

Meldactie 'Eigen bijdrage extra diensten AWBZ' september 2010

**Ir. T. Lekkerkerk, Projectleider meldpunt Consument en de Zorg
oktober 2010**

COLOFON

Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchillaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Fax: (030) 297 06 06
Email: npcf@npcf.nl
Website: www.npcf.nl
www.consumentendezorg.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, september 2010

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Opzet meldactie	4
3	Resultaten.....	5
3.1	Profiel deelnemers	5
3.2	Extra betalingen voor basisvoorzieningen.....	5
3.3	Extra betalingen voor persoonlijke verzorging.....	8
3.4	Extra betalingen voor activiteiten buiten de deur.....	8
3.5	Problemen door extra betalingen	9
4	Conclusies en aanbevelingen.....	10
4.1	Service: grote verschillen in prijs.....	10
4.2	Informatie over bijbetalen voor extra activiteiten	10
4.3	Cliëntenraden.....	10

1 Inleiding

Vanaf 23 juni 2010 konden zorggebruikers hun ervaringen melden over eigen bijdragen voor extra diensten in een AWBZ-instelling. De meldlijst is een initiatief van een aantal Zorgbelangorganisaties en is uitgevoerd in samenwerking met de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie.

In een AWBZ-instelling wordt de zorg en het verblijf vergoed via Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). Het gaat dan onder andere om verzorgingshuizen, verpleeghuizen, instellingen voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking en instellingen voor mensen met psychische problematiek.

Met geld uit de AWBZ garanderen zorginstellingen basiszorg voor hun cliënten. Cliënten krijgen een totaalpakket van wonen, zorg en begeleiding (service). Cliënten krijgen hiervoor een indicatie in de vorm van een Zorgzwaartepakket (ZZP). Die indicatie geeft toegang tot verblijfszorg. Met cliënten worden in de bespreking over het zorgplan afspraken gemaakt hoe de zorg er uit moet zien, in aansluiting op het geïndiceerde pakket en de wensen en behoeften van de cliënt.

Vaak wordt gesproken over basiszorg. Het gebruik van de term basiszorg door beleidsmakers en de verwachtingen van cliënten met betrekking tot basiszorg lopen nogal eens uiteen. Het wassen van kleding bijvoorbeeld vinden veel cliënten een basisvoorziening. Dit valt echter niet in het wettelijk vastgestelde takenpakket van basiszorg van AWBZ-instellingen. Cliënten moeten het wassen van hun eigen kleding zelf betalen.

Een AWBZ-instelling kan bewoners extra producten en diensten aanbieden die niet onder de AWBZ-zorg vallen. Bijvoorbeeld een dagje uit. De instelling mag hiervoor een vrijwillige bijdrage vragen. De instelling mag geen vrijwillige bijdrage vragen voor producten en diensten die onder de AWBZ-zorg vallen. Onlangs was er ophef over een zorginstelling in Groningen waar voor een blokje om €15 in rekening werd gebracht. Bij de NPCF en bij de afdeling Informatie en klachtopvang van Zorgbelang komen hierover meldingen binnen.

2 Opzet meldactie

De meldactie geeft inzicht in de gemelde knelpunten van zorggebruikers met extra betalingen in AWBZ instellingen.

Er is een vragenlijst samengesteld van 27 vragen. De lijst is onderverdeeld in drie groepen:

- a. Kosten voor bijvoorbeeld het wassen van eigen kleding, een broodmaaltijd, administratie of alarmering.
- b. Kosten voor extra activiteiten voor persoonlijke verzorging. Bijvoorbeeld een extra douchebeurt.
- c. Kosten voor extra activiteiten buiten de deur, zoals vervoer, uitstapjes, wandelen.

De vragenlijst is op diverse manieren verspreid:

- De lijst is online gezet op Consumentenzorg.nl en op de site van diverse Zorgbelangorganisaties.
- Er is een oproep gedaan voor deelname via de nieuwsbrief van Consumentenzorg.nl.
- De Zorgbelangorganisaties hebben aandacht gevraagd voor de meldactie in lokale en regionale media.

