen en dat alleen als kleding extra (snel) vuil wordt als gevolg van een aandoening of ziekte, de extra kosten voor rekening komen van de instelling. Verzoeker werd geadviseerd zich tot de instelling te wenden indien de nota's van de instelling niet duidelijk waren. Nadat verzoeker het Zorgkantoor had laten weten deze reactie onvoldoende te achten, deelde het Zorgkantoor verzoeker bij brief van 25 september 2001 het volgende mee:

"...Er heeft op 24 september 2001 overleg in (het verpleeghuis; N.o.) plaatsgevonden tussen (een medewerker van het Zorgkantoor; N.o.) en de heer K. (een medewerker van het verpleeghuis; N.o.).

(...)

Tijdens het overleg kon geen overeenstemming worden bereikt met betrekking tot de interpretatie wanneer waskosten voor rekening van het verpleeghuis of wanneer deze voor rekening van uw moeder komen. Wij zijn van mening dat reële waskosten voor rekening komen van uw moeder en dat waskosten gerelateerd aan de extra zorg voor rekening is van het verpleeghuis. Deze gegevens hebben wij doorgegeven aan (het verpleeghuis; N.o.), na overleg met Acaris het overkoepelend orgaan van verpleeghuizen. Er is dan ook besloten om op 17 oktober aanstaande de waskosten als punt op de agenda te plaatsen. Op deze datum vindt overleg van het Managementteam plaats en zal dit worden

voorgelegd aan de Raad van Bestuur.

Indien geen bevredigend antwoord hierop wordt verkregen, dan zal door ons verder actie worden ondernomen...”

3. CVZ deelde verzoeker bij brief van 15 oktober 2001 het volgende mee:

“...Het CVZ neemt over de waskosten in een verpleeghuis geen inhoudelijk standpunt in in gedetailleerde zin, zoals u verlangt. Het “nee, tenzij”-beginsel voor de waskosten is meer “nee” dan “tenzij”. Met andere woorden: de waskosten in een verpleeghuis vallen in feite buiten de verzekerde aanspraak, maar er zijn uitzonderingen voor de méérkosten als de was sterk vervuild is als gevolg van aandoeningen. De grens tussen eigen kosten en méérkosten valt echter nooit scherp te trekken.

Verpleeghuizen mogen van de Mededingingsautoriteit geen landelijk voor iedereen geldende prijsafspraken maken over de waskosten met een vast tarief voor de waskosten, zowel wat betreft het AWBZ-deel als het voor rekening van de bewoner komende deel.

Ook verschillen de tarieven van wasserijen zeer sterk per dorp/stad/regio en heeft niet ieder verpleeghuis daardoor een even sterke positie om met een sterk “inkoop”-beleid de waskosten te drukken. Ook komt de Cliëntenraad in het ene verpleeghuis er veel actiever dan in een ander verpleeghuis voor op, om samen met de directie een lage prijs voor de (bewonersgebonden en AWBZ-)waskosten bij wasserijen te bedingen. Zo zijn er meerdere factoren die het onmogelijk maken hier één lijn te trekken.

Uitgangspunt is dat - formeel beschouwd - de persoonlijke was in een verpleeghuis in principe door de bewoner of zijn familie zelf wordt gedaan; dat het verpleeghuis dit meestal als *dienst* (en dus niet als verzekerde aanspraak) aanbiedt. Het staat iedere bewoner of zijn familie vrij om zelf iemand te zoeken die de was voor een lager bedrag wil doen dan het verpleeghuis. Verpleeghuizen hebben in hun CTG-budgetten níet een specifiek AWBZ-onderdeel voor de AWBZ-gebonden waskosten: deze AWBZ-waskosten zijn onderdeel van een algemener budget “materiële kosten”.

U heeft er namens uw moeder echter wél recht op om te weten welk deel van de waskosten in het verpleeghuis van uw moeder als AWBZ-zorg wordt beschouwd. Het zorgkantoor zal u dat uiteraard ook spoedig laten weten na dit 17 oktober opnieuw aan de orde te hebben gesteld. Het zorgkantoor stelt in zijn brief van 25 september jl. eventueel ook verdere actie te ondernemen als geen bevredigend antwoord ontstaat...”

4. Bij brief van 17 november 2001 stelde verzoeker het verpleeghuis de vraag of het overleg met het zorgkantoor iets had opgeleverd en of de cliëntenraad bij de kwestie was betrokken. Voorts verzocht verzoeker hem duidelijkheid te verstrekken over de waskosten die voor rekening van de instelling dienen te komen. Naar zijn mening waren zijn moeder te veel waskosten in rekening gebracht en hij verzocht dan ook om restitutie vanaf maart

1999.

5. Bij brief van 28 november 2001 deelde het Zorgkantoor Utrecht verzoeker het volgende mee:

“... U zult zich ongetwijfeld afvragen waarom u tot op dit moment nog geen antwoord heeft ontvangen met betrekking tot waskostenberekening door (het verpleeghuis; N.o.).

Er heeft zich een wijziging voorgedaan in de personele bezetting van (het verpleeghuis; N.o.). De taak van de heer K. is overgenomen door de heer J.

