
Vergaderjaar 2014–2015

30 597

Toekomst AWBZ

Nr. 468

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 14 oktober 2014

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over de brief van 8 april 2014 over de uitkomsten van het onderzoek van de NZa naar onterechte betalingen in AWBZ-instellingen (Kamerstuk 30 597, nr. 430).

De vragen en opmerkingen zijn op 23 mei 2014 aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport voorgelegd. Bij brief van 13 oktober 2014 zijn ze door hem beantwoord.

De voorzitter van de commissie,
Lodders

Adjunct-griffier van de commissie,
Clemens

I.	Vragen en opmerkingen vanuit de fracties	2
II.	Reactie van de Staatssecretaris	6

I. VRAGEN EN OPMERKINGEN VANUIT DE FRACTIES

Vragen en opmerkingen van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris over onterechte betalingen in AWBZ-instellingen. Onterechte betalingen in AWBZ-instellingen zijn onaanvaardbaar en moeten worden aangepakt. De leden van de VVD-fractie vinden het daarom van groot belang dat de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) de meldingen van de Consumentenbond scherp onderzoekt, en waar nodig actie onderneemt. Genoemde leden hebben nog enkele vragen bij de resultaten van het onderzoek.

Zorgkantoren hebben tot nu toe in 10 gevallen maatregelen genomen om overtredingen te beëindigen. Is het de verwachting dat, naar aanleiding van de meldingen van de Consumentenbond, nog meerdere meldingen zullen volgen? Hebben de getroffen cliënten in deze 10 gevallen ook de te veel betaalde eigen bijdrage terug ontvangen van de aanbieder? Zijn de overige cliënten bij de betreffende instellingen geïnformeerd, zodat zij kunnen nagaan of zij ook tot de groep behoren die te veel betaald heeft? Is de NZa bij deze 10 gevallen, of bij andere meldingen van de Consumentenbond, voornemens om maatregelen te treffen, zoals het geven van een aanwijzing of het openbaar maken van de naam van de betreffende instelling?

Ten aanzien van de 44 citaten waarvan de NZa vermoedt dat er sprake is van onterechte betalingen gaat de NZa in gesprek met zorgkantoren. Op welke wijze wordt in deze gevallen ook contact opgenomen met cliënten, zodat zij geïnformeerd zijn en eventueel melding kunnen doen van hun eigen ervaringen?

De leden van de VVD-fractie zien het belang van heldere en duidelijke meldingen bij de aanpak van onterechte betalingen. Het is goed dat de verschillende veldpartijen gezamenlijk bekijken hoe het cliëntenperspectief in de toekomst beter meegenomen kan worden. Wordt hierbij ook aandacht besteed aan een duidelijk overzicht voor melders waarin staat aangegeven welke informatie noodzakelijk is om de melding in behandeling te nemen, zoals bijvoorbeeld een standaardformulier dat kan worden ingevuld?

De leden van de VVD-fractie vragen welke acties zorgkantoren ondernemen om onterechte betalingen te voorkomen. Stellen zij bijvoorbeeld in hun contracteervoorwaarden eisen op dit gebied?

Vragen en opmerkingen van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie hebben kennisgenomen van de brief over het onderzoek van de NZa naar onterechte betalingen in de AWBZ en hebben hierover nog enkele vragen.

De leden van de PvdA-fractie geven op voorhand aan dat zij het bijzonder ongewenst vinden wanneer er eigen bijdragen gevraagd worden aan cliënten voor zaken waarop zij recht hebben via de AWBZ. Dit vinden zij temeer omdat, zoals de Staatssecretaris ook zelf aangeeft, dit mensen betreft die zich in een kwetsbare fase van hun leven bevinden. Deze leden ondersteunen dan ook een harde aanpak van instellingen die willens en wetens onterechte bijdragen vragen van cliënten en zij zien dan ook uit naar de uitkomsten van het verdiepend onderzoek en de eventuele doorgeleiding van aantoonbare gevallen van oplichting naar het Openbaar Ministerie.

De leden van de PvdA-fractie zijn blij dat de Consumentenbond deze misstanden aan het licht heeft gebracht. Zij vragen wel waarom de Consumentenbond hiervoor nodig bleek en waarom de NZa zelf niet eerder dergelijke onderzoeken heeft uitgevoerd. De NZa, als beschermer van de cliënt, zou deze misstanden toch al veel eerder geconstateerd moeten hebben? Graag ontvangen genoemde leden een reactie van de Staatssecretaris hierop. Ook zouden deze leden graag aangegeven krijgen hoe de NZa momenteel toezicht houdt op AWBZ-instellingen in het algemeen en specifiek rondom eigen betalingen.

Onterechte betalingen

De leden van de PvdA-fractie willen graag weten hoeveel geld, bij benadering, gemoeid is met deze onterechte betalingen. Krijgen cliënten eventuele onterechte betalingen vergoed door de betreffende instelling? De Staatssecretaris geeft aan dat de NZa op korte termijn contact opneemt met de zorgkantoren om na te gaan hoeveel cliënten van de 44 genoemde instellingen daadwerkelijk ten onrechte hebben bijbetaald. Genoemde leden zouden graag, ook gezien de lankmoedige houding van de NZa rondom de patiëntenstop voor patiënten met genderdysforie bij het VUmc, een concrete datum vernemen. Neemt de NZa ook direct contact op met de betreffende zorginstellingen en voert zij daar ook onderzoek uit, of verloopt dit onderzoek geheel via de zorgkantoren? Deze leden zouden graag zien dat de NZa ook concreet kennisneemt van de situatie bij deze instellingen. Zij geven aan dat onderzoek op de werkvloer, en daadwerkelijk praten met bestuurders en cliënten, een logische stap zou zijn in dezen. Gesteld dat instellingen inderdaad onterechte betalingen hebben gevraagd, worden zij dan de komende jaren extra in de gaten gehouden door de NZa? De Staatssecretaris geeft aan dat de NZa alert blijft op nieuwe signalen van onterechte betalingen. Sluit dat uit dat de NZa in de toekomst op eigen initiatief onderzoek naar onterechte betalingen uitvoert en betekent dat dat zij alleen op basis van signalen van derden actie zal ondernemen?

