

Aan

Van

Telefoonnummer

E-mailadres

Kenmerk

Onderwerp

Analyse resultaten informatieverzoek 15 april 2014 Bijbetalingen AWBZ

Datum

25 juni 2014

**I. Introductie**

Op 15 april 2014 heeft de NZa opnieuw een informatieverzoek uitgestuurd met betrekking tot onterechte bijbetalingen in de AWBZ-instellingen. In deze notitie worden de uitkomsten van dit informatieverzoek uiteengezet. Allereerst wordt de opzet van het informatieverzoek toegelicht. Vervolgens worden de bevindingen gepresenteerd. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de mate waarin de citaten die de Consumentenbond onderzocht nu wel transparant zijn, de 44 citaten waarvan de NZa vermoedt dat deze daadwerkelijk tot onterechte bijbetalingen geleid hebben en de citaten waarop de NZa in eerdere informatieverzoeken nog geen reactie ontvangen had van het zorgkantoor en de zorginstelling.

**II. Opzet informatieverzoek 15 april 2014**

De vragen die in het informatieverzoek van 15 april jl. voorgelegd zijn, vloeien voort uit de informatie die met eerdere informatieverzoeken vergaard is. Het informatieverzoek is feitelijk gesplitst in twee afzonderlijke delen, die worden aangeduid als informatieverzoek A en B. Informatieverzoek A bouwt voort op de resultaten van het onderzoek dat de Consumentenbond verrichtte en bevat zowel vragen over transparantie als onterechte bijbetalingen. Informatieverzoek A bevat de volgende vragen<sup>1</sup>:

Transparantie

Het onderzoek van de Consumentenbond toont aan dat zorginstellingen cliënten beter moeten informeren over bijbetalingen. Uit de rapportages die ik ontving, blijkt dat u deze conclusie over het algemeen deelt en in enkele gevallen reeds maatregelen aangekondigd hebt om de informatievoorziening te verbeteren. In dit verband verzoek ik u:

- I. Per citaat [...] te rapporteren over de voortgang van de maatregelen die u naar aanleiding van mijn initiële en aanvullende informatieverzoeken getroffen hebt om transparantie te bevorderen. Informeren de instellingen die de Consumentenbond onderzocht cliënten nu wel juist en volledig over bijbetalingen?

Onterechte bijbetalingen

Uit de rapportages die u in reactie op mijn eerdere informatieverzoeken aanleverde, leiden wij af dat 44 citaten (verdeeld over 37 zorginstellingen) in de praktijk tot onterechte bijbetalingen geleid kunnen hebben. Om die reden wil de NZa nu een definitief antwoord krijgen op de vraag in hoeveel van de 44 gevallen daadwerkelijk onterechte bijbetalingen gevraagd zijn. Concreet verzoek ik u daarom:

---

<sup>1</sup> Merk op dat enkele concessiehouders slechts een selectie van het informatieverzoek hebben moeten beantwoorden, bijvoorbeeld omdat er geen sprake was van citaten waarop nog geen reactie ontvangen was.

- II. De citaten waarvan de NZa een onterechte bijbetaling vermoedt, te (laten) onderzoeken [...], en daarbij een gemotiveerd antwoord te geven op de volgende vragen:
- a. Wijken het citaat **en** de uitvoeringspraktijk af van de regels over bijbetalingen, zoals neergelegd in de CVZ-brochure, het AWBZ-kompas en beleidsregels van de NZa? Oftewel, is er sprake van een overtreding?
  - b. Hoeveel cliënten zijn hierdoor geconfronteerd met onterechte bijbetalingen?
  - c. Wat is de gemiddelde hoogte van de onterechte bijbetaling per patiënt?
  - d. Welke maatregelen treft u om de overtreding te doen beëindigen?
  - e. Hoe worden de gevolgen van deze overtreding ongedaan gemaakt?
- III. De antwoorden op bovenstaande vragen voor te leggen aan de cliëntenraad van de betreffende zorginstelling. Daarbij verzoek ik u de cliëntenraad in de gelegenheid te stellen per citaat een verklaring af te geven over de juistheid en volledigheid van de antwoorden van de zorgaanbieders.

