

## 9

### Het bericht "Wasje doen 120 euro, ommetje 50 euro"

Aan de orde is het **debat** over het bericht "Wasje doen 120 euro, ommetje 50 euro".

**De voorzitter:**

Ik heet de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport van harte welkom.

We hebben een spreektijd van vijf minuten per fractie. Per persoon zijn twee interrupties toegestaan.



**Mevrouw Agema (PVV):**

Voorzitter. Je zult maar oud zijn in dit land. Naast de kans beroofd te worden door Oost-Europese criminelen die het speciaal op hoogbejaarden hebben voorzien, kun je ook worden beroofd door de instelling waarin je woont. Dit kabinet zal niet rusten voordat onze ouderen volledig kaalgeplukt zijn. Elke stuiver die zij hebben, moet en zal naar de staatskas vloeien om vervolgens overgemaakt te kunnen worden naar Brussel. De hoogbejaarden zijn voor het kabinet natuurlijk een heel makkelijke doelgroep, want zij zullen niet massaal protesteren op het Malieveld.

Dit kabinet plukt onze ouderen aan alle kanten kaal. Met de pluk-ze-wetgeving wordt getracht criminelen te ontdoen van hun criminele geld, maar het lijkt erop dat dit kabinet denkt dat het de bedoeling is om de ouderen daarmee te plukken. De pensioenen omlaag, de eigen bijdrage omhoog, de vermogensinkomensbijtelling nog verder omhoog, de inkomensregelingen gehalveerd en geen compensatie voor het eigen risico; hoogbejaarden in een verpleeg- of verzorgingshuis worden van alle kanten gepakt.

Wat betalen zij eigenlijk al? Hun AOW'tje en pensioentje kunnen ze bijna helemaal inleveren. Voor het verblijf in een instelling betalen ze gemiddeld €680 per maand, oplopend tot €2.200 per maand. Mag je dan nog een koekje bij de koffie krijgen? Zorgpremie, verzekeringen, het wassen van kleding en artikelen zoals tandpasta en shampoo betalen ze allemaal zelf, maar daar beginnen ook meteen de rariteiten. Je zal maar €120 per maand moeten betalen voor het wassen van je kleding! Van welk geld? Na de piepgrens van, wat is het, €260, en de zorgpremie die eraf gaat en het geld voor de shampoo en andere dingen blijft er simpelweg alleen nog maar geld over om de kleding te laten wassen. Voor iets anders blijft er niets over. Het is echt heel erg schandalig.

Dat instellingen ook nog eens geld rekenen voor zaken die behoren tot het basispakket, noemde de vorige staatssecretaris terecht "pikken". Daarbij gaat het natuurlijk ook om het ommetje. Ik vind de brief die de staatssecretaris vanmiddag, na elf maanden, heeft gestuurd, echt een gotspe. Hij heeft nota bene vorige week besloten om de wet die rechten gaat regelen, in te trekken, en dan noemt hij een ommetje — waarvan wij toch mogen hopen dat het basiszorg is — als een voorbeeld van iets in het schemergebied. Criminelen, veroordeelden, mogen wel elke dag een uur naar buiten. Laten we er alsjeblieft voor zorgen dat mensen die in

een instelling wonen, dat ook moeten; laten we ervoor zorgen dat dit geen grijs gebied is en dat zij er ook geen €50 voor hoeven te betalen of wat dan ook.

In de brief staat dat er bij de NZa geen meldingen zijn geweest. Dat betekent natuurlijk niet dat het nu allemaal is opgelost. De staatssecretaris moet regelen dat, als instellingen pikken — dat zijn de woorden van de vorige staatssecretaris — de bestuurder wordt aangepakt. Ik wil graag de toezegging van de staatssecretaris dat hij regelt dat het geld wordt verhaald op de bestuurders als instellingen geld rekenen voor zaken die gewoon tot de basiszorg horen en er dus sprake is van pikken. Dat moet niet uit de instellingspot komen. Dat voelen ze namelijk niet; dat maakt ze niet uit. Gewoon verhalen op de bestuurder.

Ik laat het hierbij, voorzitter.

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten heeft een vraag voor u. U mag nog even terug naar het spreekgestoelte.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Wij voeren hier al heel lang een debat over. Het irriteert mij mateloos dat er helemaal niks gebeurt. Ik heb op 21 juni 2011 een motie ingediend over de bestuurders en die verhalen. Op 28 juni 2011 hebben we daarover gestemd. Toen kon ik helaas niet rekenen op de steun van de Partij voor de Vrijheid. Wat is er in die bijna twee jaar gebeurd waardoor u nu wel vindt dat bestuurders erop aangeslagen mogen worden?

**Mevrouw Agema (PVV):**

Ik vind dat enorm flauw. Ik ben nu zeven jaar Kamerlid en ik denk dat ik vijf of zes jaar geleden ook al die lijn heb ingezet en erover geroepen heb. Ik heb de motie niet voor ogen, voorzitter, dus sta mij toe om in tweede termijn te reageren op mevrouw Leijten.



**Mevrouw Leijten (SP):**

Voorzitter. Wanneer je in een zorginstelling woont, omdat je oud of afhankelijk bent, of beide, ben je ook afhankelijk van anderen die voor je zorgen en die over je leven gaan. We hebben deze week een debat gevoerd over de wijze waarop anderen dan ook je leefruimte bepalen, soms letterlijk aan je lijf. Soms gaat het ook over wat je wel of niet mag. Aangezien we weten dat mensen afhankelijk zijn, moeten we er goed voor zorgen dat het goed geregeld is in de zorg. We moeten ervoor zorgen dat mensen niet vogelvrij worden doordat er dingen opgelegd worden waar we geen ja of nee tegen kunnen zeggen, maar waarbij de afhankelijke medemens alleen maar kan slikken of stikken.

Ooit zeiden wij als samenleving dat er een regeling moet komen waarin we, iedereen, collectief premie betalen. Dat is de AWBZ. De mensen die zorg nodig hebben, kunnen daar een beroep op doen. Die AWBZ is een van de parels van onze samenleving. Dat wordt behoorlijk ontkend door dit kabinet, en de regeling wordt ook nog eens niet goed onderhouden. Wat regelt die AWBZ? De AWBZ regelt dat je op een goede manier kunt leven in een instelling, dat er voldoende personeel moet zijn en dat de dagelijkse

behoefden zoals wassen en eten goed geregeld zijn. Deze staatssecretaris trok vorige week nog een wet in waarin we eigenlijk opnieuw bevestigden dat je er recht op hebt. Hij vindt namelijk dat dit niet nodig is. Diezelfde staatssecretaris schrijft ons nu heel andere dingen.

In de AWBZ is bepaald dat je geen bijbetalingen mag doen voor melk, voor melk in de koffie of voor een ommetje. Je mag ook geen extreme rekening krijgen voor de was, het schoonmaken van de kamer, een extra douchebeurt of het inzetten van mantelzorg. In de zomer van 2010 was minister Klink demissionair. Hij was woest. Het werd duidelijk dat vergoede zaken uit de AWBZ alsnog een keer in rekening werden gebracht bij afhankelijke bewoners van zorginstellingen.

Veldhuijzen van Zanten, de vorige staatssecretaris, noemde dit "pikken". Het is eigenlijk ook fraude, zei zij. Wij hebben hier vele debatten over gevoerd. De Nederlandse Zorgautoriteit ging eindelijk weer wat doen voor burgers in dit land, in plaats van het maken van absurde regels. Zij zou gaan handhaven. Maar houdt de NZa nu dingen bij? Op haar website staat nog steeds dat ze niet bemiddelt in individuele kwesties, terwijl er toch wel degelijk op 28 juni 2011 in deze Kamer een motie is aangenomen waarin de Kamer heeft uitgesproken dat de NZa moet regelen dat onterechte rekeningen moeten worden terugbetaald aan degene die deze betaald heeft. Dat moet de NZa doen. Wat doet de NZa?

Deze staatssecretaris zegt echter niet, zoals de vorige, dat er wordt gepikt van de bewoners. Hij schrijft in de brief van vandaag: we moeten de discussie aangaan over het grijze gebied, over wat er wel en niet verzekerd is in de AWBZ. Een ommetje maken in de buitenlucht? Daar moeten we afspraken over maken. Als je daar iets voor kunt betalen, moet je dat vooral doen. Mevrouw Agema gaf al een mooie opsomming van wat je eigenlijk al betaalt op het moment dat je in een instelling woont. We gaan er ook aan voorbij dat we met zijn allen hebben afgesproken dat we premie betalen voor goede zorg. We weten al jaren dat die premie niet voor 100% wordt besteed aan goede zorg. Ik vraag de staatssecretaris: is het nu pikken of niet? Ik vraag de staatssecretaris niet om een grijs gebied te creëren, omdat wel degelijk duidelijk is wat via de AWBZ-premie wordt betaald. Er is zelfs een heel heldere brochure gemaakt omdat er onduidelijkheid was. Waarom spreekt de staatssecretaris dan toch weer over onderhandelingen en discussies? Vindt de staatssecretaris dat er sprake is van twee gelijkwaardige partijen, die op een goede manier onderhandelingen kunnen aangaan, of is er sprake van een afhankelijk iemand die moet kunnen rekenen op goede zorg van iemand die die afhankelijkheid probeert op te heffen?

Weet u waarom ik dat vraag? Deze staatssecretaris komt uit de bestuurderswereld. Hij kent de bestuurders van de gezondheidszorg en hij weet hoe zij werken. Als de een aan verplichte mantelzorg gaat doen, zal de ander dat ook doen. Als de een het hele personeelsbestand gaat flexibiliseren, dan zal de ander dat ook doen. Ik zou willen dat de staatssecretaris zegt: beste bestuurders, hier is de grens; nu kiezen wij voor onze kwetsbare medemens die woont in de instelling.

**De voorzitter:**  
U mag afronden.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik zou willen dat de staatssecretaris zegt: wij kiezen niet voor bestuurlijke ruimte, wij kiezen niet voor een moraal van kaalplukken of in de kou laten staan, nee, wij kiezen voor grenzen. De discussie die de staatssecretaris volgens mij met de bestuurders moet aangaan, betreft wat zij niet mogen en niet wat zij misschien wel mogen.

□

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

Voorzitter. Het blijft verbazend hoe vaak wij over dit onderwerp debatten moeten voeren. De vorige twee sprekers zeiden het al: er zijn verschillende moties aangenomen, er wordt onderzoek gedaan door de NZa en toch blijken er steeds weer zorgaanbieders te zijn die denken een slaatje uit de zorg te kunnen slaan ten koste van hun cliënten.