Transparantie informatie bijbetalingen

De leden van de PvdA-fractie zijn geschrokken van de constatering dat de informatievoorziening over bijbetalingen bij de meerderheid van de zorginstellingen verbetering behoeft. Gezien het feit dat het hier kwetsbare mensen betreft, zou toch verwacht mogen worden dat zorginstellingen er alles aan doen om deze informatie op een heldere wijze voor hun cliënten te ontsluiten. Deze leden vragen hoe de NZa deze verbetering gaat afdwingen zodat alle zorginstellingen in de toekomst correct en duidelijk over eigen bijbetalingen communiceren. Zij zouden graag een overzicht ontvangen van de concrete acties die de NZa gaat ondernemen op dit punt.

Tot slot willen de leden van de PvdA-fractie graag weten in hoeverre dit onderzoek nu volledig is. Besloeg de reikwijdte van het onderzoek van de NZa naar onterechte betalingen alle AWBZ- instellingen, of alleen de instellingen die op basis van het eerdere onderzoek van de Consumentenbond opvielen? Bestaat er daarmee de kans dat er AWBZ-instellingen in het geheel niet betrokken zijn in dit onderzoek, bijvoorbeeld omdat de Consumentenbond deze niet betrokken heeft in hun onderzoek? Indien deze kans aanwezig is, wanneer worden deze instellingen dan op deze onterechte eigen betalingen en bijdragen doorgelicht?

Vragen en opmerkingen van de SP-fractie

Onderzoek onterechte betalingen

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de brief met betrekking tot het onderzoek naar onterechte betalingen in zorginstellingen. Deze leden vragen de Staatssecretaris of hij kan aangeven met welke reden de Consumentenbond niet heeft onderzocht of de onjuiste informatie-uitingen in de praktijk ook daadwerkelijk hebben geleid tot onterechte betalingen. Kan de Staatssecretaris dat nader toelichten?

Onterechte betalingen

De leden van de SP-fractie constateren dat de NZa van de verschillende zorgkantoren wil vaststellen hoeveel mensen ten onrechte hebben bijbetaald voor zaken die binnen het AWBZ-budget vallen. Kan de Staatssecretaris te zijner tijd een overzicht sturen, per zorgkantoor, hoeveel en welke zorgaanbieders onterechte rekeningen presenteren aan bewoners? Kan de Staatssecretaris tevens uitleggen hoe het komt dat van de 59 meldingen er maar twee signalen daadwerkelijke onterechte betalingen bleken? Was er bij de overgebleven 57 meldingen geen sprake van onterechte betalingen of was er onvoldoende informatie waardoor niet vastgesteld kon worden of het om een onterechte betaling ging? Voorts willen genoemde leden weten welke informatie precies ontbrak waardoor er geen duidelijkheid over de meldingen kon worden gegeven.

Transparantie informatie over bijbetalingen

De leden van de SP-fractie vragen de Staatssecretaris waarom zorgaanbieders de informatievoorziening met betrekking tot eigen betalingen in de zorg nog steeds niet op orde hebben. Deze leden vinden het vreemd dat zorgaanbieders wel constateren dat de informatievoorziening beter kan, maar ondertussen doen deze zorgaanbieders er weinig aan. Kan de Staatssecretaris daarop een reactie geven? Kan de Staatssecretaris voorts toelichten wat het interventieplan inhoudt dat de NZa wil invoeren om de informatievoorziening over bijbetalingen in de AWBZ blijvend te verbeteren?

Vragen en opmerkingen van de CDA-fractie

De leden van de CDA-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris over het onderzoek van de Nederlandse Zorgautoriteit naar onterechte betalingen in AWBZ-instellingen. Deze leden vinden het belangrijk dat er maatregelen worden genomen om de problematiek van onterechte betalingen aan te pakken. Wel hebben zij hierover nog enkele vragen.

In de brief lezen de leden van de CDA-fractie dat de NZa alert blijft op nieuwe meldingen van onterechte bijbetalingen. Vervolgens lezen zij dat als uit binnengekomen meldingen blijkt dat zorginstellingen herhaaldelijk

in de fout gaan, de NZa zelf ook handhavend kan optreden. Genoemde leden zijn benieuwd wat wordt verstaan onder «herhaaldelijk in de fout gaan». Wanneer is de grens bereikt? Zijn er al signalen van aantoonbare oplichting doorgegeven aan het Openbaar Ministerie?

Daarnaast blijkt dat de NZa in het verleden bij overtredingen al aanwijzingen heeft gegeven aan diverse zorgaanbieders, en hun naam openbaar heeft gemaakt. De leden van de CDA-fractie horen graag waar melding wordt gedaan van deze instellingen. Wil de Staatssecretaris aan het einde van elk jaar de Kamer informeren over instellingen waar dat jaar onterecht betalingen zijn geïnd?

De leden van de CDA-fractie willen tot slot weten of er iets bekend is over het effect van deze maatregelen.

Vragen en opmerkingen van de PVV-fractie

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Staatssecretaris over de uitkomsten van het onderzoek van de NZa naar onterechte betalingen in AWBZ-instellingen. In deze brief gaat de Staatssecretaris in op de opzet van het onderzoek en de belangrijkste resultaten. Genoemde leden betreuren het dat het onderzoeksrapport van de NZa niet als bijlage bij de brief is gevoegd. Deze leden zouden dit onderzoeksrapport graag alsnog willen ontvangen.

De leden van de PVV-fractie vragen hoe onafhankelijk en betrouwbaar deze onderzoeksresultaten van de NZa zijn. Kan de Staatssecretaris aangeven om hoeveel geld aan onterechte betalingen het gaat? Hoeveel cliënten hebben te maken gehad met onterechte betalingen?

Tijdens het debat van 20 februari jl. heeft de Staatssecretaris toegezegd dat wanneer de NZa constateert dat er sprake is van aantoonbare oplichting zij hiervan melding maakt bij het Openbaar Ministerie.¹ Wat gebeurt er vervolgens met deze melding? Wat worden de sancties? Is de Staatssecretaris bereid om bestuurders die willens en wetens bewoners onterechte betalingen in rekening brengen, voor deze boete op te laten draaien, in plaats van de zorginstelling?

