

Vergaderjaar 2010–2011

30 597

Toekomst AWBZ

Nr. 190

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 21 juni 2011

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport¹ heeft op 19 mei 2011 overleg gevoerd met staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten-Hyllner van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over:

- **de brief van de staatssecretaris van VWS d.d. 4 april 2011 over de handhaving NZa bij onterechte betalingen in de AWBZ (30 597, nr. 179);**
- **de brief van de minister van VWS d.d. 26 augustus 2010 over onterechte betalingen in AWBZ-instellingen (30 597, nr. 156);**
- **de brief van de staatssecretaris van VWS d.d. 21 december 2009 met daarbij de antwoorden op vragen van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport inzake het onderzoek vrijwillige bewonersbijdrage in AWBZ-instellingen (29 689, nr. 286);**
- **de brief van de staatssecretaris van VWS d.d. 23 juli 2009 inzake onderzoek Vrijwillige Bewonersbijdrage in AWBZ-instellingen (29 689, nr. 269);**
- **de brief van de staatssecretaris van VWS d.d. 17 februari 2011 inzake onterechte betalingen in de AWBZ (30 597, nr. 164).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Smeets

De griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Teunissen

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Staaij (SGP), Smeets (PvdA) voorzitter, Smilde (CDA), Koşer Kaya (D66), Van der Veen (PvdA), Van Gerven (SP), Van der Burg (VVD), Ouwehand (PvdA), Agema (PVV), Leijten (SP), Bouwmeester (PvdA), Wolbert (PvdA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Uitslag (CDA), Elias (VVD), ondervoorzitter, Dijkstra (D66), Dille (PVV), Gerbrands (PVV), Mulder (VVD), Venrooy-van Ark (VVD), Bruins Slot (CDA), Voortman (GroenLinks) en Klaver (GroenLinks).
Plv. leden: Dijkgraaf (SGP) Kuiken (PvdA), Omtzigt (CDA), Berndsén (D66), Klijnsma (PvdA), Ulenbelt (SP), De Liefde (VVD), Thieme (PvdD), De Mos (PVV), Kooiman (SP), Arib (PvdA), Vermeij (PvdA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Van Toorenburg (CDA), Lodders (VVD), Van der Ham (D66), Beertema (PVV), Bosma (PVV), Straus (VVD), Van Miltenburg (VVD), Ormel (CDA), Sap (GroenLinks) en Van Tongeren (GroenLinks).

Voorzitter: Smeets
Griffier: Clemens

Aanwezig zijn acht leden der Kamer, te weten: Smeets, Leijten, Gerbrands, Voortman, Wolbert, Dijkstra, Uitslag en Mulder,

en staatssecretaris Veldhuijzen van Zanten-Hyllner van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, die vergezeld is van enkele ambtenaren van haar ministerie.

De **voorzitter**: Ik open deze bijeenkomst. Ik heet de staatssecretaris en haar ambtenaren van harte welkom. Er is een spreektijd van vier minuten afgesproken.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Vorig jaar werd rond deze tijd duidelijk dat een oudere in Groningen € 15 moest betalen om een extra douchebeurt te krijgen. Geen probleem, vond toenmalig minister Klink. Dat liet hij ons toen weten in antwoord op Kamervragen. Het vergroot volgens hem namelijk de keuzevrijheid van mensen. Maar link werd minister Klink toen in de zomer het signaal kwam dat kosten werden doorberekend aan bewoners van gehandicapten- en oudereninstellingen voor zorg waarvoor al de vergoeding via de AWBZ was betaald. Hij zei toen furieus dat het voor 1 september afgelopen moest zijn en dat anders de NZa zou ingrijpen. Is dat nu gebeurd? Nee. Wel kwam de NZa met een schokkend en gedegen rapport. Dat vormde de aanleiding voor het huidige debat. In de begeleidende brief schrijft de staatssecretaris dat het nu gelukkig niet meer voorkomt. Het is opgelost. Vervolgens lezen wij vanochtend in de krant dat Zorgverzekeraars Nederland heeft besloten dat extra fruit of wc-papier niet meer voor rekening van de bewoners mag komen. Wat is het nu? Waarom besluit Zorgverzekeraars Nederland dit en niet ActiZ, de ouderenzorginstellingen of VGM, de gehandicapteninstellingen? Dat zijn toch de koepels? Het was toch afgelopen? Waarom is dit besluit dan nodig? Waar is de NZa? Wat doet de NZa?