Het moge duidelijk zijn dat wij hier niet spreken over aanvullende zaken, zaken die mensen die thuis wonen ook zelf moeten betalen. De voorbeelden van waar het wel om gaat, zijn legio. Zo worden er voor diensten waarvoor een bijdrage gevraagd mag worden, wel heel verschillende bedragen gevraagd. Denk bijvoorbeeld aan een bijdrage voor het wassen van kleding. Instelling A vraagt €32, instelling B vraagt €120. Er zijn zorgaanbieders die bijdragen vragen voor zaken die in lagere regelgeving expliciet benoemd worden als verzekerde zorg, zoals wc-papier of linnengoed. Er zijn ook zorgaanbieders die pas bij de intake, dus wanneer de keuze voor een bepaalde zorgaanbieder al is gemaakt, laten weten voor welke zaken er eigen bijdragen gevraagd worden.

Het lijkt om luttele bedragen per persoon te gaan, maar alles bij elkaar kunnen er toch behoorlijke bedragen ten onrechte worden opgehaald. Net als de verhalen over topinkomens of riante ontslagvergoedingen doen dit soort verhalen de zorgsector geen goed. Het rare is dat dit soort voorbeelden zich blijven voordoen. Er lijkt sprake te zijn van een afname, maar toch, daar is wel intensieve handhaving door de NZa voor nodig. De NZa geeft meldingen dan weer door aan het zorgkantoor en dat moet dan de zorgaanbieder erop aanspreken; over extra bureaucratie en verspilling van geld gesproken ... Wat is er nu nodig om er eens en voor al voor te zorgen dat het vragen van bijdragen voor evident verzekerde zorg gewoon niet kan?

Enerzijds heeft de staatssecretaris wel een punt als hij zegt dat wij vanuit Den Haag niet alles tot in detail kunnen regelen. Anderzijds zal hij ook wel snappen dat dit mensen een doorn in het oog is en dat zij hierop actie van ons verwachten. Ik neem immers aan dat ook hij op zijn werkbezoeken vaak op dit soort zaken wordt aangesproken. Hoe denkt de staatssecretaris hiermee om te gaan?

GroenLinks denkt dat openheid vooraf van belang is. Mensen moeten vooraf weloverwogen een keuze kunnen maken voor zorgaanbieder A of B. Daarom moeten instellingen vooraf duidelijkheid bieden over de zaken waarvoor zij een aanvullende eigen bijdrage vragen en over de hoogte van die eigen bijdrage. Als hierover pas bij de bespreking van het zorgplan informatie wordt gegeven, is dat te laat, want dan is de keuze voor de zorginstelling al gemaakt. Daarnaast is het zo dat mensen vaak niet zelf echt een keuze kunnen maken voor de instelling waar zij terecht komen. Zou het een idee zijn, instellingen te verplichten om inzage te geven

in de zaken waarvoor een eigen bijdrage wordt gevraagd op het moment dat iemand interesse toont? Dat is dus eerder dan het intakegesprek. Ik geef toe dat het weer een extra regel is, maar deze is minder zwaar dan per zaak vaststellen wat er precies waarvoor gevraagd moet worden. Mensen hebben dan ook niet het idee dat zij voor het blok gezet worden.

Daarnaast zijn mensen natuurlijk heel divers en kunnen de wensen van mensen behoorlijk uiteenlopen. Niet iedereen wil even vaak gedoucht worden, maar misschien dat iemand in plaats van een dienst die we als vanzelfsprekend beschouwen, liever iets heeft wat daar niet onder valt. Volgens ons zou het mogelijk moeten zijn dat daar bij de bespreking van het zorgplan expliciet ruimte voor is. "Laat duizend bloemen bloeien" is dan beter dan "one size fits all".



**Mevrouw Bergkamp (D66):**

Voorzitter. Dit debat gaat over de eigen bijdrage die zorginstellingen van de bewoners vragen voor aanvullende diensten. Ik wil vooropstellen dat D66 het ongeoorloofd vindt dat bewoners van verzorgingstehuizen of gehandicapteninstellingen moeten betalen voor zorg waar zij op basis van de AWBZ gewoon voor verzekerd zijn. Ik vind dat echt onacceptabel. Als het gaat om ouderen, kun je zelfs zeggen dat er sprake is van ouderenmishandeling, het financieel duperen van mensen.

Ik ben wel blij dat uit de brief van de staatssecretaris blijkt dat het aantal meldingen dat de NZa hierover ontvangt, afneemt. Ik wil hem wel graag vragen of dit ook echt een positieve ontwikkeling is. Of weten we gewoon niet hoe die ontwikkeling is? Immers, misschien betreft het hier zelfs een topje van de ijsberg.

D66 vindt het niet onredelijk dat je aan mensen iets extra's vraagt voor extra activiteiten en extra service. We vinden het wel belangrijk dat er sprake is van transparantie, dat het inzichtelijk is. Sterker nog, er is ook een verplichting als we kijken naar de leveringsvoorwaarden. Zo kunnen mensen van tevoren tarieven met elkaar vergelijken en goed geïnformeerd een bewuste keuze maken. Ik heb er ook vertrouwen in dat er door die openbaarheid ook iets van vergelijking gaat ontstaan, en dat dit ook leidt tot matiging van de tarieven. De bedragen die in het krantenartikel worden genoemd, lijken mij eerlijk gezegd aan de hoge kant.

De staatssecretaris schrijft in zijn brief dat de zorgkantoren nu actief volgen of instellingen de tarieven voor aanvullende diensten duidelijk op hun website zetten. Ik heb de vrijheid genomen om even een uurtje te gaan surfen op het internet, om te kijken hoe het daarmee staat. Ik wilde het zelf ook gewoon zien. Ik wil niet zeggen dat mijn steekproefje representatief is, ik heb ongeveer 23 websites van instellingen bezocht, maar in de helft van de gevallen kon ik de informatie in ieder geval niet vinden of was die echt heel erg summier. Het kan ook zijn dat ik niet goed kan zoeken. Ik vond het in ieder geval wel heel tekenend dat het gewoon niet snel inzichtelijk en transparant is.

Het viel mij ook op dat er heel weinig vergelijkingssites zijn. Op de sites die er wel zijn, kun je eigenlijk geen vergelijking maken tussen de prijzen van de extra diensten. Dat vind ik

ook echt een gemiste kant. Ik heb daarom de volgende vraag aan de staatssecretaris. Is hij het met mij eens dat hier meer werk van gemaakt moet worden? Wil hij bijvoorbeeld op de website kiesbeter.nl naast de kwaliteit ook de tarieven voor aanvullende diensten inzichtelijk maken?

Die transparantie inzake de tarieven voor aanvullende diensten is voor ons een belangrijk punt. Ik hoor ook om me heen dat het bij de langdurige zorg sowieso heel onduidelijk is om te zien waarop je nu recht hebt, waarvoor je betaalt en hoeveel dat is. Je hebt rekeningen van het CAK, het zorgkantoor, het CIZ, de Belastingdienst, de zorginstelling en de thuiszorgorganisatie. Ik vind het vrij ingewikkeld om te kunnen doorgronden waar nu iets op gebaseerd is. Nogmaals, dat kan ook weer aan mij liggen. Soms heb ik echt het idee dat er een soort boekhoudkundige vertaling gemaakt is om dingen passend te maken.

Nu we aan de vooravond van een heel grote hervorming staan, zie ik het ook als een kans om dit punt expliciet mee te nemen. We willen een vereenvoudiging. Ik wil de staatssecretaris dan ook vragen of hij de ambitie wil oppakken om die inzichtelijkheid voor mensen om wie het gaat, te verbeteren.



**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Voorzitter. We discussiëren hier vandaag over de onterechte bijbetalingen in AWBZ-instellingen en de soms absurde hoogte daarvan, terwijl het op zich duidelijk is hoe het zit. Er is duidelijkheid over datgene wat wel en niet onder de AWBZ-zorg valt als iemand in een instelling zit. De instelling wast bijvoorbeeld het beddengoed en de handdoeken, maar het wassen van de eigen kleding dient betaald te worden door de persoon zelf. De instelling neemt de voetverzorging voor haar rekening wanneer iemand dat zelf niet kan. Nagels lakken doe je zelf. Dat betaalt je dan ook zelf. Haren wassen wordt betaald door de instelling, haren knippen is voor eigen rekening. Het is duidelijk wat eronder valt.

Vervolgens is altijd de vraag wat voor extraatjes er zijn in een instelling. Als je in een instelling woont, dan ben je daar 24 uur per dag en zeven dagen per week. Bepaalde onderdelen van welzijnsactiviteiten vallen daaronder, maar wat wel en wat niet? Daarbij heeft nu net de cliëntenraad een bepalende stem in een instelling. Die heeft een adviesrecht waarnaar een instelling moet luisteren. Weten alle cliëntenraden dat en is de staatssecretaris bereid om een extra stap te zetten door dit duidelijk te maken? Dat is uiteindelijk de essentie van dit debat vandaag. Wat valt er onder de AWBZ? Dat is duidelijk. Daarvoor mag geen eigen bijdrage worden gevraagd. Wat er niet onder valt, kan samen met de cliëntenraad worden vastgesteld en dan kan daarvoor tegelijkertijd ook een redelijke bijdrage worden gevraagd.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik vind het een beetje wonderlijk dat het CDA komt met de cliëntenraad, want die heeft alleen maar een adviesfunctie. Dus als de raad van bestuur zegt dat het toch nodig is dat iemand bijbetaalt voor het toetje, voor de melk in de koffie, het koekje bij de koffie, of voor het lopen het ene gebouw naar het andere als iemand naar een activiteit gaat, omdat dat diens eigen verantwoordelijkheid is, dan mag die dat

gewoon doen. Dan kan de cliëntenraad op zijn kop gaan staan, maar de raad van bestuur mag dat gewoon doen.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Als dat zo is, wat is daar dan vervolgens de reactie op? Gaan wij het dan met elkaar hier vanuit Den Haag nog verder dichtregelen? Of laat je daar dan die discussie? Want cliëntenraden hebben natuurlijk allerlei mogelijkheden om die kat de bel aan te binden. Dat is een van de redenen waarom wij er hier over debatteren. Het CDA is van mening dat dit een gesprek is dat moet worden gevoerd en waarvan de uitkomst tot stand moet komen in de desbetreffende instelling. Natuurlijk, de voorbeelden die mevrouw Leijten noemt, zijn bizarre voorbeelden, zoals het voorbeeld van de melk in de koffie. Elke zorgbestuurder die dat met droge ogen tegen de cliëntenraad durft te vertellen, mag het hier ook eens komen vertellen. Ik denk dat hij dat niet aandurft, en terecht.