Heeft de NZa naar aanleiding van het onderzoek van de Consumentenbond signalen doorgegeven aan het Openbaar Ministerie? Heeft de NZa naar aanleiding van de 59 meldingen ontvangen bij haar eigen meldpunt signalen doorgegeven aan het Openbaar Ministerie? Om hoeveel instellingen gaat het? Zijn er in het verleden al eens eerder signalen doorgegeven aan het Openbaar Ministerie? Zijn er nu of in het verleden wel eens bestuurlijke boetes opgelegd aan instellingen/ bestuurders wegens het onterecht in rekening brengen van diensten die binnen het AWBZ-budget vallen?

De leden van de PVV-fractie vragen of alle onterechte eigen betalingen worden terugbetaald.

De NZa heeft aan de zorgkantoren verzocht om de uitkomsten van het onderzoek van de Consumentenbond te toetsen bij de betrokken zorgaanbieders. Welke aanbevelingen heeft het zorgkantoor gedaan? In 10 gevallen hebben de zorgkantoren maatregelen genomen om overtredingen te beëindigen. Welke maatregelen hebben de zorgkantoren genomen? En om welke overtredingen ging het precies?

De leden van de PVV-fractie zijn van mening dat wanneer cliënten gekozen hebben om bepaalde diensten niet van de instelling af te nemen, maar uit eigen middelen te betalen en zich hierbij hebben laten leiden door het feit

¹ Handelingen II, 2013/14, nr. 57, item 29

dat zij hiervoor anders een rekening van de instelling zouden krijgen, misleid zijn. Zij hadden immers een andere keuze gemaakt als de instelling geen kosten in rekening zou brengen voor deze zaken. Houdt de NZa ook rekening met deze misleidingen? Op welke manier? Deze cliënten hebben ten onrechte betaald voor zaken die onder het AWBZ-budget vallen.

De leden van de PVV-fractie vinden dat het meldpunt van de NZa wel wat meer naamsbekendheid kan gebruiken; volgens hen lijkt het erop dat dit meldpunt vrij onbekend is. Is de Staatssecretaris bereid om stappen te ondernemen om meer naamsbekendheid voor dit meldpunt te genereren?

In het verleden heeft de NZa bij overtredingen aanwijzingen aan zorgaanbieders gegeven en hun naam openbaar gemaakt. De leden van de PVV-fractie zijn benieuwd naar de huidige stand van zaken bij deze zorgaanbieders. Heeft de NZa nadien nog gecontroleerd? Op welke manier?

Begin 2014 is de NZa begonnen met een verdiepend onderzoek naar transparantie van de tarieven. Wanneer zijn de uitkomsten te verwachten? Krijgt de Kamer dit onderzoek integraal of stuurt de Staatssecretaris daarvan weer een summier samenvattend briefje? De leden van de PVV-fractie geven de voorkeur aan het volledige onderzoek.

Het onderzoek van de Consumentenbond is van 27 september 2013, op 8 oktober 2013 is er door de Staatssecretaris een eerste schriftelijke reactie gegeven. Op 20 februari 2014 is er een debat gevoerd. Tot op heden is het nog steeds niet van alle meldingen duidelijk of het hier wel of niet om moedwillig bedrog gaat. De leden van de PVV-fractie vragen waarom dit zo lang duurt.

II. REACTIE VAN DE STAATSSECRETARIS

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van de vragen en opmerkingen van de verschillende fracties naar aanleiding van mijn brief van 8 april jl. (Kamerstuk 30 597, nr. 430). Ik hecht er aan dat onterechte betalingen bij AWBZ-instellingen adequaat worden aangepakt. Het is niet acceptabel dat mensen in een kwetsbare en afhankelijke positie worden geconfronteerd met onterechte kosten. Ik dank de leden van de Tweede Kamer dan ook voor hun inbreng en kritische vraagstelling.

In bovengenoemde brief heb ik aangegeven dat, zodra de NZa het verdiepend onderzoek heeft afgerond, ik uw Kamer zal informeren over de bevindingen en bijhorende maatregelen.

Met deze reactie geef ik invulling aan deze toezegging. Bijgevoegd is de brief van de NZa van 25 augustus, die vergezeld gaat van een tweetal bijlagen². Bijlage 1 betreft het onderzoek dat de NZa op 30 oktober 2013 in gang heeft gezet om alle citaten van de Consumentenbond te toetsen bij zorginstellingen, Actiz en de zorgkantoren; daarin voert de NZa zelf ook een toets uit. Bijlage 2 betreft een verdiepend onderzoek van 15 april 2014, dat onder andere gericht is op de mate waarin er bij 44 citaten daadwerkelijk sprake is van onterechte betalingen. De brief en bijlagen voorzien in een uitvoerige beschrijving van de werkwijze van de NZa en de onderzoeksresultaten.

Vanwege de samenhang tussen de vragen van de diverse fracties, heb ik mijn reactie themagewijs opgezet. Ik volg de thema's rondom het onderzoek (aanloop, uitvoering, bevindingen), geef aan hoe restitutie

² Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

heeft plaatsgevonden en welke maatregelen betrokken partijen kunnen nemen om onterechte betalingen te voorkomen. Vervolgens ga ik in op naleving, toezicht en handhaving. Bij de thema's refereer ik steeds aan de vragen van de fracties.

Deze brief is als volgt opgebouwd:

1. Aanloop tot het onderzoek
2. Betrouwbaarheid van het onderzoek
3. Uitkomst van het onderzoek
4. Restitutie van onrecht opgelegde betalingen
5. Maatregelen
6. Naleving, toezicht en handhaving
7. Slotbeschouwing

1 Aanloop tot het onderzoek

Ik ben het met alle fracties eens dat het een goed initiatief was van de Consumentenbond om met hun onderzoek deze zaak aan de orde te stellen. Uiteraard moeten cliënten niet betalen voor zaken die vanuit de AWBZ worden verstrekt.

