



Rapportage

Clëntenraden en

Extra bijdragen

AWBZ-instellingen

LOC Zeggenschap in zorg  
20 januari 2011

# 1 Inleiding

## Aanleiding

Bij LOC Zeggenschap in zorg zijn 2.200 cliëntenraden aangesloten. Voor cliëntenraden organiseert LOC jaarlijks 600 tot 700 bijeenkomsten. Adviseurs brengen adviesbezoeken aan cliëntenraden. Daarnaast heeft LOC een vraagbaak, waar cliënten, hun familie en cliëntenraden duizenden vragen per jaar stellen. De afgelopen jaren komen er via deze kanalen opvallend veel klachten binnen over hoge kosten voor cliënten. Steeds meer zorgorganisaties vragen geld aan cliënten voor diverse diensten. Deze signalen komen vooral vanuit verpleeg- en verzorgingshuizen.

Daarbij zijn er drie situaties:

- Een zorgorganisatie laat cliënten betalen voor zaken die de zorgorganisatie zelf moet betalen. Voorbeelden zijn: wassen van lakens en toiletpapier.
- Een zorgorganisatie laat cliënten betalen om iets vaker te kunnen doen. Deze zaken moet de zorgorganisatie betalen, maar onduidelijk is hoe vaak of hoeveel. Bijvoorbeeld: schoonmaken van de kamer of wandelen.
- Een zorgorganisatie laat cliënten betalen voor zaken die de cliënt zelf moet betalen. De zorgorganisatie bepaalt hoeveel de cliënt moet betalen. Bijvoorbeeld: de kabeltelevisie, alcoholische dranken.

LOC heeft destijds samen met het College voor zorgverzekeringen (CVZ) en andere organisaties bekeken welke vragen er zijn over betalingen. Wat vergoedt de Awbz en wat moeten bewoners zelf betalen? Dat heeft geleid tot een nieuwe uitgave van het boekje 'Daar hebt u recht op in een Awbz-instelling'. Hoewel die afspraken enerzijds duidelijkheid boden, riepen ze anderzijds ook weer meer vragen op. Het beschrijven van wat wel en niet tot het pakket behoort had namelijk ook tot gevolg dat de behoefte aan duidelijkheid om steeds meer nuancering en detaillering vroeg, die op den duur steeds moeilijker te beschrijven is. Zoals: als een zorginstelling fruit als dessert geeft, hoeft er dan de rest van de dag geen fruit meer te zijn?

Ook heeft LOC overleg gehad met de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) over extra betalingen. De NZa heeft in de zomer van 2010 zorgkantoren en zorginstellingen opdracht gegeven een einde te maken aan het betalen voor diensten die onder de Awbz vallen.

Maar daarmee zijn niet alle vragen opgelost. Er blijft een grijs gebied tussen wat wel en niet mag. Een nog gedetailleerdere beschrijving wat wel en niet onder de Awbz valt is onmogelijk. En soms hebben cliënten ook extra wensen. Cliëntenraad en management hebben een taak om daar samen afspraken over te maken.

## **Actie LOC**

In september 2010 heeft LOC een handreiking voor cliëntenraden gemaakt. Daarmee kunnen cliëntenraden het gesprek aangaan met het management over extra betalingen. LOC heeft deze handreiking naar alle raden gestuurd en hen opgeroepen dat gesprek ook te voeren. Daarbij konden de aangesloten cliëntenraden zonder meerkosten hulp krijgen van LOC als zij het moeilijk vonden dat gesprek aan te gaan.

Afgelopen maand heeft LOC geïnventariseerd wat de resultaten van deze gesprekken zijn. Dat hebben we gedaan op bijeenkomsten, door cliëntenraden te bellen en te mailen. In deze rapportage leest u wat de resultaten zijn. Daarbij zijn cliëntenraden steekproefsgewijs benaderd.

In dezelfde periode heeft LOC ook nog andere acties gevoerd. In Zeeland is in samenwerking met het Klaverblad onderzocht *wat* instellingen precies in rekening brengen.

LOC onderzoekt verder *waarom* zorginstellingen iets wel of niet in rekening brengen. In maart 2011 komt daar een handreiking voor managers en cliëntenraden uit voort.

## 2 Resultaten

### Aantal reacties

De rapportage is gebaseerd op de reactie van 216 cliëntenraden. Het gaat daarbij om cliëntenraden in de sectoren geestelijke gezondheidszorg, thuiszorg, verpleging, verslavingszorg en verzorging. 90% betreft cliëntenraden die afspraken maken voor één locatie. 10% betreft een centrale cliëntenraad, die afspraken maakt voor een heel concern.