**Mevrouw Leijten (SP):**

En toch is dat geen antwoord op mijn vraag, want die cliëntenraad kan wel degelijk zeggen wat hij ervan vindt, maar op het moment dat een bestuurder zegt: ik trek mij er niets van aan, mag hij het gewoon invoeren. Daarom doet bijvoorbeeld de Consumentenbond een onderzoek. Daarom hebben wij hierover al jaren een debat. Daarom zei de vorige staatssecretaris van CDA-huize nota bene dat het hier gewoon om stelen van je eigen bewoners ging. Het ging om pikken, maar er is niets gebeurd. Dan vraag ik me toch af of de enige inbreng van het CDA op deze avond is: voer dat gesprek maar wat beter tussen de cliëntenraad en de bestuurder, wetende dat de cliëntenraad helemaal niks heeft om de bestuurder echt op af te rekenen.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Er is wel degelijk wat gebeurd. Er is een onderzoek geweest door de Consumentenbond. De inspectie is gaan controleren, maar de vraag is of dat iets is wat valt onder "niks gebeuren". In de SP-wereld wel. In de SP-wereld zet je daar regels bovenop en ga je hier vanuit het Haagse vaststellen wat wel en wat niet mag. In de CDA-wereld gaan mensen met elkaar daarover in gesprek. Daar ligt de eerste verantwoordelijkheid. Uiteindelijk zal daar dan ook de besluitvorming moeten vallen. Als dat misgaat, kunnen wij daarover hier een debat voeren. Dat debat voeren wij hier. De woorden die de voormalige staatssecretaris gebruikte, deel ik. Er zijn natuurlijk voorbeelden die gewoon bizar zijn. Maar de oplossing is niet om vanuit het Haagse hier te bepalen wat wel en wat niet mag, want er zal altijd weer een voorbeeld zijn waarover wij vooraf niet hebben nagedacht.

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten, ten slotte, kort.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Volgens mij heeft mevrouw Keijzer mijn hele inbreng niet gehoord. Ik heb het over geen enkele regel gehad. Ik heb het over handhaving van regels gehad. Mevrouw Keijzer zegt: als het misgaat, hebben wij hier een debat. Dat is precies waarom wij hier vanavond zijn. Daarom ben ik zo ontzettend verbaasd dat het enige wat het CDA hier in te

brengen heeft is: voer maar een goed gesprek met elkaar en laat de cliëntenraad maar meepraten, dan wordt het allemaal opgelost. We moeten nu gewoon zeggen dat een bestuurder die dit doet, incapabel is en dat we dan ingrijpen. Of we dat nu doen via de Nederlandse Zorgautoriteit of via andere wegen, maar dan grijpen we gewoon in, want — en dan neem ik de voormalige staatssecretaris in gedachten — dat is een "pikkert".

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Dit is een gevalletje van de pot verwijt de ketel dat hij zwart ziet als het gaat over het luisteren naar de inbreng. Ik heb hier duidelijk gezegd dat er wel degelijk geacteerd is op deze berichtgeving, namelijk door de inspectie te vragen om te handhaven en door overzicht te houden. De staatssecretaris heeft dat ook in een brief neergelegd.

Nogmaals, de berichtgeving, die ook door de CDA-fractie gezien is, is in onze ogen bizar. Voor bepaalde aspecten worden eigen bijdragen gevraagd, terwijl dat niet mag. In de gevallen waarin het wel mag, zitten er ook bedragen bij waarvan ik mij afvraag of je met droge ogen tegen een camera durft te zeggen hoe hoog die bedragen zijn. Volgens mij durven de heren zorgbestuurders — vooruit, soms zijn het ook dames, zeg ik tegen de heer Van Dijk — dat niet.

**De voorzitter:**

Dank u wel, ook voor die laatste toevoeging, mevrouw Keijzer.



**De heer Van 't Wout (VVD):**

Voorzitter. Ik praat vanavond over onterechte betalingen in de AWBZ en over transparantie van tarieven. Geld vragen voor zaken waar mensen recht op hebben volgens de AWBZ, kan niet en mag niet. Daar is iedereen het, denk ik, vrij snel over eens. Ik dank de staatssecretaris voor zijn brief voorafgaand aan dit debat. Ook hij geeft heel helder aan dat bijvoorbeeld betalen voor toiletpapier niet is toegestaan, omdat je daar via de AWBZ al recht op hebt. De staatssecretaris geeft aan dat bewoners hier sinds 2011 melding van kunnen maken bij de NZa, dat er sindsdien zeven aanwijzingen zijn gegeven, dat vervolgens de overtredingen zijn gestaakt en dat de bewoners zijn gecompenseerd. Zo hoort het ook. Dat is heel goed.

De NZa handhaaft nu door bij klachten te besluiten of er sprake is van een overtreding en dan kan zij ook echt wat doen. Dat is goed. Dan worden de bewoners gecompenseerd. Maar wat gebeurt er nadat de bewoners zijn gecompenseerd? In ieder geval worden ook de namen van instellingen gepubliceerd, als gevolg van een goede motie die de PVV daarover in het verleden heeft ingediend. Die namen worden nu gepubliceerd op de site van de NZa. Kunnen we daar niet een boost aan geven? In dit soort gevallen gaat het natuurlijk niet alleen om het handhaven van regels, maar ook om het in de kracht zetten van de positie van de consument.

We zullen er dus alles aan moeten doen om de aangiftebereidheid te vergroten. Dat het aantal meldingen bij een instituut afneemt, kan betekenen dat er minder overtredingen plaatsvinden, maar het kan ook betekenen dat mensen

misschien de weg niet weten te vinden of niet precies weten waar ze recht op hebben. Is het volgens de staatssecretaris noodzakelijk en mogelijk om de informatiepositie van cliënten verder te versterken?

Ik kom op de openheid over de tarieven van aanvullende diensten. Ik heb net als mevrouw Bergkamp vanmiddag gedacht: ik ga gewoon eens even kijken. We zeggen dat alle concessiehouders, alle zorgkantoren erop toezien dat instellingen hun tarieven en diensten publiceren. Ik heb ze af en toe gevonden. Ik moet zeggen dat ik wel even flink moest zoeken. Op een gegeven moment dacht ik: wat voor woord zou je in de zoekfunctie moeten intypen? Dan kom je er misschien wel een keertje. Maar er waren ook sites waar het echt niet op stond. Wij kunnen dat hier niet allemaal in een keer stante pede oplossen. Ik begrijp echter dat de zorgkantoren halfjaarlijks een rapportage moeten maken over hoe het staat met de opvolging hiervan. Ik wil graag weten wat de meest recente daarvan is en hoe het daarmee staat. Mevrouw Bergkamp zei net ook al dat zelf even kijken op een site niet representatief is. Ik heb een uurtje zitten googelen. Stel dat ik dit voor mijn eigen ouders had moeten uitzoeken. Dan kom je er gewoon niet uit. Het is dus nog niet goed. Is de staatssecretaris bereid de zorgkantoren daarover aan te spreken?

**Mevrouw Agema (PVV):**

Vindt de heer Van 't Wout ook dat er een sanctie moet komen voor instellingen, die het bestuur raakt maar niet de bewoners?

**De heer Van 't Wout (VVD):**

Mevrouw Agema doelt waarschijnlijk op een motie die in het verleden door onze beide partijen is ingediend. De motie kwam daaruit voort dat je degene die iets doet wat niet mag, wilt aanpakken. Maar als je een boete oplegt aan een instelling, gaat dat ten koste van de kwaliteit van de zorg. Ik meen dat ik vanochtend in een van de kranten heb gelezen dat u het idee had om dan maar aan de bestuurder een boete op te leggen. Qua onderbuikgevoel kan ik mij dat goed voorstellen, maar ik vraag mij wel ernstig af hoe je dat juridisch wilt rondkrijgen. Welke bestuurder gaat de boete dan betalen? Gaan ze dat met zijn vijven doen als zij met zijn vijven in de raad van bestuur zitten? Krijgt de directeur Kwaliteit of de directeur Zorgverlening de boete? Ik snap de gedachte best, maar volgens mij moeten wij ook in dit geval wel blijven werken volgens het geldende juridische systeem. Ik vind het heel moeilijk om dat daarin in te passen.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Allereerst lossen wij daarmee de fittie op met mevrouw Leijten van eerder. Drie maanden eerder dan de motie die zij citeerde, had ik over hetzelfde onderwerp een motie ingediend, die met algemene stemmen is aangenomen. Dat is dan ook meteen mijn vraag aan de heer Van 't Wout. Het was niet mijn onderbuikgevoel. De motie heb ik samen met zijn vicefractievoorzitter ingediend. Deze motie is met algemene stemmen aangenomen. Ik zou het heel raar vinden als ik straks in de tweede termijn opnieuw een motie moest indienen met dezelfde strekking, terwijl de grootste partij hier in de Kamer destijds heeft meegetekend. De motie is aangenomen, maar er is kennelijk nog niets gebeurd. Hoe de staatssecretaris het gaat doen, maakt niet uit. Hij

mag er van mij ook later in een brief op terugkomen, binnen twee weken lijkt mij het beste. Voordat wij het hebben over onderbuikgevoelens, zou ik willen weten wat de mogelijkheden zijn om de sancties bij het bestuur te leggen in plaats van bij de bewoners. Ik hoop dat u mij daarin steunt en dat ik dan niet in tweede termijn een of ander lullige motie hoef in te dienen.