De leden van de PvdA-fractie vragen zich af waarom de Consumentenbond de bal aan het rollen heeft moeten brengen en waarom de NZa, als beschermer van de cliënt, niet uit eigen beweging in een eerder stadium onderzoek heeft gedaan naar onterechte betalingen. De Consumentenbond heeft vooral een signaal willen afgeven dat het nodig is om het informatiemateriaal van de zorginstellingen (brochures, web-sites, huisregels en bewonersovereenkomsten) te verduidelijken en in lijn te brengen met de regelgeving. Hiermee wordt bedoeld: de brochure «Daar heeft u recht op in een AWBZ-instelling» van het Zorginstituut Nederland (ZINL, voorheen College van Zorgverzekeringen) en het AWBZ-kompas. Tevens heeft de Consumentenbond willen aangeven dat er stevig moet worden opgetreden als er daadwerkelijk sprake is van onrecht opgelegde betalingen. De NZa heeft, vanuit haar rol van toezichthouder op systeemniveau, op basis van de bij haar binnen gekomen meldingen in 2013 ook nader onderzoek gedaan naar onterechte bijbetalingen.

De leden van de SP fractie vragen mij naar de reden waarom de Consumentenbond in zijn onderzoek niet heeft getoetst of de citaten ook daadwerkelijk hebben geleid tot onterechte betalingen. De Consumentenbond heeft mij destijds (2 oktober 2013) schriftelijk laten weten dat zij, op basis van een steekproef, informatie heeft opgevraagd bij verpleeghuizen en verzorgingshuizen. Deze informatie is gebaseerd op citaten uit de brochures, huisregels en bewonersovereenkomsten van de instellingen zelf. Vervolgens heeft de Consumentenbond deze citaten vergeleken met de ZINL-brochure «Daar heeft u recht op in een AWBZ-instelling» en de Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf van Actiz. De Consumentenbond is ervan uitgegaan dat wanneer een citaat niet in lijn is met de ZINL-brochure, er per definitie sprake is van een overtreding. De Consumentenbond is destijds niet nagegaan of er daadwerkelijk onterechte betalingen hebben plaatsgevonden.

De fractie van de PVV geeft aan dat de NZa begin 2014 is begonnen met een verdiepend onderzoek naar transparantie van de tarieven. Deze leden vragen wanneer de uitkomst beschikbaar komt en of de Kamer het integrale onderzoek krijgt aangeboden. Ik ga ervan uit dat de fractie van de PVV deze vraag stelt naar aanleiding van een nieuwsbericht van de NZa van 14 februari jongstleden. Dit nieuwsbericht kondigt aan dat de NZa het toezicht in 2014 op heldere informatie over zorgkosten gaat intensiveren. De NZa kijkt onder meer naar: heldere informatie over

verzekerd pakket, het eigen risico en eigen bijdragen, de passantentarieven en de duidelijkheid van de vergelijkingssites van zorgverzekeringen. Desgevraagd laat de NZa mij weten dat in oktober aanstaande de bevindingen op de website van de NZa worden gepubliceerd.

2 Betrouwbaarheid van het onderzoek van de NZa

De leden van de PVV fractie vragen naar de onafhankelijkheid en betrouwbaarheid van het onderzoek van de NZa. De NZa voert dergelijk onderzoek onafhankelijk uit op basis van een zorgvuldige onderzoeks-aanpak. In de bijlagen bij deze brief geeft de NZa een uitgebreide verantwoording van het verloop van het onderzoek en de uitkomsten daarvan. Ik vat de onderzoeks-aanpak van de NZa hier kort samen.

Onderzoeks-aanpak NZa

De Consumentenbond heeft eind vorig jaar alle citaten en de eigen onderzoeksgegevens aan de NZa ter beschikking gesteld. Het gaat om 229 citaten. Op 30 oktober 2013 heeft de NZa uitvraag gedaan bij de zorgkantoren, met als doel de uitkomsten van het onderzoek van de Consumentenbond te toetsen. In januari 2014 hebben de zorgkantoren over 199 gevallen gerapporteerd aan de NZa. Toen bleek dat de informatievoorziening (brochures, huisregels, bewonersovereenkomsten) in veel gevallen niet strookte met de regelgeving. De NZa heeft daarnaast rekening gehouden met het onderzoek van Actiz naar de mate waarin de Consumentenbond «hoor- en wederhoor» heeft toegepast. Op 15 april 2014 heeft de NZa een vervolgvraag gedaan bij de zorgkantoren, waarop 30 reacties zijn binnengekomen. Daarmee hebben de zorgkantoren op alle 229 citaten een reactie gegeven. Er kwamen 44 citaten (verdeeld over 37 instellingen) naar boven waarbij het vermoeden was dat deze in de praktijk tot onterechte betalingen hebben geleid. Tegelijkertijd is de NZa een verdiepingsonderzoek gestart en de zorgkantoren gevraagd om bij de desbetreffende 44 citaten nader te onderzoeken of er daadwerkelijk bedragen onterecht zijn betaald. De zorgaanbieders is gevraagd een toelichting te geven op de gang van zaken, waarbij ook de cliëntenraden expliciet is gevraagd om een akkoordverklaring. Zo werd in deze procedure het belang van de cliënt geborgd. Ook heeft de NZa de zorgkantoren gevraagd te controleren of de informatievoorziening bij zorgaanbieders is verbeterd.

Reikwijdte en volledigheid van het onderzoek

De leden van de fractie van de PvdA vragen of de reikwijdte van het NZa-verdiepingsonderzoek valt binnen die van het onderzoek van de Consumentenbond. Zijn er ook zorgaanbieders die geheel niet onderzocht zijn, omdat ze buiten de scope van het onderzoek van de Consumentenbond vielen? De 44 citaten uit het verdiepingsonderzoek van de NZa vormen een deelverzameling van de citaten uit het onderzoek van de Consumentenbond. Daarnaast heeft de NZa de zorgkantoren gevraagd om te inventariseren of er bij zorgaanbieders die buiten de reikwijdte van het onderzoek van de Consumentenbond vielen, sprake is van overtredingen en onterechte betalingen. Dit onderzoek loopt momenteel nog en de NZa verwacht dat de resultaten dit najaar beschikbaar komen. Parallel aan dit onderzoek ontvangt de NZa via het eigen meldpunt ook signalen over onterechte betalingen. Deze vallen onder het signaaltoezicht van de NZa; daar kom ik later in deze brief nog op terug.

