



*'Toets Richtlijnen & Informatievoorziening Cliënten' geadviseerd door ActiZ*

## Voorkom discussie onterechte kosten voor cliënten

De Consumentenbond constateerde onlangs dat 'meer dan de helft van de V&V zorgorganisaties' ten onrechte kosten in rekening brengt bij hun cliënten. Betalingen voor diensten die volgens de Consumentenbond indruisen tegen de richtlijnen die vermeld staan in de gebruikersgids 'Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling' van het College voor zorgverzekeringen (CVZ). Na een felle discussie bij het televisieprogramma Kassa van de VARA, stelde ActiZ vragen bij de onderzoeksmethode en de uitkomsten en liet een vervolgonderzoek met hoor en wederhoor uitvoeren.

### Niet eenvoudig

Een veel gehoorde klacht tijdens dit vervolgonderzoek is dat de landelijke richtlijnen voor zorgorganisaties niet eenduidig zijn, waardoor onduidelijkheid ontstaat over de juiste uitleg van de regels. Een aantal zorgorganisaties signaleert dat de huidige gedetailleerde regelgeving niet meer van deze tijd is. Er zijn niet méér regels nodig, maar juist minder. Daarnaast is ruimte nodig voor maatwerk om afspraken met individuele cliënten te maken.

De algemene conclusie uit dit vervolgonderzoek '**Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond**' van ActiZ in samenwerking met Advisaris, is dat de door de Consumentenbond geschetste situatie in de praktijk genuanceerder ligt én dat verbeteringen in het belang van de cliënt wel degelijk aanwezig zijn.



*De gebruikersgids van het CVZ*

### Handhavingsbeleid

Naar aanleiding van het onderzoek van de Consumentenbond heeft het ministerie van VWS onlangs opdracht gegeven aan de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) om bij zorgorganisaties te controleren of zij zich wel aan 'de regels' houden. Uitgangspunten hierbij zijn de richtlijnen in de gebruikersgids van het CVZ en de hedendaagse wet- en regelgeving rond de AWBZ. Ruimte voor individuele afspraken en het kunnen bieden van diversiteit zijn hierbij van belang.



*Beeld uit de VARA Kassa uitzending van 28 september 2013*

optreden. De tools die zij daarbij in kunnen zetten zijn het opleggen van een boete of het bekend maken van welke zorgorganisaties zich niet houden aan de regels.

Mocht straks blijken dat een zorgorganisatie deze richtlijnen niet juist hanteert en cliënten ten onrechte bepaalde diensten in rekening brengt, dan zal de NZa handhavend gaan

*“Onze cliënten willen geen standaard uitrusting aangezien dat geen huiselijk sfeer uitademt maar eerder een ziekenhuisgevoel”*



## Een helder beeld

Voor zorgorganisaties is het op korte termijn van belang om een helder beeld te hebben van de eigen:

- ✓ toepassing van de richtlijnen van het CVZ
- ✓ vertaling van de actuele beleidsregels NZa
- ✓ informatievoorziening richting cliënten

Uit onze recente onderzoekservaringen blijkt dat in sommige gevallen de zorgorganisatie 'onjuist' handelt, terwijl men het gevoel heeft correct te handelen.

Niet alleen heldere communicatie richting cliënten is van wezenlijk belang, maar ook die naar haar medewerkers.

Een helder beeld voor alle partijen die betrokken zijn bij de zorgverlening is de basis voor een participatieve samenwerking!

## Uw eigen toets

In het rapport '**Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond: rapportage van de uitkomsten**' van ActiZ in samenwerking met Advisaris, zijn alle onderzoeksresultaten, conclusies en aanbevelingen van de deelnemende zorgorganisaties terug te vinden.

Benieuwd hoe uw organisatie er voor staat?

Met de Advisaris 'Toets Richtlijnen & Informatievoorziening Cliënten' heeft u binnen één week een overzicht van uw situatie op dit gebied, inclusief de risico's, aandachtspunten en prioriteiten.



*Dienstverlening uit de praktijk, onkosten voor de cliënt?*

**Onterechte kosten voor verzorgingshuisbewoners** Consumentenbond

27 september 2013



Meer dan de helft van de verzorgingshuizen laten bewoners ten onrechte kosten maken voor het 'woonklaar' maken van de woonruimte. Dit druist lijnrecht in tegen de richtlijn 'Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling' van het College voor zorgverzekeringen (CVZ). Ook speciale bedden en bed- en linnengoed komen vaak onrecht voor rekening van de nieuwe bewoners. De Consumentenbond dringt er bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) op aan hier intensiever op te controleren.

Zaterdag 28 september gaat Bart Combée, directeur Consumentenbond, bij VARA Kassa over het onderzoek in discussie met de NZa en ActiZ. Combée: 'Ouderen of hulpbehoevenden die vaak noodgedwongen naar een verzorgingshuis verhuizen, moeten niet langer voor onnodige kosten worden gesteld'. Volgens de richtlijn van het CVZ zijn de verzorgingshuizen zelf verantwoordelijk voor een verstelbaar bed als dat voor de zorg nodig is.

Toch vraagt meer dan een kwart van de instellingen al bij voorbaat aan de bewoners zo'n bed mee te brengen. Verder dwingt 1 op de 5 huizen nieuwe bewoners om lakens, handdoeken en washandjes mee te nemen. Ook deze zaken horen volgens het CVZ door de instellingen te worden verzorgd. Het onderzoek onder 152 verpleeg- en verzorgingshuizen staat in de Consumentengids van oktober 2013.

**Onduidelijkheid**

Veel verzorgingshuizen veronderstellen ten onrechte dat de CVZ-richtlijn alleen geldt voor verpleeghuizen. Een aantal van de regels kan volgens de Consumentenbond duidelijker en het CVZ mag van de Consumentenbond de richtlijn verder aanscherpen. Sinds 2011 gelden ook de Algemene Voorwaarden voor zorg met verblijf. Deze zijn opgesteld door onder andere de brancheorganisatie ActiZ en de Consumentenbond.

*Bericht op de website van de Consumentenbond*

De toets is afhankelijk van de omvang en samenstelling van uw zorgorganisatie en bieden wij aan vanaf € 950, exclusief BTW.

Neem voor meer informatie over de toets contact op met Charles van Kampen via 030 – 666 17 06 of mail naar [info@advisaris.nl](mailto:info@advisaris.nl)



**Advisaris garandeert u resultaat!**