3 Resultaten

In totaal hebben 298 mensen hun ervaring gemeld met eigen betalingen in een AWBZ-instelling. De resultaten zijn met name kwalitatief en niet representatief.

De vragen zijn opgedeeld in drie onderdelen:

- Extra betalingen voor basisvoorzieningen: kosten voor bijvoorbeeld het wassen van eigen kleding, een broodmaaltijd, administratie of alarmering.
- Extra betalingen voor persoonlijke verzorging: kosten voor extra activiteiten voor persoonlijke verzorging. Bijvoorbeeld een extra douchebeurt.
- Extra betalingen voor activiteiten buiten de deur: kosten voor extra activiteiten buiten de deur, zoals vervoer, uitstapjes, wandelen.

Als laatste onderdeel in de vragenlijst is gevraagd in hoeverre en op welke manier de extra betalingen problemen opleveren voor bewoners en of familie.

Niet alle meldingen gaan over betalingen die niet gerechtvaardigd zijn. In diverse gevallen mogen instellingen in de AWBZ een eigen bijdrage vragen.

3.1 Profiel deelnemers

Slechts een klein deel van de deelnemers (8%) is zelf bewoner van een AWBZ instelling.

Ruim de helft van de deelnemers meldt een ervaring die betrekking heeft op een ouder of kind. Andere meldingen hebben betrekking op de situatie van een ander familielid of een kennis.

Het grootste deel van de meldingen (ruim tweederde) heeft betrekking op een verzorgingshuis of een verpleeghuis. 21% van de meldingen gaat over een instelling voor mensen met een verstandelijke beperking.

In totaal zijn er over meer dan 200 instellingen meldingen gedaan. Het aantal meldingen per instelling varieert van 1 tot 5. Uitzondering zijn vier instellingen in Friesland waar per instelling 8 tot 14 meldingen zijn gedaan.

3.2 Extra betalingen voor basisvoorzieningen

Instellingen in de AWBZ mogen geen extra bijdrage vragen voor producten en diensten die onder AWBZ zorg vallen. Bijvoorbeeld toiletpapier of verstrekking van fruit. Wel mogen instellingen een extra bijdrage vragen voor kosten die niet onder het vergoedingsbeleid vallen, zoals waskosten of kosten voor een TV aansluiting.

Bij een groot deel (ruim tweederde) van de meldingen wordt aangegeven dat er extra kosten zijn voor een aantal basisvoorzieningen, zoals het wassen van eigen kleding. Meestal gaat dit om een bedrag van meer dan 25 euro, met een enkele uitschieter naar meer dan 100 euro per maand.

Vaak wordt voldoende informatie gegeven over de extra kosten, met name per brief of via het behandelplan. Toch geeft nog een kwart van de melders aan niet voldoende te zijn geïnformeerd over deze kosten.

Wat valt op?

- Bij de meldingen over kosten voor basisvoorzieningen valt op dat de kosten voor het doen van de persoonlijke was flink kunnen verschillen. Soms zelfs tot 120 euro per maand. Instellingen mogen hiervoor een eigen betaling vragen, onduidelijk is waar de grote verschillen door worden bepaald.
- Fruit wordt een aantal keer gemeld als 'extra' waarvoor betaald moet worden.

- Het merken van kleding kan erg duur zijn (tot zelfs 80 euro).
- Het zelf aanschaffen van toilet papier en plastic handschoenen wordt regelmatig genoemd. Toilet papier wordt niet altijd geleverd door de instellingen, terwijl dit wel zou moeten. Ook plastic handschoenen moeten worden vergoed door de instelling.

Hieronder een selectie van gemelde ervaringen over basisvoorzieningen waar instellingen een extra bijdrage voor mogen vragen. Belangrijk is dat de extra bijdrage in principe vrijwillig is. Een instelling kan niet verplichten deze bijdrage te betalen.