3 Uitkomst van het (verdiepend) onderzoek door de NZa

Het toetsen van de citaten door de diverse partijen heeft een wisselend beeld opgeleverd van het aantal «overtredingen». In de analyse van de NZa (zie bijlage 1: analyse onterechte betalingen, informatieverzoek 30 oktober 2013) staat beschreven welke invulling de partijen geven aan het begrip «overtreding». Hieruit blijkt dat er sprake is van uiteenlopende percepties van dit begrip.

De Consumentenbond acht 229 citaten in strijd met de brochure «Daar heeft u recht op in een AWBZ-instelling» van het ZINL en de Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf van Actiz en gaat er per definitie van uit dat elke afwijking een overtreding is. De Consumentenbond is daarbij niet nagegaan in welke gevallen dit daadwerkelijk heeft geleid tot onterechte betalingen.

Actiz spreekt van «afwijking», wanneer de citaten niet in lijn zijn met de richtlijnen van het ZINL, het AWBZ-Kompas en de beleidsregels van de NZa.

De zorgkantoren hebben de citaten getoetst aan de brochure van het ZINL en de beleidsregel transparantie van de NZa.

De NZa heeft de citaten getoetst aan de brochure van het ZINL, de eigen beleidsregels en het AWBZ-Kompas en nader onderzoek gedaan naar de gevallen waarin afwijking heeft geleid tot een onterechte betaling.

Zowel Actiz, de zorgkantoren en de NZa hebben een ander oordeel over het aantal overtredingen dan de Consumentenbond. Zij signaleren minder overtredingen en geven aan dat een afwijking van het informatiemateriaal ten opzichte van de regelgeving niet automatisch betekent dat daadwerkelijk sprake is van onterechte betalingen.

Overtredingen komen het meest voor bij thema's die betrekking hebben op het stofferen van de woning en vergoedingen die gevraagd worden voor het gebruik van platgoed (lakens en handdoeken). In bovengenoemde bijlage 1 staat beschreven hoe de verdeling over de diverse thema's is.

Op 8 april jl. heb ik uw Kamer geïnformeerd over het feit dat de NZa bij 44 citaten het vermoeden had dat cliënten onterecht betalingen zijn opgelegd (Kamerstuk 30 597, nr. 430). Deze 44 citaten zijn afgelopen zomer aan een verdiepingsonderzoek onderworpen. De zorgkantoren hebben op verzoek van de NZa de 37 zorgaanbieders aangeschreven met de vraag of er in deze gevallen daadwerkelijk sprake was van onterecht opgelegde betalingen. De leden van de VVD-fractie en de PvdA fractie vragen of in dit proces voldoende rekening is gehouden met de belangen van de cliënt. De procedure was zo ingericht dat de zorgaanbieder uitgenodigd werd een reactie te geven op elk citaat, en dat daarnaast de cliëntenraad in de gelegenheid werd gesteld om per citaat een verklaring af te geven over de juistheid van de reactie van de zorgaanbieder. Zo zijn de cliënten in staat gesteld te toetsen of het antwoord van de zorgaanbieder juist was en overeen kwam met de praktijk van alledag.

Zoals gezegd, heeft de NZa twee uitvragen gedaan bij de zorgkantoren om te reageren op de 229 citaten. Inmiddels is gebleken dat in zeven gevallen daadwerkelijk sprake was van onterechte betalingen. In vier gevallen vindt nog onderzoek plaats.

Onterechte betalingen	Aantal citaten, uitvraag 30 okt 2013	Aantal citaten, uitvraag 15 apr 2014	Totaal
Onderzochte citaten	199	30	229
Vermoeden van onterechte betalingen	44	2	46
Waarvan: werkelijk onterechte betalingen	5	2	7

Onterechte betalingen	Aantal citaten, uitvraag 30 okt 2013	Aantal citaten, uitvraag 15 apr 2014	Totaal
Waarvan: wellicht onterechte betalingen	4	0	4

De leden van de VVD fractie en de PVV-fractie vragen naar de maatregelen die genomen zijn voor de 10 gevallen uit mijn brief van 8 april, waar de zorgkantoren reeds maatregelen getroffen hebben. Deze 10 gevallen maken deel uit van bovengenoemde 44 citaten en zijn meegenomen in het verdiepingsonderzoek van de NZa. De zorgkantoren hebben voor deze 10 gevallen bij de zorgaanbieders gecontroleerd of de informatievoorziening is verbeterd. Dat blijkt het geval te zijn: zorgaanbieders hebben hun brochures zijn aangepast en de informatie op diverse websites gewijzigd. Ten aanzien van de overige 34 citaten constateert de NZa dat ook de andere zorginstellingen maatregelen hebben getroffen om de informatievoorziening te verduidelijken. Naar het oordeel van de NZa is de informatievoorziening echter in één geval van deze 44 nog onvoldoende transparant. Om die betreffende zorgaanbieder tot meer transparantie te bewegen, zal de NZa een procedure starten tot het opleggen van een aanwijzing.

De PVV-fractie heeft gevraagd of de NZa rekening heeft gehouden met misleidingen en het feit dat cliënten wellicht andere keuzes hadden gemaakt als ze juist waren geïnformeerd. Het is niet mogelijk achteraf te bepalen of cliënten andere keuzes zouden hebben gemaakt als ze juist waren geïnformeerd. Wel concludeert de NZa dat het verdiepend onderzoek geen signalen heeft opgeleverd waaruit blijkt dat er sprake is van zeer ernstige overtredingen, dan wel het vermoeden rijst dat zorginstellingen cliënten moedwillig gedupeerd hebben. Om ervoor te zorgen dat cliënten van nu af aan hun keuzes op de juiste informatie baseren, heeft de NZa getoetst of de zorgaanbieders de informatievoorziening hebben verbeterd. De NZa heeft de websites van de zorgaanbieders gecontroleerd of de informatievoorziening daadwerkelijk consistent hebben gemaakt met de regelgeving. Bij het leeuwendeel van de zorgaanbieders is dit het geval, maar 19 zorgaanbieders hebben dit niet gerealiseerd. De NZa heeft voor deze zorgaanbieders een aanwijzing in voorbereiding.