**De heer Van 't Wout (VVD):**

Het ligt eraan wat u precies vraagt. Het is buitengewoon ingewikkeld om te doen wat wij met die motie wilden. Er is wel degelijk iets gebeurd. De NZa zit er nu bovenop, spreekt oordelen uit en pakt betrokkenen aan. Zoiets simpels als een boete opleggen aan een individuele bestuurder kan gewoon helemaal niet. Als u met een briljante oplossing komt die ook mogelijk is, wil ik die natuurlijk steunen. Maar die heb ik nog niet gehoord. Misschien heeft de staatssecretaris daar ook nog wel ideeën over. De motie kwam voort uit alle vorige debatten, waarbij iedereen wilde dat iemand wordt aangepakt als er iets gebeurt. Daarom heeft de hele Kamer ermee ingestemd. Tegelijkertijd is het helemaal nog niet zo simpel.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Hartelijk dank voor de bereidwilligheid van de VVD om mee te praten en mee te denken over sancties die wij aan bestuurders kunnen opleggen in plaats van aan bewoners. Ik vind dus inderdaad dat de bestuurder beboet moet worden, precies voor het bedrag dat hij de oudjes afneemt. Mijn vraag is: steunt u mij dat de staatssecretaris in ieder geval met een opsomming moet komen? Hij heeft simpelweg de motie niet uitgevoerd. Binnen twee weken moet hij nu met een brief komen, waarin hij opsomt welke maatregelen hij kan nemen die wel het bestuur raken, maar niet de bewoners.

**De heer Van 't Wout (VVD):**

Het lijkt mij verstandig om de staatssecretaris de tijd te geven om te antwoorden of hij nog mogelijkheden ziet. De motie is één of twee jaar geleden aangenomen. Ik ben er niet in geslaagd om in de tussentijd een juridisch sluitende oplossing te vinden. Wat u voorstelt, namelijk het uitdelen van een boete aan een individuele bestuurder, kan toch helemaal niet? Stel dat iemand €200 in rekening heeft gebracht. Dan ga je individueel een boete opleggen. Wie heeft dan de rekening gestuurd? Juridisch loopt het helemaal vast. Ik snap best dat u het wilt en ik deel de emotie wel, maar wij moeten in de Tweede Kamer wel dingen doen die kunnen en die juridisch kloppen. Ik zeg er wel dit bij. Als mevrouw Agema een goed idee heeft, of de staatssecretaris, weten zij mij aan hun zijde.

□

**De heer Krol (50PLUS):**

Voorzitter. Vandaag houden wij een dertigledendebat, vroeger en bij de mensen thuis beter bekend onder de naam "spoeddebat", over een bericht in de Telegraaf van 5 oktober 2012. Ik vraag me toch werkelijk af hoe zinvol het is dat wij nu pas met elkaar debatteren over een artikel dat vandaag precies elf maanden oud is, hoe belangrijk dit onderwerp ook is. Ik had deze tijd liever besteed aan het spreken over recente zorgelijke ontwikkelingen in de ouderenzorg.

Maar goed, we hebben dus nu eindelijk een gesprek over het onderzoek van de Nederlandse Zorgautoriteit waaruit blijkt dat het met enige regelmaat voorkwam dat zorginstellingen ten onrechte kosten in rekening brachten aan hun bewoners. Uit dat onderzoek bleek bovendien dat de extra kosten bijvoorbeeld voor het doen van de was tussen de verschillende zorginstellingen behoorlijk uiteenliepen. Schrijnend, inderdaad. Zorginstellingen zijn bovendien verplicht, informatie te verstrekken over hun tarieven voor extra diensten, maar ze voldoen daar lang niet allemaal aan, en nog steeds niet. Die informatie is van groot belang voor mensen die toch al weinig overhouden na het betalen van hun flink gestegen eigen bijdrage aan de AWBZ.

Ondertussen heeft de Nederlandse Zorgautoriteit laten weten dat het aantal meldingen over onterechte bijbetalingen afneemt. Wij hebben van de staatssecretaris begrepen – dank voor de brief – dat na de berichtgeving veel instellingen maatregelen hebben genomen. Ja, dat zal best, maar evengoed is elk geval van onterecht in rekening gebrachte kosten of gebrekkige informatievoorziening er één te veel. Daarom vraagt 50PLUS bij dezen of de staatssecretaris erop wil toezien dat de NZa in de gaten blijft houden of instellingen in de ouderenzorg, en dan hebben we het over de instellingen die nog overblijven, zich houden aan de regels. Wij willen bovendien dat de staatssecretaris de Kamer jaarlijks informeert over het aantal overtredingen. Bovendien moeten instellingen die zich toch niet aan de regels houden, publiekelijk op de vingers worden getikt. Dat is al enkele keren gebeurd. Het aanpakken van bestuurders zoals hier voorgesteld, kan bij ernstige kwesties zeker zinvol zijn.

Tot slot vinden wij het belangrijk om in de publicatie van het College voor Zorgverzekeringen "Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling" op te nemen dat er, naast de gewone klachtenprocedure, eventueel melding gedaan kan worden bij de Nederlandse Zorgautoriteit, dat alles naast de informatie op het internet waar de collega's Bergkamp en Van 't Wout op wezen. Met deze maatregelen zou het toch moeten lukken om het aantal instellingen dat in de fout gaat, verder terug te dringen, want daar is het ons allemaal om te doen.

Helemaal tot slot herinner ik de staatssecretaris graag nog aan zijn toezegging dat we op korte termijn een keer samen zouden gaan kijken bij Sint Franciscus. Ze wachten daar met ongeduld op ons bezoek. Het duurt heel lang.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA):

Voorzitter. Een ommetje maken, douchen, eten, een schone kamer: dat hoort bij de zorg voor mensen die in een zorginstelling wonen. Als mensen voor deze basale zorg zelf extra moeten betalen, is dat onacceptabel. Mensen die in een zorginstelling wonen, moeten goede, menselijke zorg krijgen. Instellingen moeten deze zorg bieden, en belangrijke dagelijkse zorg moet voor iedereen die dat nodig heeft, gewoon beschikbaar zijn. Het moet gaan om zorg die mensen graag willen en ook nodig hebben. Zorgverleners moeten daar samen met de mensen die de zorg nodig hebben, goede afspraken over maken.

In berichten lezen we dat instellingen op oneigenlijke wijze dagelijkse zorgtaken die horen bij de verzekerde zorg, in rekening brengen bij hun cliënten. Dat kan en mag natuurlijk

niet gebeuren. De verzekerde zorg in de instellingen valt onder de AWBZ en moet gewoon, door zorgaanbieders betaald, geleverd worden. Het is de instelling die verantwoordelijk is voor deze zorg. De cliënt mag daar niet zelf voor opdraaien. Zij hebben daar immers al zelf een eigen bijdrage voor betaald. Onder geen beding mag daarom de rekening voor dagelijkse verzekerde zorg bij de cliënten neergelegd worden. Dan is er namelijk sprake van het oneigenlijk afnemen van geld dat aan cliënten toebehoort.

Het is daarom goed dat in de brief van de staatssecretaris is te lezen dat de handhaving hierop al resultaten begint op te leveren. De NZa heeft aanwijzingen gegeven aan instellingen die onterecht extra betalingen in rekening brengen. Deze instellingen hebben de overtredingen gestaakt en de cliënten zijn gecompenseerd. Ik sluit mij aan bij vorige sprekers die hebben gezegd dat intensieve handhaving nodig blijft.

Ik ben ervoor dat inzichtelijk is waarvoor cliënten wel zelf moeten betalen en waarvoor niet. Ik was vorig jaar op bezoek bij een verzorgingshuis in de Achterhoek en de bewoners waren net naar de Zwarte Cross geweest. Als je daarvoor een eigen betaling vraagt, is dat natuurlijk prima, maar nooit voor basale zorg.

Ik heb eigenlijk maar één vraag aan de staatssecretaris. Kan hij duidelijk maken hoe hij ervoor gaat zorgen dat instellingen, cliënten en cliëntvertegenwoordigers op de hoogte zijn van de zaken waarvoor zij zelf iets moeten betalen en van de zaken waarvoor zij niet hoeven te betalen? Dit kan op de website, maar wij weten dat veel ouderen niet op een website kijken. Die informatie moet ook op andere manieren beschikbaar zijn, zodat mensen weten waar zij aan toe zijn.

**De voorzitter:**

De staatssecretaris is bereid meteen te antwoorden. Ook tijdens zijn antwoord geldt het principe van twee interrupties per spreker.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Voorzitter. Wij voeren dit debat inderdaad nadat er enige tijd verstreken is sinds de meldingen hiervan in de pers verschenen. Dat verklaart ook dat er sinds die tijd acties in gang zijn gezet en dat er het nodige is gebeurd. Het is een belangrijk onderwerp. Het is heel goed om met elkaar vast te stellen waarvoor je nu wel en niet extra moet betalen. Ik meen dat ik dit in mijn brief nog eens klip-en-klaar heb aangegeven. Voor diensten die in het verzekerde pakket zitten, behoort men niet bij te betalen. Over zaken die daar niet in zitten, moet men tevoren transparant zijn. Ik heb in mijn brief ook aangegeven dat er natuurlijk altijd discussies zijn over de vraag met welke intensiteit een en ander wordt gedaan. Zoals mevrouw Keijzer terecht aangaf, moet daarover vooraf met de zorginstellingen en eventueel met inschakeling van de cliëntenraden duidelijkheid worden geboden. Het moet klip-en-klaar zijn dat je niet hoeft bij te betalen voor zaken die verzekerd zijn via de AWBZ. Ik werp verre van mij dat niet alleen de brieven van mijn voorganger, maar ook die van mij daar enige onduidelijkheid over laten bestaan. Ik snap best dat het aantrekkelijk kan zijn om te doen alsof dat onduidelijk is en daarom weerspreek ik dat nu.

**De voorzitter:**

U nodigt mevrouw Agema nu al uit tot een vraag.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Ik geloof niet dat ik dit pik. Er is een klip-en-klare brief en de staatssecretaris accepteert niet van mij als controlerend Kamerlid dat ik zijn woorden weeg. Laat ik hem dan letterlijk citeren. "Tussen evident verzekerde aanspraken en evident niet-verzekerde aanspraken ligt een gebied waar discussies kunnen ontstaan over de kwaliteit en intensiteit van de geboden diensten, zoals bij het maken van een ommetje. Het is mijns inziens" — de visie van de staatssecretaris — "onmogelijk vraaggerichte zorg te bieden als de inhoud van de zorg op centraal niveau tot in detail is vastgelegd." Mijn vraag aan de staatssecretaris is tweeledig. Een ommetje is verzekerde zorg en wij zouden dat regelen in de wet die de staatssecretaris de afgelopen week heeft ingetrokken. Maar nu vindt de staatssecretaris het ineens een grijs gebied. Ik wil graag klip-en-klaar van de staatssecretaris horen dat een ommetje behoort tot de verzekerde zorg, elke dag.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Daar ben ik het mee eens. Ik noem een willekeurige casus. Een cliënt vraagt aan een zorginstelling: ik vind het leuk om een ommetje te maken, maar ik wil dat eigenlijk elke tien minuten wel. Moet de zorgaanbieder dat dan doen of mag de aanbieder zeggen dat er in het kader van het zorgplan afspraken gemaakt moeten worden over hoe vaak er een ommetje gemaakt kan worden en hoe dat geregeld wordt? Dat lijkt mij niet een normale zaak en het lijkt mij eigenlijk ook niet juist dat wij hier in de Tweede Kamer in een wet gaan vaststellen dat drie ommetjes goed is en vier ommetjes fout.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Krijgen wij nu ineens een inhoudelijke discussie over de wet die net is ingetrokken? Dat vind ik heel interessant. Zullen wij die dan ook agenderen? Ik heb straks nog wel even tijd.