- *“Mijn moeder betaald onder andere €15,00 "kamergeld" per maand voor extra's. Hier worden o.a. ook verjaardagskaarten en cadeautjes voor familieleden van de bewoners van betaald worden stond in de omschrijving. Ik heb liever dat ze van het geld mijn moeder goed verzorgen.”*
- *“Eén bakje koffie 's morgens anders hebben de andere bewoners er geen een. We moeten betalen voor een glaasje limonade.*
Brochure CVZ: De instelling zorgt voor voldoende drinken zoals koffie, thee en frisdranken.
- *“De kosten voor de was zijn onbehoorlijk hoog gestegen het afgelopen jaar.”*
Brochure CVZ: U moet zelf de kosten betalen voor het wassen, drogen en strijken en stomen van uw kleding.
- *“Verplicht tot afname van alarmsysteem met aansluiting op huistelefooncentrale. Wanneer bewoner kiest voor behoud van KPN nummer, moet aanvullend voor de Tungstal-telefoon worden betaald. Een helder overzicht van wat de mogelijkheden zijn ontbreekt en is ook bij de receptie niet voorhanden.”*
- *“Er wordt m.i. een te hoge bijdrage gevraagd voor het wassen van "lijfgoed" namelijk € 120,00 per maand. Dit bedrag wordt als onredelijk ervaren.*
- *“Als er kleding genummerd moet worden kost dit 80 euro.”*
Brochure CVZ: U moet zelf de kosten betalen van het plakken van naamstickers op uw kleding.
- *Verplichte bijdrage van 10 euro per maand voor koffie en thee voor bezoekers. 25 euro voor een extra douchebeurt. Wassen van de kleding is in een paar maanden tijd van 45 naar 55 euro per maand verhoogd.*

Hieronder een selectie van gemelde ervaringen waar instellingen geen extra bijdrage voor mogen vragen.

- *“Er moet voor toiletpapier en plastic handschoenen betaald worden, ook de pedicure, zeep en sinds kort voor nieuwe bewoners bewassing a 60 euro per maand.”*
Brochure CVZ: De instelling betaalt alle verzorgingsproducten die met zorg te maken hebben. Bijvoorbeeld handschoenen of natte doekjes. Maar ook toiletpapier.
- *“Wij hebben geen extra rekeningen hoeven te betalen maar wel is er gezegd dat wij zelf voor toiletpapier, extra toiletreiniger, wc reinigerdoekjes, afwasmiddel, fruit en latex handschoenen moeten zorgen. Wanneer de verzorging ziet dat iets bijna op is krijg ik via een briefje de vraag of ik wil zorgen dat die spullen weer op peil zijn, dus koop ik die zaken voor mijn moeder daar zij dat zelf niet kan.”*
- *“Toiletpapier wordt niet door de instelling verstrekt.”*
- *“Plafond en muren van kamer zijn erg bevuild. Witten en verven zou cliënt zelf moeten betalen ondanks dat ze onder de AWBZ valt. Manager zei letterlijk: "Als uw moeder een huis zou huren zou ze de kosten ook zelf moeten betalen". Na wat tegengas onzerzijds bond ze wat in. Mijn moeder huurt namelijk niet!”*
Brochure CVZ: De instelling zorgt ervoor dat uw appartement of kamer er netjes uitziet. Zodat u er kunt wonen.
- *“Betalen voor het uitserveren van maaltijden op de kamer. Je kan in het restaurant alles krijgen maar dan moet ze drie keer per dag dat hele eind naar beneden lopen en dat redt ze niet meer.”*
- *“In het krantje van de instelling las ik dat men het plan heeft opgevat de bewoners buiten de maaltijden om een stukje fruit te gunnen. Volgens mij een normaal voedingsvoorschrift. Van wat men eventueel over zal houden moet dan de (nieuwbouw) huiskamer met een behangetje opgevrolijkt worden! Staat dat behang niet op de bouwbevestiging?”*

3.3 Extra betalingen voor persoonlijke verzorging

Er zijn weinig meldingen gedaan van extra betalingen voor persoonlijke verzorging. Wel wordt regelmatig aangegeven dat er weinig kan worden gedoucht in een week, maar dit betekent niet dat er veel mensen extra betalen om bijvoorbeeld te worden gewassen.