Bij dit onderwerp is belangrijk om het perspectief van de cliënt goed mee te nemen. Een belangrijk instrument hiervoor is het signaaltoezicht van de NZa met behulp van het meldingenregister. Daar kunnen cliënten rechtstreeks melding doen van onterechte betalingen. De NZa heeft de 59 meldingen die in 2013 zijn gedaan nader onderzocht. In 11 gevallen bleek sprake van een onterechte betaling voor een totaal van € 14.390. Dit is inmiddels aan de betrokken cliënten gerestitueerd en de betrokken zorgaanbieders zijn door het zorgkantoor gemaand hun beleid aan te passen. De NZa maakt hierbij de kanttekening dat het meldingenregister echter niet representatief is voor het doen van een algemene uitspraak over de precieze omvang van het probleem van de onterechte betalingen.

4 Restitutie van onterecht opgelegde betalingen

Leden van de fracties van de VVD, PvdA en PVV vragen hoeveel cliënten te maken hebben met onterecht opgelegde betalingen, welke bedragen daar mee gemoeid zijn en of deze bedragen zijn gerestitueerd. De NZa constateert dat er bij zeven citaten sprake is van onterecht opgelegde betalingen. Het betreft 296 gedupeerden, die in totaal een bedrag van € 105.361,- onterecht hebben betaald. Uit de analyse van de

NZa blijkt dat het bedrag dat per gedupeerde onterecht is betaald zich tussen € 18,- en € 4.000,- bevindt. Daarnaast blijkt uit het signaaltoezicht van de NZa dat in elf gevallen van de 59 die in 2013 gemeld zijn sprake was van een onterechte betaling voor een totaalbedrag van € 14.390,-.

Ik heb onlangs de NZa gevraagd om aan te geven op hoeveel zorgaanbieders en cliënten bovengenoemde citaten betrekking hebben. Onderstaande tabel maakt dat inzichtelijk.

Onterechte betalingen	Uitvraag NZa	Meldingen bij NZa	Totaal
Aantal zorgaanbieders	7	11	18
Aantal gedupeerden	296	11	307
Gerestitueerd bedrag	€ 105.361	€ 14.390	€ 119.751

De vraag van de leden van de fractie van de PVV of alle onterechte betalingen worden gerestitueerd, kan ik bevestigend beantwoorden voor de gevallen waarin de identiteit van de gedupeerden is vastgesteld. Inmiddels hebben alle 18 zorgaanbieders deze gedupeerden gecompenseerd. Voor vier gevallen is nog onderzoek gaande naar het exacte aantal gedupeerden. De kans bestaat dat ook hier onterecht opgelegde betalingen aan het licht komen. Ik ga er van uit dat ook in deze gevallen snel tot restitutie wordt overgegaan.

De leden van de VVD vragen of er nog meer gedupeerden zijn en of er eventueel nog overige cliënten zijn die moeten worden geïnformeerd. In vier gevallen vindt nog nader onderzoek plaats. Daarnaast heeft de NZa de zorgkantoren gevraagd om te inventariseren of er bij zorgaanbieders die buiten de reikwijdte van het onderzoek van de Consumentenbond vielen, sprake is van overtredingen en onterechte betalingen. Dit onderzoek loopt momenteel nog en de NZa verwacht dat de resultaten dit najaar beschikbaar komen. Als deze resultaten bekend zijn kan geconcludeerd worden of alle gedupeerden zijn geïdentificeerd. Dat sluit overigens niet uit dat zich incidentele nieuwe gevallen kunnen voordoen. Idealiter vinden de cliënt en de zorgaanbieder in onderling overleg een oplossing voor een discussie over onterechte betalingen. Wanneer dat geen uitkomst biedt, kan de cliënt in een melding doen bij het zorgkantoor en/of de NZa. Deze melding wordt betrokken in het signaaltoezicht dat de NZa uitoefent.

5 Maatregelen

De leden van de VVD-fractie en de PVV-fractie vragen welke acties zorgkantoren ondernemen om onterechte betalingen te voorkomen. Op het vlak van de informatievoorziening hebben de zorgkantoren actie ondernomen en met de betreffende zorgaanbieders afgesproken dat zij hun informatiebronnen (brochures, bewonersovereenkomsten, websites) in overeenstemming zouden brengen met de wet- en regelgeving. Zorgkantoren en de NZa hebben vervolgens getoetst of dit ook daadwerkelijk is gebeurd.

De leden van de SP-fractie vinden het vreemd dat zorgaanbieders constateren dat de informatievoorziening met betrekking tot eigen betalingen in de zorg beter kan, maar er ondertussen blijkbaar weinig aan doen om het te verbeteren. Ik wil hier op reageren met de opmerking dat de meeste zorgaanbieders van goede wil zijn om de informatie te verbeteren, «ruis» te elimineren en dat ook hebben gedaan. De uitzonde-

ringen hierop komen later aan de orde in deze brief, bij het onderwerp handhaving.

Ik ben van mening dat het verstandig is om fundamenteeler en breder naar dit vraagstuk te kijken en wil twee trajecten onder uw aandacht brengen die moeten leiden tot duurzame verbeteringen: het interventieplan van de NZa en de aanpassingen van de regelgeving in het kader van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) door het ZINL.

Interventieplan NZa

De NZa ontwikkelt momenteel een interventieplan, zie bijgevoegde brief van de NZa. Dit heeft ten eerste als doel om de informatievoorziening te verbeteren en deze in lijn te brengen met de regelgeving. Tevens heeft de NZa een interventiestrategie ontwikkeld die erop gericht is dat het aantal situaties waarin sprake is van onterechte betalingen verder afneemt. Het interventieplan gaat uit van de eigen verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen, zoals de cliënten, de cliëntenraden, de zorgaanbieders, de zorgkantoren, de NZa en het Openbaar Ministerie. In het model van de NZa is er sprake van een hiërarchische ordening. Uitgangspunt is dat casuïstiek van onterechte betalingen op het juiste niveau wordt opgepakt en opgelost. Idealiter worden oplossingen gevonden op het niveau van de cliënt, cliëntenraad, zorgaanbieder en zorgkantoor. Het is de bedoeling dat een casus niet escaleert. Het interventieplan van de NZa is erop gericht het zelfoplossend vermogen van deze partijen te versterken.