### Gesprek

74% van de cliëntenraden heeft een gesprek gevoerd met het management over extra bijdragen. Bij de helft van deze raden is het gesprek afgerond, de andere helft is nog in gesprek.

Van degenen die nog geen gesprek gevoerd hebben, meldt de helft het gesprek alsnog te gaan voeren.

### Oorzaken

Cliëntenraden die het gesprek wel gestart zijn, maar nog niet klaar zijn hebben daarvoor diverse redenen:

- Er is meer tijd nodig om duidelijk te krijgen wat de zorginstelling precies in rekening brengt. Er vindt nu een inventarisatie plaats, waarna afspraken volgen.
- Er vindt een harmonisatie plaats van tarieven binnen het zorgconcern. Daartoe komt een voorstel van het management of cliëntenraad en management zijn over het voorstel in gesprek.
- Er vindt onderzoek plaats naar alternatieven. Genoemd zijn vooral de waskosten: zijn andere wasserijen goedkoper? En kabeltelevisie/internet: kunnen er andere afspraken komen met de provider?
- Cliëntenraad en management zijn het niet eens. Ze proberen een akkoord te bereiken. Genoemd zijn onder andere de prijs van welzijnsactiviteiten en de hoogte van het parkeergeld.

Zowel bij cliëntenraden die nog in gesprek zijn als raden die dat nog gaan doen zijn er praktische redenen:

- De cliëntenraad vergadert één keer per twee maanden. De cliëntenraad heeft het eerst binnen de raad besproken en heeft de komende maanden een afspraak met het management.
- Uiteindelijk is het de centrale cliëntenraad die het onderwerp gaat oppakken.
- Door de agenda van de betrokkenen kon de afspraak met het management niet eerder.
- De cliëntenraad had veel dringende onderwerpen. Daardoor heeft de cliëntenraad andere prioriteiten gesteld.

## **Afspraken**

Cliëntenraden hebben diverse bronnen gebruikt om het gesprek aan te gaan. Het meest noemen cliëntenraden de handreiking van LOC en de CVZ-brochure 'Daar hebt u recht op in een Awbz-instelling'. Ook hebben cliëntenraden gekeken hoeveel klachten zij van cliënten gehoord hebben. Sommige cliëntenraden hebben geïnventariseerd wat andere zorgorganisaties in rekening brengen.

### *Daar hebt u recht op*

Veel cliëntenraden hebben de extra betalingen vergeleken met de CVZ-brochure 'Daar hebt u recht op in een Awbz-instelling'. De meeste instellingen bleken geen zaken door te berekenen die de instelling vanuit de Awbz moet betalen. Eén cliëntenraad meldde dat de instelling helemaal nergens iets voor in rekening brengt. Sommige instellingen berekenden wel zaken door, die onder de Awbz vallen. Cliëntenraad en management hebben afspraken gemaakt dat de instelling deze diensten niet langer in rekening brengt. Daarbij gaat het om:

- kosten schoonmaak kamer
- schoonmaakmiddelen
- waspoeder
- verzekeringen voor inboedel en wettelijke aansprakelijkheid
- kosten pedicure bij normale voetverzorging

### *Geen verhoging*

Diverse cliëntenraden melden dat er plannen waren om tarieven te verhogen of nieuwe zaken in rekening te brengen. Door het gesprek met het management hebben zij dat ongedaan weten te maken. Concreet betreft het:

- in rekening brengen koffie en thee
- verhoging van alle bijdragen
- verhoging van de waskosten

### *Waskosten*

Uit de inventarisatie blijkt dat het meestbesproken onderwerp de waskosten betreft. Daarbij is er discussie over de hoogte van de waskosten en wat wel niet doorberekend mag worden. Ook noemen cliëntenraden de relatie tussen prijs en kwaliteit. Er zijn klachten over vermissing van was, slechte reiniging van kleding of beschadiging daarvan. Cliëntenraden hebben meestal afspraken kunnen maken over het bedrag voor waskosten. En er is aandacht voor de kwaliteit het wassen. Deze afspraken betekenen soms een verlaging van kosten voor cliënten, maar dat is niet altijd het geval. Diverse cliëntenraden geven aan dat het management aangetoond heeft dat het wassen niet goedkoper kan. In enkele gevallen heeft het gesprek geleid tot een verhoging van de waskosten, omdat de kostprijs hoger ligt dan het tot nu toe berekende bedrag.