Dit heeft inmiddels geleid tot vertraging in de afhandeling van de hierboven vermelde zaak mede veroorzaakt door tijdelijke afwezigheid van de heer J. in het buitenland tot 17 december aanstaande.

Inmiddels hebben wij contact opgenomen met de secretaresse van de heer J., mevrouw P.

Zij heeft ons verzekerd dat men na zijn terugkomst de zaak onmiddellijk in behandeling zal nemen.

Het spijt ons dat wij u niet eerder kunnen antwoorden en dat wederom uitsluitel op zich laat wachten.

Wij bieden u onze welgemeende excuses aan voor het veroorzaakte ongemak...”

6. Bij brief van 29 december 2001 deelde het verpleeghuis betrokkenen mee dat door het toenemen van de kosten die de wasserij het verpleeghuis in rekening brengt, de bijdragen aan waskosten per 1 januari 2002 moesten worden verhoogd. De bijdrage voor het wassen van een rok, pantalon, blouse, overhemd of colbert werd verhoogd van f 2.60 naar € 1,57. Voor het wassen van onderkleding werd de maandelijkse bijdrage van f 55 verhoogd tot € 27. Verzoeker tekende hiertegen protest aan bij brief van 9 januari 2002. Bij brief van 5 februari 2002 liet het verpleeghuis verzoeker weten dat met de cliëntenraad van het verpleeghuis onvoldoende overleg was gevoerd over de verhoging van de waskosten en dat de cliëntenraad de directie hierop had aangesproken. In verband hiermee was besloten dat dit overleg alsnog zou plaatsvinden en dat de aangekondigde prijsstijging zou worden opgeschort. Bij brief van 6 februari 2002 deelde het verpleeghuis verzoeker mee dat in het geval van zijn moeder geen sprake was van meerkosten, maar van reguliere waskosten die niet onder de AWBZ vallen. Verzoeker was het met het in de brieven gestelde niet eens, hetgeen hij het verpleeghuis liet weten bij brief van 16 februari 2002. In maart 2002 gaf het verpleeghuis aan betrokkenen een nadere uitleg betreffende de bij brief van 29 december 2001 aangekondigde verhoging van waskosten. Verzoeker liet het verpleeghuis bij brief van 9 april 2002 weten het hiermee niet eens te zijn. Opnieuw sprak hij er zijn ongenoegen over uit dat het verpleeghuis nergens melding had gemaakt van meerkosten bewassing als gevolg van een ziekte of aandoening die voor rekening van de

instelling komen.

7. Bij brief van 30 mei 2002 deelde het Zorgkantoor Utrecht verzoeker mee dat een AWBZ-instelling zelf verantwoordelijk is voor het verlenen van zorg en dat noch het CVZ, noch het zorgkantoor invloed heeft op het te voeren beleid ten aanzien van de waskosten. Indien verzoeker het met het beleid van het verpleeghuis niet eens was, kon hij hierover een klacht indienen bij de Nationale ombudsman of kon hij een civielrechtelijke procedure starten tegen het verpleeghuis.

8. Bij brief van 26 juni 2002 deelde het verpleeghuis verzoeker het volgende mee:

“... Met oprechte excuses voor het feit dat mijn antwoord enige tijd op zich heeft laten wachten. Dit heeft te maken met het feit dat ik inderdaad geprobeerd heb contact te leggen met andere verpleeghuizen. Dit is geweest met verpleeghuis X (...) en verpleeg- en zorgcentrum Y (...). Van beide huizen heb ik toezeggingen om een aantal gegevens aangeleverd te krijgen betreffende hun waskosten. Deze heb ik echter nog niet van hen ontvangen. Ik zal uw brief beantwoorden zonder deze exacte gegevens.

Het contact met deze huizen is tot stand gekomen op aanwijzing van andere familieleden van cliënten die daar geïnformeerd hebben naar de waskostenregelingen. Het verpleeghuis X brengt euro 29,50 per maand in rekening ongeacht de hoeveelheid was. Verpleeg- en zorgcentrum Y brengt euro 24,95 per maand in rekening voor onder- en bovenkleding. (...)

Ik begrijp dat u het vervelend vindt om, zoals u aangeeft op de “valreep” van 2001 naar 2002, geconfronteerd te worden met een prijsverhoging. Helaas werd op dat moment pas de hoogte van de prijsverhoging van de wasserij bekend. De eerste factuur met de nieuwe prijzen betreffende januari 2002 zou u in de loop van februari 2002 ontvangen. Door een communicatiestoornis met de Economisch Administratieve Dienst is de feitelijke doorberekening van de nieuwe prijzen echter pas per maart 2002 ingegaan.