Belangrijk onderdeel is het versterken van de informatiepositie van de cliënt en de cliëntenraden. Het LOC (landelijk overleg cliëntenraden) is bezig met het ontwikkelen van een stappenplan. Van de zorgkantoren wordt verwacht dat zij meer aandacht geven aan de naleving van de afspraken, bijvoorbeeld door hierover een bepaling op te nemen in de contractvoorwaarden. Daarnaast kan de NZa de reguliere instrumenten inzetten in het kader van het toezicht en handhaving. Samen met de NZa heb ik op 10 september een bijeenkomst georganiseerd, waarin de bevindingen van het onderzoek van de NZa en het interventieplan zijn besproken met alle betrokken partijen. De maatregelen die volgens betrokkenen het meest effectief zijn, worden meegenomen in onderstaand traject dat het ZINL organiseert.

Aanpassing regelgeving Wlz door ZINL

De invoering van de Wlz brengt met zich mee dat de regelgeving wordt aangepast. Ik doel hier in eerste instantie op het huidige materiaal: het AWBZ-Kompas en de brochure «Uw zorg in een AWBZ-instelling». In het licht van de invoering van de Wet Langdurige Zorg (Wlz) krijgen deze brochures een nieuwe invulling. Het ZINL zal, als pakketbeheerder, met het veld van gedachten wisselen over de grenzen van het pakket dat cliënten op grond van de Wlz kunnen ontvangen. Uitgangspunt van de Wlz is dat de zorg en ondersteuning zo goed mogelijk aansluiten bij de persoonlijke behoeften van de cliënt. Daarbij past een sfeer van overleg en vertrouwen beter dan een sfeer van rechten en plichten. De zorgaanbieder en de cliëntenraad bepalen daarbij samen de algemene gang van zaken, en in het zorgplangesprek bepalen de zorgaanbieder en de bewoner of diens vertegenwoordiger wat de zorg en ondersteuning voor die bewoner concreet inhoudt. Dat betekent meer vrijheid om zelf invulling te geven aan de eigen behoefte. Dit kan echter ook spanning geven op het vlak van rechtszekerheid en over de vraag wie waarvoor moet betalen (collectief of privé). Daarom organiseert het ZINL een vijftal ronde-tafelsessies met zorgaanbieders, cliëntenraden en zorgkantoren die in de praktijk met deze materie te maken hebben. Het ZINL, VWS en de NZa zullen op basis van de resultaten van de ronde-tafelsessies in

afstemming met betrokken partijen vaststellen op welke manier meer rekening gehouden kan worden met de eigen behoefte, zonder dat de rechtszekerheid in het gedrang komt. De ronde-tafelsessies vinden plaats in de laatste twee weken van september en de eerste week van oktober. De analyse daarvan vindt in de maand daarop plaats, zodat de verwachting is dat het ZINL in december kan rapporteren over de manier waarop partijen in de praktijk met elkaar om kunnen gaan, en welke randvoorwaarden daarbij noodzakelijk zijn.

6 Naleving, toezicht en handhaving

De leden van de VVD-fractie geven aan dat het van belang is dat voor cliënten duidelijk is hoe zij een melding kunnen doen van onterechte betalingen en wat de procedure is. Op een bijeenkomst van het LOC heeft de NZa onlangs aan cliëntenraden uitleg gegeven heeft over onterechte bijbetalingen en de rol die zij hierin kunnen spelen. Ook de andere fracties geven aan dat meer aandacht voor het cliëntperspectief noodzakelijk is. Dit aspect wordt de komende maanden betrokken in de bijeenkomsten in het kader van het interventieplan en de aanpassing van de Wlz regelgeving. Deze bijeenkomsten leveren ongetwijfeld bruikbare inzichten op, die leiden tot meer duidelijkheid (vooraf) over de zakelijke aspecten van het zorgplan of -arrangement. Ik verwacht dat dit in de toekomst gaat leiden tot minder meningsverschillen.

Leden van de PvdA-fractie dringen erop aan om verbetering van de informatievoorziening aan cliënten af te dwingen. Langs deze weg kan veel ellende worden voorkomen. De NZa laat mij desgevraagd weten dat zij voor 11 citaten een aanwijzing in voorbereiding heeft genomen. Daarnaast is de verwachting dat bovengenoemde bijeenkomsten de nodige input opleveren om de duidelijkheid van de informatievoorziening een impuls te geven.

De leden van de PvdA fractie vinden het van belang dat de NZa actief de vinger aan de pols houdt bij zorgaanbieders die de fout zijn ingegaan, zo nodig onderzoek doet op de werkvloer en bestuurders benadert. De NZa geeft aan dat zorgaanbieders waarbij overtredingen zijn geconstateerd inderdaad nauwlettend in de gaten worden gehouden. De NZa blijft alert op nieuwe signalen en ziet daarnaast proactief toe op naleving van de regels voor bijbetalingen, onder andere door contact te houden met belanghebbenden en branchepartijen over dit thema.

Op de website van de NZa is er de mogelijkheid voor cliënten om een melding te doen over onterechte betalingen. Hiermee is al invulling gegeven aan de wens van de PVV-fractie om een meldpunt in te richten. Hier ligt mijns inziens een kans voor de Consumentenbond, het LOC en de NPCF om aan het bestaan van deze voorziening meer bekendheid te geven. De NZa reageert op de meldingen met vervolgacties, zoals het terugkoppelen van de melding met het zorgkantoor en/of het geven van uitleg aan de melder of de zorgaanbieder.

De leden van de SP-fractie vragen waarom in 2013 van de 59 meldingen slechts bij een klein aantal signalen daadwerkelijk sprake blijkt te zijn van een onterechte betaling. Welke informatie ontbrak precies, waardoor er zoveel onduidelijkheid was? Van de 59 meldingen bleek in 36 gevallen dat er onvoldoende informatie beschikbaar was om deze in behandeling te nemen. De resterende 23 meldingen zijn nader onderzocht door het verantwoordelijke zorgkantoor. Uiteindelijk is bij elf meldingen geconstateerd dat er onterechte betalingen hebben plaatsgevonden. Ondanks het gebrek aan transparantie is het goed te constateren dat het feitelijk aantal

onterechte betalingen (11 in 2013) fors lager is dan het aantal meldingen (59 in 2013). De ontwikkeling in 2014 ziet er gunstig uit.