Niet alleen vanochtend in de krant viel te lezen dat het nog steeds voorkomt. Ik kreeg ook een telefoontje van een lid van de cliëntenraad van de Naaldhorst in Naaldwijk. Het was een telefoontje van Pieter van Foreest. Ik mocht de naam noemen. Het gebeurt daar nog steeds. Deze heer, met zijn dementerende vrouw die in een rolstoel zit, moet beneden in de kantine 50 cent betalen voor een glaasje melk en 75 cent voor chocomel. Boven op de afdeling is het gratis. Blijf maar op de afdeling dus, is het antwoord dat hij krijgt. Pardon, wij willen toch ook dat mensen uit hun isolement worden gehaald? De instelling zegt dat beneden personeel ingezet moet worden, terwijl boven al personeel aanwezig is. De kantine wordt echter gerund door vrijwilligers. De directie van deze zorginstellingen verhoogt bovendien per 1 juli de tarieven. De cliëntenraad verzet zich hiertegen. Deze ervaringsdeskundige wist mij te melden dat cliëntenraden helemaal geen partij zijn voor bestuurders van zorginstellingen. Een bestuurder zegt: het zijn zware tijden en wij vragen van iedereen wat extra's. Dan knikt de cliëntenraad. Het laatste wat zij immers willen is de instelling en daarmee de zorg voor hun geliefden in gevaar brengen. Dat is, zoals je dat noemt, een catch 22-situatie. Wat gaat de staatssecretaris nu doen? Welke handhaving kan deze zorginstelling verwachten? Wat doet de NZa? Of kijkt die enkel toe? Wat vindt plaats bij de instellingen waar dit sowieso nog gebeurt?

Los van de morele vraag of wij tweedeling en klassenzorg willen toestaan in dit land, wijs ik erop dat de bewoners van AWBZ-instellingen voor 75% bestaan uit mensen met de laagste inkomens. De AWBZ is in de praktijk dus een voorziening voor mensen die zich geen zorgappartement met champagnebuffet kunnen veroorloven en dus niet de € 2000 tot € 3000 per maand kunnen betalen voor het, deze week geopende, luxe en

omstreden verpleeghuis de Tabakshof in Elst. Deze mensen zijn aangewezen op onze solidariteit. Daarvoor is de AWBZ opgericht. De NZa is er voor toezicht. Waarom doet die niets?

