

Aan
Ministerie VWS

Van

Telefoonnummer

E-mailadres
info@nza.nl

Kenmerk
270690/404006

Onderwerp
Bijbetalingen personenalarmering

Datum
5 december 2017

Aanleiding

Naar aanleiding van het artikel 'Oudere betaalt boete voor valpartij' in het Algemeen Dagblad op 4 november en de vragen die hierover in de Kamer gesteld zijn, heeft de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) op verzoek van VWS een steekproef uitgevoerd. In deze notitie delen wij onze bevindingen met VWS en doen wij twee aanbevelingen.

Aanpak

Wij hebben van 20 grote thuiszorgaanbieders (>3000 patiënten) de algemene voorwaarden en tarieven voor personenalarmering bekeken en deze aanbieders om nadere uitleg gevraagd.

Met deze steekproef wilden wij de volgende vragen beantwoorden:

1. Zijn er thuiszorgaanbieders die in hun voorwaarden een clause hebben opgenomen waarbij de patiënt wordt verplicht om zelf bij te betalen voor professionele opvolging?
2. Zijn de voorwaarden en extra betalingen voor professionele opvolging in de praktijk ook toegepast?
3. Zo ja, moeten patiënten (on)terecht bijbetalen?
4. Moeten patiënten via een abonnement extra betalen voor professionele opvolging?

Om te kunnen toetsen of een bijbetaling onterecht is, hebben we eerst inzichtelijk gemaakt hoe de aanspraak op personenalarmering geregeld is. Er is een onderscheid tussen de aanspraak op het systeem en de apparatuur enerzijds¹ en het bieden van de professionele opvolging (de zorg) anderzijds. Op basis van de problematiek besproken in de Kamer heeft onze steekproef met name betrekking op de professionele opvolging.

Wij hebben aan Zorginstituut Nederland (ZiNL) gevraagd om de aanspraak op professionele opvolging van personenalarmering in de Zvw en Wlz nader te definiëren. De uitkomsten daarvan zijn opgenomen in bijlage 1. Hieruit blijkt dat professionele opvolging (d.w.z. opvolging door een verpleegkundige of verzorgende) binnen zowel de Wlz als de Zvw vrijwel altijd recht geeft op vergoeding.

Bevindingen

Uit de steekproef blijkt dat negen instellingen voorwaarden hanteren met bijbetaalclause (vraag 1). De exacte voorwaarden verschillen per aanbieder. Bij zeven van deze negen aanbieders zijn er aanwijzingen dat de toeslag daadwerkelijk in rekening is gebracht bij de patiënt (vraag 2). Daarnaast is er één aanbieder die de clause niet in de voorwaarden, maar wel op de website heeft staan. Deze aanbieder brengt geen toeslag

¹ Vanuit de Zorgverzekeringswet heeft een verzekerde alleen recht op personenalarmering op medische indicatie (artikel 2.26 onder j. regeling Zorgverzekering). Dit houdt in dat een verzekerde alleen in aanmerking komt als hij/zij lichamelijk gehandicapt is en er een noodzaak bestaat (verhoogde risicosituatie) om onmiddellijk medische hulp in te schakelen. Verzekerden krijgen in dat geval van de verzekeraar de aansluitkosten van de personenalarmering vergoed.
<https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/a/alarmeringsapparatuur-zvw>

in rekening bij de patiënt. Het is niet bekend of zorgverzekeraars de bijbetaling vergoeden wanneer de patiënt deze nota indient.

Kenmerk
270690/404006

Pagina
2 van 5

Steekproef bevindingen in aantal thuiszorgaanbieders

Antwoord op vragen¹	Ja	Nee
clausule bijbetaling (vraag 1)	9 in voorwaarden 1 op website	10
Toegepast (vraag 2)	7	3

¹zie bijlage 2 voor meer details

Van de zeven instellingen die de bijbetaling in rekening brengen, passen vijf de bijbetaling alleen in specifieke situaties toe (vraag 3). Het gaat dan veelal om patiënten bij wie niet gedeclareerd kan worden op een volgens aanbieders passende indicatie. Met de duiding van ZiNL is echter aannemelijk dat een passende indicatie er wel is: de bijbetalingen zouden dan onterecht zijn toegepast. De overige twee aanbieders brengen het alleen in rekening wanneer alarmering wordt geactiveerd zonder passende aanleiding (bijvoorbeeld per ongeluk). Dit betreft een kleine groep patiënten. Eén instelling noemt bijvoorbeeld minder dan vijf van de 2000 gebruikers.

Uit de steekproef blijkt ook dat twaalf aanbieders hogere abonnementskosten in rekening brengen bij de patiënt wanneer men van professionele opvolging gebruik wil maken dan wanneer de opvolging door de sociale omgeving van de patiënt wordt geleverd (vraag 4). Aanbieders geven aan dat deze extra abonnementskosten nodig zijn om bijvoorbeeld de beschikbaarheid van personeel, de opvolging en de meldkamer te bekostigen. Slechts zes van de 20 zorgaanbieders vragen in geen geval (noch in de praktijk, noch in de voorwaarden) extra betaling van de cliënt voor professionele opvolging.