**De voorzitter:**

Dan moet u een procedurevoorstel doen.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Wij hebben hier nu een conflict over een wet die de staatssecretaris intrekt en terwijl hij ons allemaal gesust heeft met te zeggen dat precies die wet over een paar maanden in een andere wet overgenomen wordt.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Zeker, en die toezegging ...

**De voorzitter:**

Om de beurt. Het woord is aan mevrouw Agema.

**Mevrouw Agema (PVV):**

De vraag is of de staatssecretaris de mening deelt dat een ommetje gewoon verzekerde zorg is. De reden waarom dat zo is, is omdat sommige mensen vanaf het moment dat zij in een instelling zitten, helemaal nooit meer buiten komen. Het gaat dus niet om drie keer per dag of vijf keer per dag, maar het gaat wel om elke dag.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Zullen we dan gewoon afspreken dat wij het erover eens zijn dat een ommetje tot de verzekerde zorg behoort en dat er in een zorginstelling best discussie kan zijn over de vraag hoe vaak op een dag dat gebeurt? We zijn het er ook over eens dat de bepalingen die in de Beginselenwet — die ik heb ingetrokken — stonden, onverkort zullen worden overgenomen in de wet die ik aan de Kamer ga voorleggen over de nieuw AWBZ. Ik heb dat al gezegd, maar ik zal het ook nog eens op schrift zetten. Ik weet dan ook niet precies waar we het nu over hebben. Ik snap dat het niet leuk is om te zeggen dat wij het inhoudelijk met elkaar eens zijn, maar zo is het wel.

**Mevrouw Leijten (SP):**

De inhoudelijke overeenstemming tussen mevrouw Agema en deze staatssecretaris, daar kan ik natuurlijk niet in treden. De staatssecretaris zegt hier echter: we zijn het met elkaar eens dat een ommetje verzekerde zorg is. Waarom stuurde hij dan gisteren een brief, waarin hij zegt dat hij zich voor kan stellen dat dat onderdeel is van discussie. In de brief staat: "Bij discussies over de kwaliteit en intensiteit van de geboden diensten ga ik er van uit dat heel veel zaken zich "uitmiddelen" per cliënt of binnen een instelling." Dat "uitmiddelen" kan ik niet uitleggen aan heel veel mensen, maar de staatssecretaris misschien wel. Mijn vervolgvraag is echter: vindt de staatssecretaris dat er sprake is van twee gelijkwaardige onderhandelingspartners? Hij heeft het over discussies en uitmiddelen en het gesprek met elkaar aangaan. Je bent toch afhankelijk van wat de zorginstelling over jou beslist? Of niet?

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Wij hebben hier met elkaar afgesproken dat het heel goed zou zijn — daar zijn eerder al wetten voor aangenomen — dat wij bijvoorbeeld in het kader van een zorgplan in de zorginstelling proberen af te spreken wat het beste is voor een cliënt die daar verblijft. De een zal er behoefte aan hebben om vaker een ommetje te maken en de ander zal die behoefte helemaal niet hebben. Ik zag onlangs een documentaire van Nieuwsuur over cliënten in een verzorgingstehuis. Daar werd een man aangesproken en er werd hem gevraagd: wat heb je vandaag gedaan? Die man zei: niets. Toen vroeg de interviewer: wat zou je dan willen doen. Waarop die man zei: lekker helemaal niets. Dat mag toch ook?

Ik wil hiermee zeggen dat het in het verzekerde pakket zit, maar dat over de kwaliteit en intensiteit van die zorg in alle redelijkheid afspraken kunnen worden gemaakt. Maar daar ga je echter geen geld voor vragen, want het is verzekerde zorg. Dat moet de instelling maar voor zichzelf regelen en uit laten middelen. Dat betekent voor de een vier keer voor niets en voor de ander nul keer voor niets of een half keer voor niets. Dat moet worden afgesproken. Als daar discussie

sies over zijn, moet dat met de cliënten en verwanten gebeuren of met de cliëntenraad. Laten we nu niet in de val trappen dat wij hier in Den Haag wetten gaan maken, waarin we vaststellen hoeveel activiteiten er precies per cliënt worden gedaan. Dat moet lokaal gebeuren. Ik ben het met mevrouw Agema eens dat de basisvoorwaarden, de beginselen die nodig zijn voor verantwoorde zorg, ook in de wet moeten worden vastgelegd. Ik heb eerder al toegezegd dat ik dat zal doen. Ik heb zelfs al toegezegd dat ik dat met dezelfde bepalingen zal doen als in de Beginselenwet staan. Ik weet dus niet precies waar wij het nu dan nog over hebben.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Dit is een lang antwoord op eigenlijk een makkelijke vraag. Heb je hier te maken met twee gelijkwaardige onderhandelingspartners? Het antwoord daarop is natuurlijk nee. Dit los van het ommetje, want ik denk dat veel mensen die dit debat zien en die bijvoorbeeld werken in een zorginstelling of familie hebben in een zorginstelling, denken: ommetje; kwamen mijn bewoners maar eens buiten of kwam mijn familielid maar eens buiten. Ik vind het nogal gek dat deze staatssecretaris niet gewoon zegt: er zijn dingen verzekerd, punt, en daar staan wij achter. Ik vind het raar dat de staatssecretaris ondanks al zijn mooie, persoonlijke en individuele voorbeelden, aan bestuurders die denken "kassa!", de ruimte geeft om een rekening te sturen. Wij weten toch hoe het werkt? Wij hebben het niet over bestuurders die zeggen: belachelijk, daar vraag je toch geen rekening voor! Wij hebben het hier over jongens die over het algemeen in leasebakken rijden, meer dan twee ton verdienen, een hele hofhouding van communicatiemedewerkers en ondersteunend personeel om zich heen hebben en die geen flauw idee hebben van wat er op de werkvloer speelt. Ze kunnen echter altijd één of twee mooie voorbeelden geven en hebben hun marketingpraatje paraat. Ik wil graag dat de staatssecretaris staat voor de bewoners en ook voor de medewerkers, zodat duidelijk is waar men recht op heeft. Volgens mij is het gewoon duidelijk. Je moet dan niet gaan praten over de discussie lokaal en het uitmiddelen. Nee, je stuurt gewoon geen rekening voor de gewone dagelijkse zorg, punt.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Sta mij toe om te citeren uit mijn eigen brief. "Ik vind het onterecht dat cliënten bijbetalen voor diensten die bij het verzekerd pakket horen. Het is zeker niet geoorloofd om cliënten te laten bijbetalen voor zaken waarop zij aanspraak hebben". Is daar nu een woord Spaans bij?

**De voorzitter:**

Mevrouw Leijten mag ten slotte een korte vraag stellen.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Daar is geen woord Spaans bij. De staatssecretaris vervolgt zijn brief met de discussie over de vraag wat verzekerde zorg is. Van die ruimte voor discussie moeten wij af. Na drie jaar discussiëren zijn wij klaar. Volgens mij zijn wij het met elkaar eens, al jaren, dat wij niet willen dat hetgeen dat verzekerd is, nog een keer in rekening wordt gebracht. Wij moeten een NZa optuigen, wij moeten onderzoek laten doen door de Consumentenbond en nog steeds staan wij

hier te discussiëren. Dat komt niet doordat er een grijs gebied is maar doordat er een grijs gebied gecreëerd wordt. Ik zou het heel prettig vinden als de staatssecretaris zegt: er mag geen rekening worden gestuurd, punt. Geen verdere brieven over grijze gebieden, discussies en uitmiddelen van wat dan ook.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Het is misschien goed om even aandacht te geven aan de handhaving van onterechte betalingen. Daarover zijn een paar vragen gesteld. Ik zei het al, zorgaanbieders mogen geen kosten in rekening brengen voor zaken die tot de aanspraak behoren. Daarover is ook een brochure gemaakt; een aantal leden wees er al op. Het gaat dan om de brochure getiteld Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling. Cliënten kunnen bij de zorgautoriteit melding doen als zij denken dat er sprake is van onterechte betalingen. Sinds 2011 zijn er 134 meldingen ontvangen. Die hadden betrekking op van alles. Soms ging het om betaling voor diensten die niet verzekerd zijn en soms om diensten die wel verzekerd zijn. In zeven gevallen was er sprake van een overtreding. In die gevallen is er een aanwijzing gegeven, is de naam openbaar gemaakt, is er opgelegd aan de zorgaanbieder en is een en ander doorgegeven aan het zorgkantoor. In 2013 zijn er tot nu toe — dat was de stand op 21 augustus — negen meldingen gedaan. Er komen dus nog sporadisch meldingen binnen. De meldingen zullen met het zorgkantoor worden besproken. De zorgautoriteit zal de signalen die zij ontvangt over onterechte betalingen in de AWBZ, blijven behandelen en bespreken met de zorgkantoren en indien daartoe aanleiding bestaat, zal zij zorgkantoren ook aanspreken op de naleving van de regels. Ik ben het eens met de opmerking dat wij nog beter kunnen kijken naar de transparantie. Ik zal graag met de zorgautoriteit in overleg treden om te bezien hoe wij nog meer transparantie kunnen betrachten. Ik geloof dat de heer Van 't Wout in het kader van de informatievoorziening sprak over een boost. Ook de heer Krol sprak hierover.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Ik hecht eraan om aan het begin van het parlementaire jaar te zeggen dat ik mij niet herken in het beeld van de AWBZ-zorg dat mevrouw Leijten en mevrouw Agema schetsen. Heel veel verpleegkundigen, verzorgenden maar ook managers in instellingen doen hun uiterste best om goede zorg te leveren aan de mensen die er wonen. Dat wordt ook door veel familieleden zo ervaren. Ik wil dat toch gezegd hebben. Daar ziet mijn interruptie echter niet op. De staatssecretaris leek goed op weg, maar op een gegeven moment werd het wat warrig. De staatssecretaris zei: wij moeten niet vanuit Den Haag gaan regelen hoe het er allemaal precies uitziet. De frequentie van het ommetje kan dus verschillen. Dan is mevrouw Agema blij, maar vervolgens zegt de staatssecretaris: maar dat gaan wij straks wel regelen in de Beginselenwet. Wat is het nu? Krijgt die meneer die in het tv-programma op de vraag wat hij die dag gedaan had, heel blij antwoordde "lekker helemaal niks", straks wel te maken met een verplichting vanuit het Haagse of niet?



