



## Vakantietijd, closetrollenstrijd

30 juli 2010

Politiek en pers doken bovenop de brief van de Nederlandse Zorgautoriteit aan AWBZ-instellingen en zorgkantoren over door deze instellingen gevraagde betalingen voor diensten die tot verzekerde zorg behoren. Maar wat behoort eigenlijk tot die verzekerde zorg?

Je kunt elk jaar de klok erop gelijkzetten. De media zitten om nieuws te springen. En dan - ja hoor - daar is het altijd willige slachtoffer van de verzorgings- en verpleeghuizen. Dit jaar

weliswaar met vrij onderkoelde berichtgeving over de warmte die ouderen ervaren. En ook de pyjamadagen zijn uit. Kan aan de hete zomer liggen. "Maar gelukkig hebben we de closetrollen nog" om Harm Edens foto's te parafraseren uit *Dit Was het Nieuws*, dat de Tros dom genoeg uit zijn programmering schraapt.

### Betalingen

Voor de terugkerende vakantiegangers, die dit mega-item net gemist hebben in de buitenlandse media: het gaat om een brief die de Nederlandse Zorgautoriteit medio juli aan de instellingen en de zorgkantoren schrijft over door instellingen gevraagde betalingen die tot verzekerde zorg behoren, bijvoorbeeld medisch geïndiceerde pedicure (mag niet volgens artikel 35 Wet Marktordening), bijbetalingen voor zogeheten aanvullende diensten, bijvoorbeeld radio- of tv-aansluiting op de eigen kamer (mag wel, als voor bewoner duidelijk is dat afname ervan vrijwillig is) en betalingen zoals voor toiletpapier en verhuizing binnen een instelling (mag niet, moet instelling zelf betalen). "De NZA ontvangt in toenemende mate signalen dat AWBZ-instellingen ten onrechte kosten in rekening brengen voor aanvullende diensten" (eerste zin persbericht NZA 17-7-2010).

### Basiszaken

Van verschillende onverdachte zijdes vernam ik dat zij aanstoot nemen aan de hoge toon waarop de Nederlandse Zorgautoriteit het gedrag van de zorginstellingen in het *NOS journaal* kapittelde en hen als zakkenvullers en boeven neerzette. Op het artikel in De Telegraaf over de kwestie komen 899 burgerreacties, 21 bladzijden vol! En ook de politiek laat zich natuurlijk niet onbetuigd. Groen Links is geschokt: "Het gaat hier om basiszaken waar we met zijn allen AWBZ-premie voor betalen" zegt Linda Voortman. Zij heeft meteen, ik vermoed haar eerste, Kamervragen gesteld. VVD en PvdA blijven niet achter. De PvdA vindt wc-papier bepaald geen luxe en de VVD wenst maatregelen, desnoods van de minister.

Is het terecht dat politiek en NZA zo hoog van de toren blazen? Ik wist dat er ergens een boekje moest zijn waarin klip en klaar staat waar een zorginstelling voor zorgt en wat een bewoner in het kader van de AWBZ zelf voor moet betalen. Internet is tegenwoordig ieders beste vriend. Googelend moet je er dan toch makkelijk aan kunnen komen?

### Functies en zorgzwaartepakketten

Zoek je op de NZA-website op AWBZ dan krijg je een heleboel rapporten in pdf en detailzaken. Niets daarvan brengt licht in de duisternis over wat er nu in concreto in de AWBZ zit. Ja, je leest dat er functies als persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en verblijf in zitten. En je leest over zorgzwaartepakketten en het aantal uren verpleging, verzorging en begeleiding. En je leest dat de reguliere verpleeghuizen *grotendeels* door de overheid worden betaald. Onder actueel wel het persbericht, maar geen link naar het 'Daar hebt u recht op in de AWBZ'-boekje dat ik zo naarstig zoek.

Over naar regelhulp.nl. Weer kom ik niet verder dan algemeenheden over de AWBZ, zijn functies en de organisaties waarvan ik gebruik kan maken. Kies Beter.nl geprobeerd, *de* site voor zorgconsumenten, een initiatief van het ministerie van VWS. Zelfde laken een pak. Geen duidelijkheid. Wel lees ik onder het nieuws

in juli dat de tandenborstel een broedplaats van bacteriën is. Dat lijkt me nu eens echt hot news! Ik lees nog eens het persbericht van de NZA. Maakt dat het er duidelijker op? Juist voor 'aanvullende diensten' mogen de instellingen toch bijbetalingen vragen als ze er maar duidelijk over zijn en afname van die diensten vrijwillig is? Voor zover ik weet geven zorginstellingen naar eer en geweten duidelijkheid in hun bewonersinformatieboekjes. Informatie die altijd beter en frequenter kan, maar er wel is.

### **Heldere taal**

Op naar de site van het slachtoffer: Actiz, de branchevertegenwoordiger en belangenbehartiger van de AWBZ-aanbieders. Hè hè, daar vind ik het boekje. In de reactie van Actiz een link naar de twintig bladzijden tellende brochure van het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) *Daar hebt u recht op in een AWBZ instelling*. Daarin staat in heldere taal tot op het niveau van het toiletpapier waarvoor de AWBZ-instelling zorgt. Voor toiletpapier, maar niet voor tandpasta of zeep. Eindelijk zekerheid, tot de lezer op de allerlaatste bladzijde komt: 'De inhoud van deze brochure is als richtlijn bedoeld voor AWBZ-instellingen en bewoners. Aan de tekst van de brochure kunnen geen rechten worden ontleend.' Maar hopen dat niemand zo ver doorleest... Dom, dom dat ik niet meteen eraan dacht naar het CVZ te googelen. Helaas vang ik op de site ook daar bot. Nergens met koeienletters HIER HEEFT U RECHT OP IN DE AWBZ. Wel ontvang ik, net na voltooiing van deze column, de CVZ-nieuwsbrief van juli in mijn inbox met daarin de brochure is herzien. Dat is natuurlijk prima; nu nog luid en duidelijk op de CVZ-homepage.

### **Bekendheid met informatie**

Opmerkelijk zo'n zoektocht. Dat geen enkele overheidsgeïllustreerde site naar aanleiding van zo'n nieuwsitem direct nagaat of de informatie beschikbaar is en zonodig handelt om de eigen informatievoorziening te verbeteren. Opmerkelijk ook de keuze om met een onderzoek als dit in komkommertijd de publiciteit te zoeken in plaats van de resultaten van het onderzoek met elkaar te bespreken en afspraken te maken hoe de bekendheid met het bestaan van informatie over de rechten van AWBZ-verzekerden te verbeteren? Een Pools spreekwoord luidt 'Jak pasterz bladzi, bladza owoce', te vertalen als 'Als de herder dwaalt, dwalen zijn schapen'. Tijd voor de pastorale.

Hetti Willemse  
Publicarea