### *Activiteiten en uitjes*

Ook hebben veel cliëntenraden afspraken kunnen maken over activiteiten en uitjes. In diverse instellingen is het bedrag dat bewoners betalen voor met name uitjes verlaagd. Twee cliëntenraden melden dat bewoners daar voortaan niet

meer voor hoeven betalen. Ook zijn in enkele instellingen de eigen bijdragen voor activiteiten afgeschaft. Eén cliëntenraad merkt op te weinig handvatten te hebben om afspraken te kunnen maken met het management. Nergens staat hoeveel activiteiten zorginstellingen moeten leveren.

#### *Overig*

Ook over andere zaken hebben cliëntenraden afspraken kunnen maken. Zoals over:

- Administratiekosten: cliëntenraden geven aan dat zij de administratiekosten voor niet Awbz-diensten erg hoog vonden. Diverse raden hebben dit bedrag met de helft tot tweederde terug kunnen brengen.
- Er zijn afspraken gemaakt over lagere kosten voor radio en televisie
- Algemene bijdragen zonder keuze daar wel of geen gebruik van te maken zijn afgeschaft.

Soms hebben cliëntenraden afspraken gemaakt over het uitruilen van kosten. Er is dan bijvoorbeeld wel een algemene bijdrage afgesproken, maar de waskosten zijn verlaagd.

#### *Vervolgoverleg*

Een aantal cliëntenraden heeft aangegeven de extra betalingen jaarlijks met het management te gaan bespreken. Daar hebben zij ook afspraken over gemaakt met het management.

### 3 Conclusies en vervolg

LOC constateert dat van de benaderde cliëntenraden verreweg het grootste deel een gesprek over extra betalingen heeft gevoerd met het management. Overigens wil dat niet zeggen dat dat ook geldt voor de cliëntenraden die we niet hebben benaderd. Het kan zijn dat een groter percentage cliëntenraden, die we niet op bijeenkomsten tegenkomen of waar we geen telefoonnummer of e-mail van hebben, het niet besproken hebben. LOC vindt het van belang dat dat gesprek in alle instellingen plaatsvindt. En dat het gesprek jaarlijks plaatsvindt. Tot nu toe komen de signalen vooral uit de verpleging, verzorging en thuiszorg. Maar LOC constateert dat er ook in de geestelijke gezondheidszorg steeds meer gekeken wordt wat er in rekening gebracht kan worden. Daarom is het belangrijk periodiek het gesprek binnen een instelling te voeren over extra betalingen.

LOC merkt dat een aantal cliëntenraden meer tijd nodig heeft om het gesprek te voeren. En dat cliëntenraden verschillende behoeften hebben om dat gesprek goed te kunnen voeren. Zoals: de ene raad heeft meer handvatten nodig wat wel en niet reëel is om te vragen. De andere raad wil weten wat andere instellingen in rekening brengen. En weer anderen hebben het gevoel een informatieachterstand te hebben ten opzichte van het management.

Juist deze verschillende behoeften maakt ondersteuning op maat noodzakelijk. En ook aan de zijde van het management kan het belang van een gesprek met de cliëntenraad een stimulans gebruiken.

#### *Vervolgactie*

Voor LOC is deze rapportage niet het einde van het traject. In 2011 wil LOC verder investeren om tot goede afspraken te komen over extra betalingen. LOC zal daarom ook in 2011 aangesloten cliëntenraden zonder meerkosten begeleiding bieden bij het voeren van dat gesprek. Daarnaast zullen we in bijeenkomsten, trainingen en cursussen aandacht besteden aan extra betalingen. De LOC-handreiking blijft beschikbaar voor cliëntenraden.

De uitkomsten van het onderzoek van LOC-Zeeland/Klaverblad en de handreiking waarom zorgorganisaties iets wel of niet in rekening brengen, gebruiken we daarbij.

Daarnaast zal LOC afspraken maken met brancheorganisaties over de rol van managers. Zodat ook managers actiever het gesprek aangaan met cliëntenraden over extra betalingen.

Ten slotte zullen we periodiek overleg voeren met het ministerie van VWS, de NZa, CVZ, verzekeraars en brancheorganisaties over knelpunten. Daar maken we waar nodig afspraken over handhaving van de regels.