Ik heb een vraag aan de staatssecretaris. Ik vraag een aanvalsplan om het uitmelken van de bewoners te stoppen. Ik wil graag dat de staatssecretaris daarbij de volgende punten overneemt. Ten eerste moeten de bestuurders strafrechtelijk aansprakelijk worden gesteld voor het in rekening brengen van deze zorg. Het is namelijk gewoon fraude. Ten tweede moeten de bestuurders van de AWBZ-instellingen civielrechtelijk aansprakelijk worden gesteld voor schade. Ten derde moeten de mensen de betaalde rekeningen terugbetaald krijgen. Ten vierde moet de Nederlandse Zorgautoriteit gaan optreden in individuele gevallen. Nu krijgen klagers een mailtje terug dat de NZa alleen iets doet in algemene gevallen. Als één bewoner klaagt over rekeningen, geldt die klacht echter voor alle bewoners van die instelling. Dan is de NZa er om op te treden. Ten vijfde wil de SP graag dat bewoners en familie veilig moeten kunnen melden wanneer zij slachtoffer zijn van pesterijen en dit soort zaken. Ik heb vanochtend een andere ernstige melding gekregen van een bewoner met kritiek op de directie, die vervolgens zijn loophulpmiddelen niet meer in de kamer of de gang mocht laten staan. Die moesten voor de veiligheid beneden in de opslag. Dit is pesterij. Mensen kunnen geen kant op. Het gebeurt veel vaker. De staatssecretaris wil graag dat ouderen in veilige handen zijn. Als zij dat echt wil, opent zij een onafhankelijk meldpunt hiervoor. Wat mij betreft kunnen mensen daar niet-anoniem zaken melden zonder kans op intimidatie door de zorginstelling waarover zij klagen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Voorzitter. Het is goed dat wij vandaag speciale aandacht besteden aan onterechte bijbetalingen, die een groot aantal AWBZ-instellingen bleken en nog steeds blijken te vragen van hun bewoners. Het is van de zotte dat bewoners van zorginstellingen nog steeds op grote schaal moeten bijbetalen voor normale zaken zoals toiletpapier en andere zaken die binnen de AWBZ vallen. Het is niks minder dan diefstal en oplichting wat ons betreft. Het is des te erger omdat de slachtoffers zeer kwetsbaar zijn en de oplichters in dit geval instellingen zijn waarvan de slachtoffers vaak volkomen afhankelijk zijn. Het is niet voor niets dat mijn collega Agema dit onderwerp speciaal heeft uitgelicht en er veel aandacht aan heeft besteed tijdens het laatste verzameloverleg over de AWBZ.

Op de agenda van die vergadering stond ook de brief van minister Klink waarin hij meedeelde dat er werd opgetreden tegen die overtredingen. Die brief staat vandaag weer geagendeerd, evenals de verschillende rapportages die die dag besproken zijn over de ondernomen acties tegen de onterechte betalingen. Ons trof daarbij vooral dat de NZa het niet opportuun had gevonden om gebruik te maken van een van de beschikbare sancties om de wetovertreders te bestraffen. Alle aandacht zou immers het probleem wel hebben opgelost. Dat is nog maar de vraag. In dezelfde week als het vorige AWBZ-overleg heeft mijn collega tijdens een werkbezoek nog gesproken met een mevrouw in een verpleeghuis die klaagde dat zij bij moest betalen voor toiletpapier. Onze vrees dat er door alle aandacht minder veranderd is dan wij allemaal hopen, werd in de aanloop naar dit overleg bevestigd door een bericht van Zorgbelang Nederland. Die organisatie heeft een quickscan gedaan onder 130 mensen die eerder onterechte bijbetalingen hebben gemeld. Meer dan de helft van die mensen meldt dat sindsdien niets veranderd is.

De onterechte bijbetalingen komen dus nog steeds voor. Een passende sanctie zou natuurlijk wel helpen om, zoals minister Klink het ooit formuleerde, het besef van wat wel en niet geoorloofd is te laten neerdalen in de instellingen. Wel delen wij de mening van de staatssecretaris dat een boete voor een instelling misschien geen passende sanctie is. Je loopt dan immers de kans dat uiteindelijk de slachtoffers het gelag

betalen. Daarom hebben wij in de motie-Agema voorgesteld dat in geval van onterecht bijbetalingen bij de instelling altijd een sanctie wordt toegepast die het bestuur raakt en niet de bewoners. Wij zijn blij dat die motie door een Kamerbrede meerderheid is gesteund. Wij zijn benieuwd hoe de staatssecretaris hieraan uitvoering gaat geven. Wat ons betreft: onder curatele plaatsen en desnoods de bestuurders de laan uitsturen. Van de huidige sanctionerende mogelijkheden van de NZa lijkt ons openbaar maken van de namen van de overtreders de meest toepasselijke en effectieve. Ook kan gedacht worden aan het ontwikkelen van nieuwe sancties, bijvoorbeeld boetes opleggen aan overtredende bestuurders persoonlijk. Wil de staatssecretaris onderzoeken wat hier mogelijk is? Tot slot een vraag over een formulering in de brief van de staatssecretaris. Zij gaat ervan uit dat de NZa formele handhavingsbevoegdheden inzet op het moment dat die overtredingen constateert en andere stappen niet hebben geleid tot beëindiging daarvan. Is zij het met ons eens dat, als na alle aandacht die wij aan dit onderwerp hebben gegeven, nog steeds overtredingen worden geconstateerd, de conclusie mag worden getrokken dat de andere stappen niet hebben gewerkt en dat vanaf nu altijd een sanctie volgt?