Overige bevindingen

Bij de uitvoering van de steekproef hebben wij een grote diversiteit in de bekostiging van personenalarmering en de opvolging daarvan geconstateerd. De opbouw van abonnementsgelden blijkt per thuiszorgaanbieder en alarmeringscentrale te verschillen.² Zo zijn er abonnementsvormen waarin al (een deel van) de professionele opvolging is opgenomen. Ook zijn er nog allerlei eenmalige kostenposten voor de patiënt die verschillen per aanbieder.³

De informatievoorziening richting de patiënt kan ook verbeterd worden. Zo blijkt in acht gevallen dat de prijslijst van personenalarmering niet op de website van de aanbieder beschikbaar is. Bij slechts één zorgaanbieder uit de steekproef wordt onderscheid gemaakt tussen patiënten met en zonder Wlz indicatie.

De grote verschillen in opbouw van de kosten en het ontbreken van heldere informatie, maakt dat de markt voor personenalarmering niet overzichtelijk is voor de patiënt.

Conclusie

We zien dat meerdere zorgaanbieders voorwaarden stellen en ook toepassen waardoor de patiënt moet bijbetalen voor professionele

² Bijvoorbeeld het al dan niet opnemen van kosten voor de huur van de apparatuur en sleutelkluis, bereikbaarheid van de centrale, alarmeringsapparatuur buitenshuis en de professionele opvolging.

³ Bijvoorbeeld installatiekosten alarmeringssysteem, leveringskosten, installatiekosten kluisjes en deinstallatiekosten.

opvolging. Gezien het recht op vergoeding, zoals aangegeven door ZINL, kunnen we dan ook concluderen dat er waarschijnlijk situaties zijn voorgekomen waarin verzekerden onterecht hebben moeten bijbetalen voor professionele opvolging van personenalarmering.

Kenmerk
270690/404006

Pagina
3 van 5

De NZa zal er bij de aanbieders uit de steekproef, die voorwaarden hanteren die strijdig zijn met de aanspraak, op aandringen de voorwaarden alsnog te wijzigen. Gedurende de steekproef hebben reeds twee aanbieders aangegeven voornemens te zijn hun voorwaarden te wijzigen. Tot op heden heeft de NZa geen meldingen over onterechte bijbetalingen voor professionele opvolging bij personenalarmering ontvangen. De Algemene Nederlandse Bond voor Ouderen (ANBO) heeft aangegeven een meldactie te starten. Meldingen die hieruit voortkomen zullen waar nodig worden opgepakt door de NZa.

Aanbevelingen

Op basis van onze bevindingen willen wij VWS het volgende aanbevelen over eventuele vervolgacties:

1. De aanspraak op personenalarmering en de opvolging daarvan heeft verduidelijking. In de onduidelijkheid van de aanspraak ligt een mogelijke oorzaak van de uiteenlopende voorwaarden die aanbieders hanteren. Gedurende de uitvoering van deze steekproef heeft ZiNL deze zorg geduid. Wij bevelen aan deze duiding te communiceren naar de sector en zo nodig verder te verduidelijken, ten einde te voorkomen dat in de toekomst onterechte bijbetalingen in rekening worden gebracht.
2. Gezien de uiteenlopende opbouw van abonnementen en andere kosten en niet altijd heldere informatie hierover, verdient het de aanbeveling om meer transparantie te creëren voor de gebruikers van personenalarmering. Hiermee zou het scheppen van eenduidige kaders gepaard kunnen gaan. Dit om onder andere dubbele bekostiging te voorkomen, bijvoorbeeld ten aanzien van het in bruikleen krijgen van de apparatuur en de beschikbaarheid van personeel.

Bijlage 1**Aanspraak professionele opvolging na personenalarmering (Uitspraak ZiNL¹)**

Patiënten <u>zonder</u> Wlz indicatie	Patiënten <u>met</u> Wlz indicatie
<p>Indien een verzekerde thuis is gevallen en gebruik maakt van een noodoproep via een personenalarmering dan kan de professionele zorgopvolging onder de Zvw vallen, omdat er sprake is van 'een behoefte aan geneeskundige zorg of een hoog risico daarop'. We zeggen 'kan', omdat we aan de hand van de praktijk van de noodoproep opvolging moeten beoordelen of er nadere voorwaarden gelden die dit uitgangspunt nuanceren.</p> <p>Deze situatie is vergelijkbaar met een verzekerde die is gevallen op een stoep en de spoedeisende hulp is ingeroepen via het alarmnummer 112.</p>	<p>Als de zorgaanbieder ervoor heeft gekozen personenalarmering in te zetten en er wordt gebruik van gemaakt, zal de zorg die nodig is naar alle waarschijnlijkheid bestaan uit verzorging en/of verpleging of wellicht begeleiding. Dit zijn aanspraken die bij elke leveringsvorm ten laste van de Wlz komen. Zo is hulp bij opstaan bijvoorbeeld te beschouwen als Wlz-zorg. Wel is het de vraag bij MPT en PGB welke afspraken zijn gemaakt over welke zorgaanbieder wat doet en wat eventueel de mantelzorger doet.</p>

¹ Zoals gecommuniceerd naar de NZA op 20-11-2017 en daarna gedeeld met ActiZ en BTN

Bijlage 2 Type bijbetalingen patiënten voor professionele opvolgingKenmerk
270690/404006Pagina
5 van 5

Type bijbetaling	Aantal thuiszorgaanbieders toegepast	Aantal thuiszorgaanbieders alleen in voorwaarden/prijslijsten
Geen	6	
Abonnement Inclusief in het bedrag ook voor SO	1	
Abonnement altijd apart bedrag	8	
Abonnement zonder zorgindicatie	3	
Bijbetaling per keer wanneer er geen (eigen) indicatie is	3	2
Bijbetaling per keer wanneer er geen indicatie is en niet alsnog gesteld kan worden	2	
Oneigenlijk gebruik	3	
Onterecht toegepast	5	