**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ik ga ervan uit dat de cliënt nu en in de toekomst blijft bepalen wat hij zelf leuk vindt en niet leuk vindt. Daarin mag hij gewoon blijven kiezen.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Dan is toch echt de vraag wat er straks in de AWBZ geregeld gaat worden wat eerder in de Beginselenwet geregeld zou worden. Als daarin staat dat er een ommetje zal zijn, dan hebben we ook direct lijsten waarop afgevinkt moet worden waarom iemand een ommetje niet gehad heeft. Dat is weer zo fruikend voor de regel- en werkdruk voor mensen in de zorg.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ik stel voor om het debat over de vraag wat er wel of niet in de wet rondom de beginselen van ABWZ-zorg geregeld wordt, te voeren op het moment dat we dat onderwerp met elkaar hebben geagendeerd.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Dit doet de staatssecretaris nu al een jaar. Een jaar lang al zegt hij dat er wetten en brieven aankomen. De staatssecretaris is erover begonnen, of misschien was dat mevrouw Agema, en heeft er zelf antwoord op gegeven. Wees dan nu ook duidelijk, staatssecretaris.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ik heb al eerder gezegd dat de Beginselenwet is ingetrokken omdat de Kamer — waaronder ook uw partij, meen ik — zich afvroeg of het verstandig was om het bij deze wet te regelen. Zij wilde het in samenhang bespreken met de wet die eraan komt. Ik heb naar aanleiding daarvan bericht dat ik dit een goed idee vind.

**Mevrouw Keijzer (CDA):**

Dit is een procedureel antwoord, geen inhoudelijk antwoord.

**De voorzitter:**

Dat is een constatering. Ik constateer dat mevrouw Keijzer mevrouw Agema en mevrouw Leijten heeft aangesproken. Hoewel het niet gebruikelijk is, wil ik hen toch de mogelijkheid geven om heel kort daarop te reageren.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Dank u wel, voorzitter. We worden hier altijd gevolgd via internet en dergelijke. Ik werd zojuist aangesproken door mevrouw Keijzer. Ik vind het jammer dat zij dat op deze wijze deed. In een beginselenwet of een verblijfsrechtenwet wordt natuurlijk geregeld dat mensen dingen mógen en niet moeten. Ik vind het heel jammer dat mevrouw Keijzer zich kennelijk nog onvoldoende in de wet verdiept heeft.

**De voorzitter:**

Dat was geen reactie op de opmerking van mevrouw Keijzer.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik denk dat heel veel mensen die in de zorg werken en mensen die met de zorg te maken hebben, zich wel degelijk herkennen in de bestuurscultuur die veel te ver afstaat van de praktijk. Waar bestuurders dat niet doen, worden zij op handen gedragen en zal ik dat zeker ook doen. Maar zolang de bestuurders die die afstand bewaren een hofhouding om zich heen creëren, zich verrijken met tonnen zorggeld en grote leasebakken rijden, zal ik dat blijven gebruiken. Ik hoop dat mevrouw Keijzer ons helpt om dat uit te bannen, dan hoeven we het daar niet meer over te hebben.

**De voorzitter:**

Ik zie mevrouw Keijzer aan de interruptiemicrofoon staan, maar we gaan verder met het antwoord van de staatssecretaris. We gaan geen onderling debat organiseren. Mevrouw Keijzer lokte dat echter uit door tegen de orde in haar collega-Kamerleden aan te spreken.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Voorzitter. Er zijn enkele vragen gesteld over terugbetaling door de instelling bij onterechte betalingen. Als er een onterechte betaling plaatsvindt, is het van groot belang dat die wordt teruggedraaid. Wat onverschuldigd betaald is, kan overigens ook worden teruggevorderd op grond van het Burgerlijk Wetboek, maar dan ben je natuurlijk altijd stappen verder. Daarom is het erg belangrijk dat de zorgautoriteit er bij de instelling op aandringt om dat te regelen. Dat is overigens ook een invulling van de motie-Leijten van 21 juni 2011. Mijn voorgangster is daar al eerder in een brief op ingegaan. De zorgautoriteit wijst de zorgaanbieder die een overtreding heeft begaan op de verplichting om terug te betalen. Soms leidt dat tot een aanwijzing. De zorgautoriteit heeft navraag gedaan bij de melders of zij zijn gecompenseerd. Alle overtreders hebben restitutie gegeven. De discussies die in het verleden in deze Kamer hebben plaatsgevonden, waarin verontwaardiging werd uitgesproken over de onterechte betalingen, hebben bijgedragen aan een aantal maatregelen van de zorgautoriteit en tot het toezicht daarop, ook door de zorgkantoren. Het toezicht is verscherpt op de plaatsen waar dat plaatsvond. Dat heeft geleid tot terugbetaling van de onterechte betalingen. Het aantal meldingen daalt. Laten we met elkaar vaststellen dat het helpt als wij hier ergens aandacht aan geven en een aantal maatregelen nemen. Laten we constateren dat dit een ontwikkeling ten goede is, die we overigens scherp moeten blijven volgen zodat dit ook zo blijft. De zorgautoriteit zal zeker blijven opletten dat dit geen eenmalig iets is maar iets om voortdurend op te blijven letten.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Ik vind dat enorm netjes. Ik sluit mij aan bij de laatste woorden van de staatssecretaris. Er schort echter nog wel iets aan. Het gaat niet alleen om het in kaart brengen, om meldingen en om geld terugvorderen. De Kamer heeft met algemene stemmen gevraagd om een sanctie richting de instellingen; een sanctie die de bestuurders raakt en niet de bewoners. Die motie is nog niet uitgevoerd.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Het hangt er een beetje vanaf de manier waarop je dat interpreteert. Er is gevraagd om sancties die de bewoner

niet raken. Er zijn sancties zoals dat de Zorgautoriteit een aanwijzing geeft die leidt tot terugbetaling. Je kunt een last onder dwangsom opleggen, maar dan ligt het alweer lastiger wie die dwangsom gaat betalen. Je kunt ook een bestuurlijke boete opleggen.

Als je de bestuurder een boete zou willen geven, moet je aantonen dat er sprake is van een onrechtmatige daad. Of je kunt bekijken wat je volgens het strafrecht moet doen. Dat zijn wegen die zeer ingewikkeld zijn. Het is nog maar zeer de vraag of je dan de bestuurder kunt aanspreken, want hij handelt namens de instelling.

Als er wordt geconstateerd dat er een onterechte betaling is, vind ik het eerlijk gezegd belangrijker om op te letten dat die mensen hun centen terugkrijgen en om ervoor te zorgen dat het niet meer voorkomt dan een nauwelijks of niet begaanbare juridische weg te moeten bewandelen. Voor degenen om wie het gaat, is deze ook niet aantrekkelijk, omdat het lang duurt en de kans op succes heel klein is. Ik zie eigenlijk heel weinig juridische mogelijkheden om op dat punt bestuurdersaansprakelijkheid te regelen.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Ik snap dat het lastig is, maar het is wel wat de Kamer wil, met algemene stemmen. De Kamer beslist en de bewindspersonen zijn uitvoerders; heel gerespecteerde uitvoerders. De Kamer heeft met algemene stemmen besloten om die sanctie en dat ingewikkelde pad wel te willen. Ik vind het jammer dat dit tot nu toe niet is gebeurd. Kan de staatssecretaris binnen twee weken een brief sturen aan de Kamer waarin hij de mogelijkheden voor die juridische paden uiteenzet?

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Even heel precies. In die motie is gevraagd om sancties die de bewoners niet raken. Er zit een trits in. De eerste stap is een aanwijzing aan de instelling om het beleid aan te passen en de zaak terug te draaien. Dat is een sanctie die toegepast kan worden en die de bewoners niet raakt. Deze is ook met succes toegepast, dus de twee andere sancties, de last onder dwangsom of de bestuurlijke boete, zijn niet nodig geweest.

Ik ben het met mevrouw Agema eens dat je dan meteen komt bij de vraag wie het betaalt. Het is zo dat een boete aan een instelling niet meteen ten koste gaat van de zorg, want ik ga ervan uit dat deze ook ten koste van de overhead of van de reserves kan gaan, om het maar even simpel te zeggen.

Ik ben best bereid om een juridisch overzicht te geven van de mogelijkheden en de onmogelijkheden, maar ik wijs er op voorhand op dat die mogelijkheden er volgens mij niet zijn, of uitermate beperkt en omslachtig. Daarmee bereiken wij niet wat wij willen, namelijk dat onterechte betalingen niet mogen en dat zij worden teruggedraaid en terugbetaald, als zij er toch zijn.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Hoorde ik nou een toezegging? Zo ja, dan krijg ik daar graag een bevestiging van. Ik herhaal dat de Kamer met algemene

stemmen heeft aangegeven een sanctie te willen en de staatssecretaris vraagt om dat uit te voeren.

**De voorzitter:**

Herhaalt u ook uw vraag om een brief?

**Mevrouw Agema (PVV):**

Ja, want ik vroeg of dat een toezegging was. Komt die brief binnen twee weken?

**De voorzitter:**

Dank u wel.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Als de Kamer in meerderheid een brief wil, dan ben ik niet degene die ... Ik vind het niet goed om brieven te schrijven waarbij ik op voorhand aangeef dat de mogelijkheden zeer beperkt zijn. Nogmaals, als de Kamer daar in meerderheid om vraagt, doe ik dat natuurlijk, maar laten we nu niet elkaar aan het werk houden. Laten we ervoor zorgen dat er wordt toegezien op onterechte betalingen en dat mensen hun geld terugkrijgen als deze onterecht zijn.