CVZ: Het uitgangspunt van het CVZ is dat alles wat mensen gebruikelijk aan zelfzorg uitvoeren, persoonlijke verzorging is. Dat geldt niet alleen voor de persoonlijke verzorging die iedereen nodig heeft (wassen), maar ook voor de persoonlijke verzorging die nodig is in verband met een gezondheidsprobleem, zoals een stoma.

Een aantal opvallende meldingen:

- *“Het was gewoon niet mogelijk meerdere keren per week gedoucht te worden, terwijl dit in verband met chronische aandoening geweldig goed hielp toen ze nog thuis was.”*
- *“Daar mijn moeder niet 2 keer per week onder de douche gaat, gaat mijn moeder nu extra naar de kapper die haar haar wast zodat dit nu 2 keer per week gebeurt. Kapperskosten voor haar wassen bedragen 4 euro. Dit heb ik zelf kunnen regelen met de kapster omdat moeders haren slecht verzorgd waren en zij korsten op haar hoofd heeft gekregen.”*
- *“Voor de verzorging van de voet; deze wordt echter niet aan de instelling betaald, maar de pedicure haalt zelf het geld uit het beursje van de demente bejaarden en de pedicure is verantwoordigd wanneer de familie niet voldoende geld in het beursje gedaan heeft. Ooit heeft de cliënt zelf de pedicure besteld. Dit contract blijft stilzwijgend verlengd omdat de cliënt wegens gevorderde dementie het contract niet kan opzeggen.”*

3.4 Extra betalingen voor activiteiten buiten de deur

Iets minder dan de helft van de deelnemers aan de meldactie geeft aan extra kosten te maken voor activiteiten buiten de deur. Dit varieert van kosten voor een uitje, vervoer naar familie of een activiteit, een wandeling, het kopen van kleding in het dorp tot jaarlijkse vakanties.

Brochure CVZ: de instelling zorgt voor ontspanningsactiviteiten, zoals bingo of een muziekavond. De directie van de instelling maakt hierover afspraken met de cliëntenraad. Wanneer bewoners deelnemen aan activiteiten of meegaan met een uitstapje, dan mag de instelling daarvoor een bijdrage vragen. Ook voor begeleiding en/of vervoer naar sociale activiteiten mag de instelling een eigen bijdrage vragen.

Wat valt op?

- Begeleiding bij bijvoorbeeld het kopen van kleding of uitstapjes wordt per uur begeleiding berekend. Soms is dit een behoorlijk bedrag per uur, zoals bijvoorbeeld € 37,50.
- Vanuit 1 instelling wordt gemeld dat het mogelijk is om met een ‘strippenkaart’ een vrijwilliger in te ‘huren’. 1 euro per keer voor een wandeling of begeleiding bij een gezellige activiteit.

Een aantal meldingen:

- *“Begeleidingskosten bij "sociale activiteiten" of activiteiten in vrije tijd ad € 37,50 per uur.”*
- *“Die zijn er niet, dat moet de familie dan maar doen.”*
- *“Met name voor vervoer en bij een uitje. Niet bij wandelen en activiteiten, maar dat wordt ook niet geboden. Soms is er een vrijwilliger gevonden.”*
- *“Vakanties zijn niet meer mogelijk omdat de eigen bijdrage die betaald moet worden aan professionele begeleiding te hoog is. Uitjes kan om dezelfde reden niet, bovendien is daar geen budget meer voor bovenop alle maandelijkse kosten. Zij betalen dan de kosten van het uitje voor de begeleider. Bezoeken buiten de instelling zoals arts, tandarts en alle andere bezoeken moet door familie geregeld worden.”*
- *“Er bestaat een strippenkaart, een wandeling onder begeleiding van een vrijwilliger kost één strip (één euro).”*
- *“Nu kondigen ze een extra bijdrage van 25 euro per uur (personeelkosten) voor begeleiding om bv kleding te gaan kopen, of als er een uitje is ook dan wil de instelling 25 euro per uur berekenen aan eigen bijdrage.”*
- *“Helaas kunnen mijn ouders niet betalen voor zaken als een 'blokje om'. In hun geval gebeurt dat helemaal niet. Wij doen dat wel, maar een heer die op de afdeling van mijn vader zit komt zo nooit buiten, omdat hij niemand heeft.”*

3.5 Problemen door extra betalingen

Bijna eenderde van de deelnemers die een extra bijdrage moet betalen geeft aan dat dit voor hen problemen oplevert. Voor een deel zijn dit financiële problemen en problemen met onvoldoende zorg. Als meest belangrijke knelpunt wordt aangegeven dat er een groter beroep wordt gedaan op de mantelzorgers om extra kosten te voorkomen.