In het contact dat er geweest is met de hierboven genoemde verpleeghuizen heb ik de vraag gesteld hoe hun waskostenregeling is en in hoeverre de inkomsten die verkregen worden door het doorberekenen van de waskosten de werkelijke kosten dekken. Bij beide instellingen kon men mij gelijk aangeven dat de inkomsten geenszins de werkelijke kosten dekken. Over exactere gegevens wat het verschil is tussen inkomsten en kosten beschik ik dus nog niet. De waskosten van persoonsgebonden kleding zijn vanuit de AWBZ-regelgeving niet voor kosten van de instelling, tenzij een deel van de kosten te maken heeft met het ziektebeeld van de bewoner/cliënt. Zoals u ook aangeeft betreft dit ziektebeeld in een verpleeghuis vaak incontinentie. U zult begrijpen dat het moeilijk is om exact vast te stellen hoeveel dat eventueel per bewoner/cliënt is. Bovendien proberen wij uiteraard extra waskosten met deze oorzaak te beperken omdat dit niet bijdraagt aan het welbevinden van onze bewoners en cliënten. Om dit te beperken is gekozen voor

kwalitatief goed, maar daardoor ook duurder, incontinentiemateriaal dat volledig voor kosten van (het verpleeghuis; N.o.) komt.

Daarnaast neemt (het verpleeghuis; N.o.) wel degelijk een deel van de kosten van bewassing van kleding voor haar rekening. In 2001 heeft (het verpleeghuis N.o.) f 61 per bewoner/cliënt per maand betaald voor het wassen van persoonsgebonden onderkleding en pyama's. Hiervan is f 55 per bewoner/cliënt per maand in rekening gebracht. Dit betekent dat (het verpleeghuis; N.o.) zo'n 10% voor kosten van de instelling neemt. Dit vinden wij een redelijke verhouding.

U vraagt tenslotte naar de betrokkenheid van de familieraad bij de prijsverhoging. In februari 2002 is het tot stand komen van de waskosten uitvoerig met hen besproken. Ook op hun verzoek is contact opgenomen met de verpleeghuizen die in deze brief ter sprake komen. Daarover vindt ook terugkoppeling met hen plaats.

Het staat u uiteraard vrij om contact op te nemen met de familieraad, die immers als een vertegenwoordiging van de bewoners en hun familie hun belangen behartigt, dus ook uw belangen.

Uiteraard probeer ik er alles aan te doen om de waskosten voor de bewoners en cliënten te beperken door een zo gunstig mogelijke prijs bij de wasserij te bedingen. De branche hanteert echter vaak gelijke prijsverhogingen en kent minimale verschillen in de prijzen die zij berekenen.

Ik hoop dat ik met dit schrijven het tot stand komen van de waskosten, die (het verpleeghuis; N.o.) u in rekening brengt, verder heb kunnen verduidelijken. U kunt, als u nog vragen heeft, hierover contact met mij opnemen..."

Het Zorgkantoor Utrecht ontving een kopie van deze brief.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtoomschrijving onder Klacht.

C. Standpunt OHRA Ziektekostenverzekeringen N.V.

In reactie op de klacht zond OHRA de reactie van het Zorgkantoor Utrecht op de klacht. Deze reactie luidde als volgt:

"...Op 17 oktober 2001 zou overleg plaatsvinden tussen het Managementteam van (het verpleeghuis; N.o.) en de directie van deze instelling. Er werd ons meegedeeld dat de vergadering geen plaats had gevonden en naar een later tijdstip was verschoven. Dit was te wijten aan het feit dat de heer K., die bij (het verpleeghuis; N.o.) overleg had gepleegd

met onze heer M., een functie bij een ander bedrijf had geaccepteerd. Zijn taak werd overgenomen door de heer J.

Een op een later tijdstip gehouden overleg van het Managementteam en directie had als resultaat dat de directie geen wijziging wilde aanbrengen in de hoogte van de in rekening gebrachte waskosten. Daarop werd door de heer M. met de beleidsafdeling van het zorgkantoor overlegd wat wij hier verder aan konden doen. Zij deelden hem mee dat door hen geen invloed kon worden uitgeoefend op het beleid van (het verpleeghuis; N.o.) dat werd gevolgd met betrekking tot waskosten.

In principe hebben wij, gezien de klacht van (verzoeker; N.o.), getracht om als zorgkantoor enige invloed c.q. druk uit te kunnen oefenen om de hoogte door (het verpleeghuis; N.o.) aan te laten passen. Dit was namelijk wel gelukt bij het in rekening brengen van pedicurekosten. Met betrekking tot waskosten konden wij, tot onze grote teleurstelling, geen positief resultaat bewerkstelligen. Dit ondanks diverse telefonische contacten met de heer J. die daarna nog hebben plaatsgevonden.

Uit deze contacten met de heer J. werd niet de indruk gevestigd dat men verder adequaat bezig was om alsnog enig perspectief te bieden met betrekking tot verlaging van de waskosten. De heer J. is voortdurend niet meer bereikbaar en door hem werd verder geen contact meer opgenomen met de heer M. Deze had laatstelijk contact met zijn secretaresse die, na haar zwangerschapsverlof, haar taken weer had opgenomen en zij zond een kopie van de laatste brief (26 juni 2002) die aan (verzoeker; N.o.) werd gezonden, alsmede een brief die aan de bewoners van (het verpleeghuis; N.o.) werd gericht met betrekking tot de waskosten...” .