**De voorzitter:**

Ik constateer dat de staatssecretaris niet bereid is om een brief te sturen. Ik ben ook niet bereid om daarvoor nu stemmingen uit te schrijven. Dan moet u gewoon in tweede termijn een uitspraak van de Kamer vragen.

**Mevrouw Agema (PVV):**

Dat recht om stemmingen aan te vragen heb ik natuurlijk altijd. Het is niet zo dat brieven hier alleen bij meerderheid worden gegeven. De staatssecretaris kan dat gewoon toezeggen. Ik vind het heel raar dat een staatssecretaris tegen een Kamermeerderheid die een motie heeft aangenomen, zegt: toedelo, dat doe ik niet.

**De voorzitter:**

De staatssecretaris is niet afhankelijk van een Kamermeerderheid om een brief te sturen, maar het is wel aan de staatssecretaris of hij een brief stuurt.

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

Ik snap op zichzelf wel dat de staatssecretaris zegt dat het een hoop gedoe geeft om te onderzoeken wat juridisch allemaal mogelijk is, maar tegelijkertijd hebben wij hier al veel debatten over gevoerd. Ik zit pas drie jaar in de Kamer, maar mevrouw Agema en mevrouw Leijten zijn hier al langer. Zij hebben dus nog meer van dit soort debatten gevoerd. In de praktijk moet de NZa het constateren, naar het zorgkantoor toe gaan en met de zorgaanbieder praten. Daar gaat toch ook heel veel geld, heel veel moeite en heel veel tijd in zitten. Is het dan niet veel logischer om te kijken welke sancties wel degelijk mogelijk zijn, zeker nu we zien dat het zich blijft voordoen?

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Als het al juridisch mogelijk is om zo'n type sanctie op te leggen, dan nog moet je je afvragen wat dan de procedure is voor die sanctie. Dan moet er dus iemand zijn die aangifte doet of die aangifte doet van onrechtmatige daad. Dat moet worden uitgezocht. Ik geef mevrouw Voortman op een briefje dat in veel gevallen zal worden vastgesteld dat je die constatering niet kunt doen, omdat er geen sprake is van onrechtmatige daad door de persoon van de bestuurder maar door de instelling, omdat het een besluit is van de instelling. Dan is een en ander niet van toepassing of wordt de zaak geseponeerd. De frustratie wordt dan alleen maar groter. Dan hebben we met elkaar een procedure ontworpen waar de bewoner niets aan heeft. Nogmaals, dat is een beetje mijn inschatting.

**Mevrouw Voortman (GroenLinks):**

De huidige situatie is echter ook frustrerend, want het blijft zich voordoen. Het leidt er steeds toe dat wij geld uitgeven aan andere zaken: aan handhaving door de NZa, aan de tijd die het zorgkantoor erin steekt, aan zorgaanbieders die daar beleidsmensen op zetten. Dat kost toch ook allemaal tijd en moeite? Die weg is al een tijd geprobeerd, maar levert onvoldoende op.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Over dat laatste ben ik toch ietsje positiever gestemd. Naar aanleiding van signalen is een aantal maatregelen genomen, is de NZa scherper gaan toezien en zijn aan instellingen aanwijzingen gegeven. Het aantal meldingen loopt nu terug. Ik meen dat het dus aan het lukken is en dat het aantal onterechte betalingen steeds verder afneemt. De Nederlandse Zorgautoriteit moet dus wel nog steeds alert zijn. We blijven het in de gaten houden, maar laten wij niet iets nieuws verzinnen nu wij het net te pakken hebben en het de goede kant uit gaat. Dat zou ik een beetje zonde vinden van het succes dat wij nu met elkaar hebben geboekt.

**Mevrouw Bergkamp (D66):**

U overlegt met mevrouw Agema, voorzitter. Wilt u dat met ons delen?

**De voorzitter:**

Nee.

**Mevrouw Bergkamp (D66):**

Oké.

Kan de staatssecretaris zeggen wat de reden is van het oneigenlijk gebruik door, in dit geval, de instelling en de bestuurders? Heeft dat te maken met onduidelijke regelgeving? Heeft het echt te maken met boevengedrag? Is er een analyse? Ik heb altijd geleerd dat, als je iets wilt kunnen aanpakken, je eerst moet weten wat de oorzaak is.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ik dacht dat ik net nog had verteld hoe het zat met de meldingen. Er waren 134 meldingen. In het laatste jaar waren er negen meldingen en zeven betalingen daarvan waren

terecht gevraagd omdat zij betrekking hadden op aanvullende diensten. Zelfs daar zie je dat de meldingen geen betrekking hadden op onterechte betalingen voor handelingen die verzekerd waren, maar op aanvullende diensten. Laten we wel wezen: voordat de folder er was waarin duidelijkheid wordt gegeven over hetgeen wel en niet in de AWBZ is geregeld, was dat voor veel mensen, en soms ook voor zorginstellingen, niet helemaal helder. Nu is dat in die folder helder gemaakt. De NZa ziet hierop toe en je ziet het aantal meldingen afnemen. De meldingen hebben voorts vaak betrekking op aanvullende diensten en niet op verzekerde diensten. Ik denk dat wij in die zin echt de goede weg hebben ingeslagen.

**Mevrouw Bergkamp (D66):**

De staatssecretaris zegt dus eigenlijk dat er op het gebied van de AWBZ geen onrechtmatigheid is. Ik doel nu op de instellingen.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ik moet mij baseren op de meldingen die gedaan zijn. Dat vind ik een goede indicatie, die erop duidt dat het de goede kant op gaat. Ik kan natuurlijk niet zeggen dat er nooit meer onterechte betalingen zijn. Dat is de reden waarom ik graag wil dat de Nederlandse Zorgautoriteit blijft opletten.

**Mevrouw Leijten (SP):**

Ik vind wel dat de toon echt verbeterd is. De NZa zit erbovenop. De staatssecretaris heeft de terugbetaling van de rekeningen geregeld. Dat had ik wel iets duidelijker in de brief willen zien, want ik werd daardoor nog op het verkeerde been gezet. In de brief wordt gezegd dat de NZa zeven aanwijzingen heeft gegeven aan instellingen die in overtreding waren. Verder stond er dat die overtredingen zijn gestaakt en dat de benadeelde cliënten zijn gecompenseerd. Is er echt sprake van compensatie? Zijn de rekeningen terugbetaald? Is dat alleen bij die zeven instellingen gebeurd? Zijn al die andere meldingen ook onderzocht? Zijn onterechte rekeningen terugbetaald? Het kan natuurlijk individueel een keer fout gaan. Daar hoeft je niet een hele instelling op aan te spreken. Maar is dit nu gebeurd of niet? Dat haal ik hier namelijk niet uit. Ik vraag dit omdat ik hierover een motie heb voorbereid. Als dit wel is gebeurd, hoeft ik die niet in te dienen.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

De Nederlandse Zorgautoriteit heeft navraag gedaan bij de melders of zij zijn gecompenseerd en alle overtreders hebben restitutie gegeven.

**Mevrouw Leijten (SP):**

De hele rekening is dus terugbetaald.

**Staatssecretaris Van Rijn:**

Ja, als u dat nu zo vraagt ...

**Mevrouw Leijten (SP):**

Er worden woorden gebruikt als "compensatie" of "restitutie". In de motie staat de term "terugbetalen". Ik ben altijd

een beetje op mijn hoede als er andere woorden worden gebruikt.

Staatssecretaris **Van Rijn**:  
Het antwoord is "ja", merk ik.

**De voorzitter**:  
Fijn dat het zo helder is.

Staatssecretaris **Van Rijn**:  
Een aantal leden van de Kamer, mevrouw Voortman en mevrouw Bergkamp, hebben gevraagd naar de transparantie van de aanvullende diensten. Dat is een belangrijk punt. Ik vind ook dat de voorwaarden vooraf heel helder moeten zijn. Transparantie van de kosten van de aanvullende diensten is belangrijk om van tevoren goede keuzes te kunnen maken.

Ik heb dezelfde aanvechting gehad als een aantal Kamerleden en heb gekeken hoe het her en der zit. Ik hoop dat we dezelfde instellingen hebben kunnen vinden, maar dat weet ik eigenlijk niet zeker. Je ziet overigens verschillen. Soms staat het op de website, soms kun je het moeilijker vinden en soms wordt het verteld bij de intake als iemand in een instelling komt. Dat is waarschijnlijk in veel gevallen nog beter.

Het onderzoek van de Consumentenbond uit het najaar van 2012, dat mede aanleiding gaf voor dit debat, laat zien dat er ook nog wel wat aan schort. Bewoners moeten nog beter geïnformeerd worden over de kosten. Dit staat in de algemene leveringsvoorwaarden, in de regels van de sector zelf. Daarin is opgenomen dat zorgaanbieders in hun informatie transparant moeten zijn over de keuzes en dat zij bij de intake van de cliënt helder moeten zijn over de kosten van de aanvullende diensten. Dat kan natuurlijk op de site, maar ik vind het nog belangrijker dat het duidelijk is voordat je in een instelling komt. De Nederlandse Zorgautoriteit ziet er ook op toe dat er sprake is van transparante prijzen, door middel van toezicht op de zorgkantoren. In augustus 2013 heeft de Zorgautoriteit mij gemeld dat alle zorgkantoren hebben laten weten dat zij actief volgen of de zorgaanbieders hun aanvullende diensten duidelijk maken. Ik vind het een prima idee om te bekijken of we dit nog verder kunnen verscherpen. Daarom heb ik de Zorgautoriteit gevraagd om begin 2014 een verder verdiepend onderzoek te doen, vooral gericht op de vraag of instellingen dit voldoende transparant en helder maken.

Mevrouw Keijzer heeft er terecht op gewezen dat instellingen en cliëntenraden samen over de hoogte van de kosten moeten spreken. Op basis van de Wet medezeggenschap heeft de cliëntenraad een verzwaard adviesrecht. Dat is voor instellingen een factor om rekening mee te houden. Ik roep cliëntenraden ook op om vooral dit punt op de agenda te zetten en te houden en instellingen te blijven bevragen op transparantie en de verantwoording van de kosten. Ik denk dat ik hiermee ook tegemoetkom aan de vraag van de heer Van Dijk. Hij zegt dat we erop moeten toezien dat niet alleen de Zorgautoriteit maar ook de instellingen en de zorgkantoren heel scherp blijven op de transparantie van de kosten.