Een aantal gemelde knelpunten:

- *“Als mevrouw zelf zou wassen, moet er meer kleding aangeschaft worden.”*
- *“De cliënt moet rondkomen van een uitkering, door de extra kosten is de uitkering op en moet er nog kleding en schoeisel van eigen vermogen gekocht worden, ook gaan de uitjes wegens geld tekort niet door.”*
- *“Geestelijk is het moeilijk voor moeder. De in haar leven zuinig opgebouwde reserves verdwijnen op deze manier snel.”*
- *“Nieuwe bewoners worden bij een bezichtiging op de hoogte gebracht van het feit dat ze alleen kunnen komen wonen als de mantelzorger meehelpt bij koken, schoonmaken, activiteiten, enz.”*
- *“Uitstapjes zijn bijna niet meer mogelijk door de bijbetaling.”*

4 Conclusies en aanbevelingen

Het onderwerp 'eigen betalingen' is sterk in de belangstelling komen te staan. Aanvankelijk met nadruk op betalingen van 'hotelachtige diensten', ofwel service in de instelling. Bijvoorbeeld de kleding van de cliënt wassen of het ontbijt verzorgen. Uit de meldingen in deze meldacties komen ook een aantal andere accenten sterk naar voren. Met name voor basisvoorzieningen en voor activiteiten buiten de deur worden eigen betalingen gevraagd aan bewoners van AWBZ instellingen.

4.1 Service: grote verschillen in prijs

Uit de meldactie blijkt dat er grote verschillen zijn in Nederland voor extra betalingen in de AWBZ zorg. Instellingen regelen de eigen betalingen op veel verschillende manieren en met diverse bedragen. Voor bewoners van instellingen is het niet eenvoudig om te weten of het klopt dat ze een bepaalde dienst zelf moeten betalen, en of het bedrag dat daarvoor gevraagd wordt redelijk is.

Een behoorlijke groep bewoners en familie wordt wel geïnformeerd, toch geeft nog ongeveer een kwart van de deelnemers in deze meldactie aan dat de informatie over de eigen betalingen niet voldoende is om te weten waar ze aan toe zijn.

4.2 Informatie over bijbetalen voor extra activiteiten

Ook voor extra activiteiten, bijvoorbeeld begeleiding bij winkelen of vervoer naar een activiteit, worden eigen bijdragen gevraagd. Het is belangrijk dat bewoners en familieleden goede informatie krijgen over wat ze kunnen verwachten van de instelling en welke bedragen ze kunnen verwachten aan extra betalingen. Informatievoorziening is dan ook essentieel voor (nieuwe) bewoners en hun familieleden.

4.3 Cliëntenraden

Cliëntenraden zouden goed betrokken moeten worden bij afspraken over eigen betalingen in instellingen. Voor de volgende onderwerpen zou het goed zijn wanneer de cliëntenraad nagaat op welke manier dit in de eigen instelling is geregeld:

- A. Regeling rond vaste verstrekkingen AWBZ (toilet papier, fruit) en kosten voor wassen van eigen kleding.
- B. Mogelijkheid voor activiteiten buiten de instelling en de daaraan verbonden kosten.
- C. De inzet van mantelzorgers en wat er van hen wordt verwacht door de instelling.

De resultaten van deze meldactie zullen door diverse Zorgbelangorganisaties en het LOC worden gebruikt om actie te ondernemen voor het verschaffen van helderheid in eigen bijdragen voor bewoners en het inzetten van cliëntenraden en het Zorgkantoor hierbij.