**Kenmerk**  
**Pagina**  
2 van 4

#### Ontbrekende citaten

Daarnaast heeft de NZa op dertig citaten, die de Consumentenbond in haar onderzoek betrokken heeft, nog geen reactie van het zorgkantoor ontvangen. Om die reden verzoek ik u om:

- IV. Te rapporteren over de citaten met betrekking tot AWBZ-instellingen die binnen uw concessieregio vallen en waarop ik tot op heden nog geen reactie ontvangen heb [...], waarbij u de vragen beantwoordt die ik onder II en III gesteld heb.

Informatieverzoek B ziet op de verpleeg- en verzorgingsinstellingen die niet in het onderzoek van de Consumentenbond opgenomen zijn. In het oorspronkelijke informatieverzoek van 30 oktober 2013 is de vraag voorgelegd in hoeverre de problematiek van onterechte bijbetalingen zich voordoet bij instellingen die niet in het onderzoek van de Consumentenbond betrokken zijn. De antwoorden op deze vraag gaven een betrekkelijk algemene indruk. Om een gedetailleerder beeld te vormen van de mate waarin de informatievoorziening over bijbetalingen transparant is en of er mogelijk sprake is van onterechte bijbetalingen, is informatieverzoek B opgesteld. Informatieverzoek B is als volgt geformuleerd:

Het informatieverzoek op middellange termijn omvat de AWBZ-instellingen binnen uw concessieregio, die niet in het onderzoek van de Consumentenbond aangehaald zijn. Om een compleet beeld te krijgen van het transparantieprobleem en het probleem van onterechte bijbetalingen, verzoek ik u nader onderzoek te doen naar deze instellingen. Concreet verzoek ik u:

- I. Per zorginstelling te onderzoeken of de (fysieke en digitale) informatievoorziening overeenkomt met de regels voor bijbetalingen, zoals neergelegd in de CVZ-brochure, het AWBZ-kompas en beleidsregels van de NZa.
- II. Indien de informatievoorziening afwijkt van de regels voor bijbetalingen, dan verzoek ik u tevens:
  - a. Per zorginstelling te beoordelen of deze regels in de uitvoeringspraktijk eveneens overtreden worden.
  - b. Gemotiveerd aan te geven of er hierdoor sprake is geweest van onterechte bijbetalingen.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>c. Te rapporteren welke maatregelen u treft om de overtreding te doen beëindigen.</li> <li>d. Te rapporteren welke maatregelen u treft om de gevolgen van deze overtreding ongedaan te maken.</li> </ul>                        | <p><b>Kenmerk</b></p> <p><b>Pagina</b><br/>3 van 4</p> |
| <p>III. De antwoorden op de vragen I en II voor te leggen aan de cliëntenraad van de betreffende zorginstelling. Daarbij verzoek ik u de cliëntenraad in de gelegenheid te stellen een verklaring af te geven over de juistheid en volledigheid van de antwoorden.</p> |  |

Beide informatieverzoeken zijn voorgelegd aan acht concessiehouders. Voor informatieverzoek A en B zijn verschillende reactietermijnen vastgesteld. Uiterlijk 16 mei 2014 dienden de concessiehouders een antwoord op de vragen van informatieverzoek A te overleggen. Ten aanzien van informatieverzoek B zijn de concessiehouders in de gelegenheid gesteld uiterlijk 29 augustus 2014 een rapportage aan te leveren. Gezien de reactietermijn van informatieverzoek B, wordt in het vervolg van de notitie uitsluitend ingegaan op de resultaten van deel A van het informatieverzoek.

### III. Resultaten

#### *Transparantie*

Het transparantie-onderzoek omvat 156 citaten uit het onderzoek van de Consumentenbond. Analyse van de aangeleverde rapportages leidt tot de volgende bevindingen:

- 88 van de 156 citaten (56%) voldoen, naar het oordeel van de NZa, aan de regels voor transparantie. Met andere woorden, de informatie die in de betreffende citaten verstrekt wordt over bijbetalingen is in lijn met de wet- en regelgeving. In vier van de 88 gevallen ziet de NZa tevens een *best practice*, die mogelijk gebruikt kan worden om andere AWBZ-instellingen tot meer transparantie te bewegen.
- In 58 van de 156 gevallen is nog onvoldoende informatie beschikbaar om een definitief oordeel te vellen. Het gaat hierbij hoofdzakelijk om citaten die volgens de zorginstelling en het zorgkantoor zouden zijn aangepast, maar waarvan de NZa niet heeft kunnen verifiëren of de huidige brochure, bewonersovereenkomst of huisregels daadwerkelijk overeenkomt met de regels voor bijbetalingen. De reden hiervoor is veelal dat de betreffende informatie niet online beschikbaar is. De NZa tracht deze informatie de komende periode te achterhalen, zodat ook deze citaten beoordeeld kunnen worden.
- De NZa is van mening dat 10 citaten nog onvoldoende transparant zijn, bijvoorbeeld omdat de 'oude' informatiebrochure nog steeds online staat of dat de verstrekte informatie geheel of gedeeltelijk afwijkt van de regels voor bijbetalingen.

#### *44 citaten*

Het verdiepend onderzoek naar de 44 citaten waarvan vermoed wordt dat deze in de praktijk tot onterechte bijbetalingen geleid hebben, heeft de volgende resultaten opgeleverd:

- In vijf gevallen is aantoonbaar sprake van onterechte bijbetalingen. De bedragen die hiermee gemoeid zijn, variëren van € 18,50 tot € 4.000,- per cliënt. Er zijn ongeveer 260 gedupeerden. Tot op heden hebben de betreffende zorginstellingen een bedrag van € 96.721,96 gerestitueerd aan cliënten.

- In vier gevallen zijn er aanwijzingen dat cliënten met onterechte bijbetalingen zijn geconfronteerd. De omvang van de onterechte bijbetalingen wordt momenteel door de betreffende zorginstellingen in kaart gebracht. Deze inventarisatie neemt in sommige gevallen enige tijd in beslag, omdat cliënten verhuisd of overleden zijn. De NZa monitort de voortgang van deze inventarisaties.
- Ten aanzien van de resterende 35 citaten zijn er geen indicaties dat er in het verleden onterechte bijbetalingen in rekening zijn gebracht.
- De meeste instellingen hebben hun beleid inmiddels aangepast. De analyse van de rapportages wijst uit dat 41 van de 44 citaten inmiddels aangepast zijn en de werkwijze nu wel overeenkomt met de richtlijnen. In twee citaten is sprake van onvolledige informatievoorziening, hoewel dit in de praktijk niet geleid heeft tot onterechte bijbetalingen. In één geval zal een voornemen tot aanwijzing uitgereikt worden. Ten aanzien van het andere citaat is een voornemen tot aanwijzing (vooralsnog) niet proportioneel en zal op informele wijze aangegeven worden welke aanpassingen gedaan moeten worden. In één geval is mogelijk sprake van een interpretatieverschil. De zorginstelling heeft recentelijk haar beleid wel in lijn gebracht met de richtlijnen, maar ontkent dat dit in het verleden geleid heeft tot onterechte bijbetalingen.

Kenmerk

Pagina  
4 van 4

#### *Ontbrekende citaten*

In de reacties op het informatieverzoek van oktober 2013 zijn dertig citaten onbeantwoord gebleven. In het informatieverzoek van april 2014 is daarom opnieuw een inhoudelijke reactie gevraagd op deze citaten. Analyse van deze reacties resulteert in de volgende conclusies:

- In twee van de dertig citaten blijkt daadwerkelijk sprake van onterechte bijbetalingen. Het gaat hierbij om een tot op heden vastgesteld bedrag van € 8.640,-. Er is sprake van 36 gedupeerden. De bedragen zijn inmiddels terugbetaald aan de betreffende cliënten.
- Uit de rapportages van de zorgkantoren blijkt dat alle dertig citaten reeds voldeden aan de regels voor bijbetalingen of inmiddels in lijn gebracht zijn met de wet- en regelgeving. De NZa heeft in 22 gevallen kunnen verifiëren dat de informatievoorziening inderdaad voldoet aan de regels. In acht gevallen ontbreekt online informatie om de conclusie van het zorgkantoor te toetsen. De NZa tracht deze informatie de komende periode te achterhalen, zodat ook deze citaten beoordeeld kunnen worden.