Een aantal leden heeft opmerkingen gemaakt over de hoogte van de waskosten. In het Nibud-rapport uit 2009 is rekening gehouden met een bijdrage voor de waskosten van €35 per maand. In een recentere rapport van het Nibud uit 2012 is een richtbedrag opgenomen voor de waskosten, tussen €73 en €110 per maand. Dat richtbedrag ligt overigens doorgaans hoger dan de kosten die daadwerkelijk worden doorberekend aan de bewoners. Dat blijkt ook uit het onderzoek van het Nibud. Die conclusie wordt ondersteund door een onderzoek uit maart 2012 van Vakmedianet naar het reinigen van textiel binnen zorginstellingen in Nederland. In totaal vulden 242 cliëntenraden en 162 facilitaire managers een vragenlijst in. Daaruit komt het beeld naar voren dat de gemiddelde kosten die doorberekend worden, ongeveer op €60 euro liggen. Ik begrijp dat je moet kijken of mensen dat kunnen betalen. Dat is eigenlijk een discussie over de vraag hoeveel zak- en kleedgeld mensen overhouden. Ik had al eerder toegezegd dat ik de Kamer, in het licht van de maatregelen voor zak- en kleedgeld uit het regeerakkoord, nader zou informeren over wat dit betekent voor het bedrag dat mensen overhouden. Ik zal de Kamer daarover zeer binnenkort een brief doen toekomen.

Ik hoop dat ik klip-en-klaar duidelijk heb gemaakt dat ik ervoor ben om niet bij te betalen voor iets wat verzekerd is. Voor extra diensten kun je betalingen vragen, maar die horen van tevoren duidelijk te zijn. Wij moeten toezicht houden, wij moeten alert blijven op meldingen van onterechte betalingen en wij moeten ervoor zorgen dat onterechte betalingen worden terugbetaald. Ik juich toe dat de Consumentenbond af en toe onderzoek doet om na te gaan hoe het ermee staat. Ik wil zelf ook nagaan of wij de transparantie kunnen vergroten zodat overtredingen duidelijk worden. Ik wil kijken of wij ervoor kunnen zorgen dat de hoogte van de aanvullende kosten ofwel op de website ofwel bij de intake duidelijk wordt. Dan denk ik dat wij er alles aan doen om ervoor te zorgen dat dit probleem niet meer voorkomt.

Mevrouw **Bergkamp** (D66):  
Ik had een vraag gesteld waarop ik nog geen antwoord heb gekregen. Als ik die vraag nu mag stellen, heb ik straks geen tweede termijn nodig.

Wij staan aan de vooravond van veel veranderingen in de langdurige zorg. Mijn vraag was of dit onderwerp, transparantie over wat mensen betalen en waar dat op gebaseerd is, als apart aandachtspunt meegenomen kan worden. Het is voor mensen nu al erg lastig om inzage te krijgen in de facturen, laat staan met alle veranderingen die nog op hen afkomen.

Staatssecretaris **Van Rijn**:  
Ik wil die suggestie graag meenemen. Los van alle wijzigingen die zich zullen voordoen in de zorg, denk ik dat het ongelooflijk belangrijk is om de positie van de patiënten en cliënten te versterken. Dat geldt niet alleen voor de decentralisatie in het kader van de Wmo, maar ook voor de AWBZ en de wet die wij daarvoor gaan maken. Transparantie is inderdaad een belangrijk "wapen", om het zo maar te zeggen. Ik zal die suggestie graag meenemen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA):

Ik had gevraagd naar de positie van cliëntenraden. Ik heb de staatssecretaris horen zeggen dat het goed is dat zij hun rol spelen, maar ik had gevraagd of er wellicht, via de NZa of op een andere manier, een ronde kan komen om cliëntenraden te informeren over die positie.

Staatssecretaris **Van Rijn**:

Dat is een terecht punt. Mijn boodschap is om de transparantie te versterken. Daarom ben ik het zeer met deze suggestie eens en zal ik die ook oppakken. Ik zal nagaan hoe wij de cliëntenraden verder kunnen versterken en hoe wij hun erop kunnen wijzen dat zij hierin een belangrijke taak hebben, want wij moeten dit punt op de agenda houden.

De **voorzitter**:

Ik zie dat er behoefte is aan een korte schorsing.

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.

De **voorzitter**:

Ik stel in tweede termijn een spreektijd van twee minuten en één interruptie per persoon voor. Het woord is aan mevrouw Agema.

□

Mevrouw **Agema** (PVV):

Voorzitter. Ik vond de beantwoording van de staatssecretaris enigszins teleurstellend. Ik begrijp dat het ministerie haar best doet om in kaart te brengen dat onterechte betalingen minder voorkomen. Ik begrijp dat de meldingen van onterechte betalingen bij de NZa teruglopen. Dat betekent echter niet dat het probleem uit de wereld is, ook gezien de zware maatregelen die allemaal nog op stapel staan en de bezuinigingen die er nog extra bovenop komen. Instellingen draaien gewoon ook ieder dubbeltje om en gaan op zoek naar geld.

Wat ik niet zal doen, is mijn met algemene stemmen aangenomen motie opnieuw indienen. Dat zou immers raar zijn. Als er een aangenomen motie in de Kamer ligt, ga je die niet nog een keer indienen. Ik verwacht ook dat die motie uitgevoerd wordt. Ik hoop dat de staatssecretaris in tweede termijn toezegt, de Kamer nog eens uit te leggen wat zijn juridische beslommingen nu allemaal precies inhouden. Als er sprake is van diefstal, kun je ook gewoon aangifte doen. Zou dat niet een idee zijn? Zou het geen goed idee zijn dat de staatssecretaris en ik bij de eerstvolgende keer dat dit voorkomt naar het politiebureau gaan om aangifte van diefstal te doen?

De **voorzitter**:

Wat gezellig!

Mevrouw **Agema** (PVV):

Dat lijkt me een heel goed signaal. Ik hoop daarop een toezegging te krijgen van de staatssecretaris. Ik zal daarom geen motie indienen.

□

Mevrouw **Leijten** (SP):

Voorzitter. Ik had een motie voorbereid over de individuele bemiddeling van de NZa in het geval van onterechte rekeningen. De onduidelijkheid die daarover in de brief was ontstaan, is opgehelderd. Daar ben ik blij om.

We hebben het even gehad over het beeld van bestuurders in de zorg. Waarom ging het mis met de banken? Het ging mis met de banken omdat de moraal bij bestuurders en leidinggevenden van banken was dat je kon gokken met het geld van anderen, dat je onverantwoorde risico's kon nemen met datgene wat niet van jou was. Zij gingen daarvoor grenzen over die wij moreel voelen. Wij zeggen: je doet dat een ander niet aan, je gaat dat niet doen. Er zijn in Amerika veel hoorzittingen in het Congres gehouden. De bestuurders zeiden allemaal: het stond nergens in de wet, dus ik deed niks fout. En dat is precies het verschil tussen moraal, iets wat je kunt voelen en waarvan je zegt "dat doe je niet", en iets wat in de wet staat.

Ik stel gewoon vast dat er in Nederland in de bestuurderskamers van zorginstellingen, maar ook van andere instellingen zoals scholen en woningbouwcorporaties, mensen zitten die blijkbaar regels nodig hebben omdat ze anders morele grenzen die wij allemaal voelen, overschrijden. Ik had het er liever niet over gehad, zeg ik tegen mevrouw Keijzer van het CDA. Ik had het er oprecht liever niet over gehad, maar het gebeurt. Het feit dat het gebeurt, maakt dat we hier staan en zullen blijven staan zolang het gebeurt.

Deze staatssecretaris kent de bestuurders goed. Hij heeft veel met hen samengewerkt en in dezelfde kamers gezeten. Misschien doet hij dat nog steeds. Ik hoop dat hij tegen de bestuurders die de morele grenzen niet voelen maar wetten nodig hebben om ze niet te overschrijden, kan zeggen: ik wil niet meer voor dit soort zaken naar de Kamer geroepen worden. Laat ons ons goede werk doen, daar waar het over moet gaan! Ik heb in eerste termijn al een oproep gedaan en ik doe die nu opnieuw. Ik hoop echt dat de staatssecretaris de bestuurders in het land aangeeft waar de lijn ligt in plaats van dat we mensen die afhankelijk zijn, overgeleverd laten zijn aan discussies over grijze gebieden.

De **voorzitter**:

Ik constateer dat mevrouw Voortman, mevrouw Bergkamp, mevrouw Keijzer, de heer Van 't Wout, de heer Krol en de heer Otwin van Dijk geen behoefte hebben aan een tweede termijn.

Het woord is aan de staatssecretaris.

□

Staatssecretaris **Van Rijn**:

Voorzitter. Ik wil even ingaan op het punt van de bestuurders. Ik denk dat het heel goed is dat er in de zorg een bestuurscultuur is die er vooral op gericht is om een zo goed mogelijke zorg te verlenen aan de aan de instelling toevertrouwde patiënten en cliënten. Dit heeft naast wetten en regelgeving ook heel veel te maken met cultuur en moreel kompas. Ook ik ben van mening bij het zien van sommige incidenten dat de situatie niet goed is en dat je dan ook vraagtekens kunt zetten bij het moreel kompas van sommige bestuurders.

Maar laten we nu ook met elkaar vaststellen dat heel veel bestuurders van zorginstellingen elke dag erg hun best doen om hun organisatie op peil te houden, om voor continuïteit van zorg te zorgen en hun organisatie overeind te houden, ook in soms heel moeilijke tijden. Dus het gaat mij te ver om de bestuurscultuur in de zorginstellingen nu als slecht te bestempelen. Er zullen, net als altijd, rotte appels in de verkeerde mand zitten. Die moeten ook worden aangesproken. Daarbij kan mevrouw Leijten ook op mij rekenen. Maar laten wij nu niet doorschieten in het schetsen van het beeld dat het met de bestuurders en de bestuurscultuur in de zorg niet zou kloppen.

Ik heb nu twee potentiële afspraken met Kamerleden, de eerste om naar Sint Franciscus te gaan met de heer Krol. Dat had ik al toegezegd. Ik heb zelfs al een datumvoorstel gedaan, maar dat ging geloof ik niet helemaal goed. Dus ik wil graag nog een tweede poging doen. Om nu te voorkomen dat ik te snel met mevrouw Agema naar een politiebureau moet, wil ik haar toezeggen dat de gevraagde brief er komt.

**De voorzitter:**

Dan eindigt dit debat toch nog op een heel mooie manier!

De vergadering wordt enkele ogenblikken geschorst.