Signaaltoezicht	2013	2014 ¹
Aantal meldingen	59	24
Aantal zorgaanbieders met feitelijk onterechte betalingen	11	1
Bedrag dat is gerestitueerd	€ 14.390	€ 100

¹ 01-02-2014 tot heden.

Openbaar maken van lijst met zorgaanbieders

Zowel de fracties van de PvdA, het CDA als de PVV zijn de mening toegedaan dat zorgaanbieders die willens en wetens cliënten opzadelen met onterechte betalingen hard aangepakt moeten worden. Dit zou ook moeten gelden voor zorgaanbieders die meerdere malen in de fout gaan. Daar ben ik het mee eens. De NZa heeft, in het kader van het toezicht, alle 18 zorgaanbieders die onterechte betalingen hebben opgelegd, een waarschuwingsbrief gestuurd. Mochten deze zorgaanbieders in herhaling vallen, dan kan dit leiden tot een aanwijzing in het kader van de handhaving. In dat geval worden de namen van deze zorgaanbieders openbaar gemaakt op de website van de NZa. Tevens gaat een afschrift van de aanwijzingen naar zorgkantoren en cliëntenraden.

Kan de Staatssecretaris, zo vragen de leden van de fracties van de SP, het CDA en de PVV, per zorgkantoor een lijst samenstellen van zorgaanbieders die onterechte betalingen opleggen en kan de Kamer een dergelijke lijst jaarlijks tegemoet zien?

Hierop kan ik u melden dat het Ministerie, vanwege privacyaspecten, zelf niet beschikt over de namen van deze instellingen. De NZa beschikt wel over de namen van deze instellingen. Het is gebruikelijk dat de NZa alleen de namen van instellingen publiceert, waartegen handhavend is opgetreden. Dat betreft dus alleen de instellingen die een aanwijzing hebben gekregen van de NZa.

In de procedurevergadering van 3 september jl. heeft mw. Leijten van de SP verzocht om de NZa informatie te laten verstrekken over onterechte betalingen. Mw. Leijten wil dat de namen van de instellingen, waar sprake is geweest van onterechte betalingen, openbaar worden gemaakt. Ik zal het verzoek van Kamerlid Leijten per brief voorleggen aan de NZa en haar vragen om specifiek in het kader van dit onderzoek, eenmalig, de namen te publiceren. Maar het is aan de NZa, in de hoedanigheid van zelfstandig bestuursorgaan, om te bepalen of zij deze namen bekend maakt en wat daarbij de overwegingen zijn om dat wel of niet te doen.

Openbaar Ministerie

De CDA-fractie en de PVV-fractie vragen of er al signalen zijn doorgegeven aan het Openbaar Ministerie. De NZa kan een bepaalde casus aankaarten bij het Openbaar Ministerie, wanneer een strafrechtelijke aanpak op zijn plaats is. Dan moet er sprake zijn van aantoonbare oplichting of valsheid in geschrifte. Op dit moment is er bij de NZa geen casus bekend waar dit aan de orde is.

Bestuurders persoonlijk aansprakelijk stellen

De leden van de PVV-fractie vragen mij of in het verleden bestuurders persoonlijk aansprakelijk zijn gesteld en boetes hebben gekregen voor het opleggen van onterechte betalingen. Voor zover ik kan nagaan is hiervan

tot dusver geen sprake geweest. Over de mogelijkheid om bestuurders persoonlijk aansprakelijk te stellen, heb ik 20 december 2013 uw Kamer een brief gestuurd over governance in de zorgsector (Kamerstuk 32 012, nr. 17).

7 Tot slot

De NZa geeft aan dat op basis van het onderzoek van de Consumentenbond, het onderzoek van Actiz en de rapportage van de zorgkantoren geen exacte uitspraak gedaan kan worden over de omvang van het vraagstuk van onterechte betalingen.

Het onderzoek van de NZa heeft laten zien dat van de 229 gevallen gemeld door de Consumentenbond in zeven gevallen daadwerkelijk sprake was van onterechte betalingen. Een viertal gevallen wordt nog onderzocht. Daarnaast blijkt uit het signaaltoezicht van de NZa dat van de 59 meldingen er elf betrekking hebben op daadwerkelijk opgelegde onterechte betalingen.

In alle gevallen waarin op dit moment duidelijk is dat cliënten zijn gedupeerd, hebben zorgaanbieders de bedragen gerestitueerd. In totaal hebben 18 zorgaanbieders een bedrag van € 119.751,- gerestitueerd aan 307 gedupeerden. Er vindt nog aanvullend onderzoek plaats in vier van de gevallen gemeld door de Consumentenbond. De zorgkantoren onderzoeken daarnaast de zorginstellingen die niet zijn opgenomen in het onderzoek van de Consumentenbond.

De NZa concludeert tenslotte dat het verdiepende onderzoek geen signalen heeft opgeleverd waaruit blijkt dat er sprake is van zeer ernstige overtredingen dan wel het vermoeden rijst dat zorginstellingen cliënten moedwillig gedupeerd hebben.

Ondanks dat elke onterecht betaalde euro er een te veel is, trek ik op basis van deze kwantitatieve analyses van de NZa voorzichtig de conclusie dat onterechte betalingen zich niet op grote schaal voordoen.

Met het interventieplan van de NZa wordt ingezet op het verbeteren van de informatievoorziening, het benadrukken van ieders verantwoordelijkheid en het bevorderen van het zelfoplossend vermogen. De rondetafelsessies van het ZINL zullen ongetwijfeld aanknopingspunten opleveren om invulling te geven aan de persoonlijke behoeften en wensen van cliënten in de langdurige zorg op een manier die past bij de aanspraken onder de Wlz. Beide initiatieven krijgen de komende maanden verdere uitwerking. Ik zal uw Kamer daarover einde dit jaar informeren. Daarbij zal ik tevens de uitkomsten van het onderzoek naar de overige zorgaanbieders, die buiten de reikwijdte van het onderzoek van de Consumentenbond vielen, meenemen.