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik ben wel benieuwd naar de reactie van de PVV op mijn allereerste voorstel aan de staatssecretaris. Ik ga ervan uit dat zij het voorstel overneemt. Ik doel op het voorstel om bestuurders van AWBZ-instellingen stafrechtelijk aansprakelijk te stellen. Dit is immers gewoon fraude. Als de NZa niet optreedt, moeten wij gewoon de FIOD erop af sturen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Volgens mij heb ik het oplichting en diefstal genoemd. Het lijkt mij dat wij daar helemaal in mee kunnen gaan.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Voorzitter. Afgelopen zomer heb ik vragen gesteld naar aanleiding van het bericht dat zorginstellingen hun bewoners benadelen omdat zij een eigen bijdrage vragen voor zaken zoals een kopje koffie of wat fruit. Er zijn vandaag al diverse voorbeelden voorbij gekomen. Ik kreeg toen een e-mail van een mijnheer die schreef dat het al jaren gebeurt en vroeg wat ik ervan af wist. Hoe lang zat ik eigenlijk in de Kamer? Toen reageerde ik met: kort, nog maar een paar weken. Het antwoord was vervolgens heel duidelijk. Ik weet niet of het door mijn vragen kwam, of dat het pas in een later stadium was. Ook heel veel andere fracties stellen hierover regelmatig vragen. Dit soort bijdragen valt binnen de AWBZ en het is in strijd met de wet als de instellingen daarvoor geld vragen. Raar is dat, ondanks dat dit steeds wordt gezegd en bevestigd, er iedere keer berichten komen over instellingen die ermee doorgaan. Ik zou weleens een structurele oplossing willen. Ik sluit mij dan ook aan bij wat voorgaande sprekers hierover hebben gezegd. Het is extra belangrijk dat wij hier goed op letten. Uit het rapport van het Nibud uit 2009 bleek al dat meedoen aan de maatschappij sowieso vaak al onbetaalbaar is voor mensen met een beperking. Veel mensen in een zorginstelling hebben een laag inkomen. Die moeten rondkomen van zakgeld. Dan is het simpelweg niet mogelijk om van € 300 aanvullende ziektekostenverzekering de was, activiteiten en andere zaken te betalen. Wij hebben dan ook grote zorgen over de toenemende verschraving die bewoners van zorginstellingen in hun leven ervaren. Bij het Landelijk Overleg Cliëntenraden komen veel klachten binnen over waskosten. Die variëren van € 70 tot € 225 per maand. Dat is natuurlijk sowieso ontzettend veel. Ik snap echter niet hoe het kan dat het bij de ene instelling € 70 kost en bij de andere € 225. Ik zou willen vragen of de staatssecretaris bereid is om een richtbedrag aan te geven. Het is een bedrag voor een bepaalde handeling, het wassen van kleding. Je mag dan verwachten dat daarvoor een richtbedrag te geven is. Variaties van € 70

tot € 225 kan ik niet uitleggen. Een bedrag van € 70 is al fors en € 225 is helemaal belachelijk.

Veel mensen weten ook niet wat zij extra moeten betalen als zij voor een zorginstelling kiezen. Het is belangrijk dat transparant is welke diensten zorginstellingen in rekening mogen brengen en wat de tarieven daarvoor zijn. Ik vraag de staatssecretaris dan ook graag om duidelijke richtlijnen aan te geven. Wat valt onder de AWBZ, wat niet en wat is een redelijk bedrag daarvoor? Met een duidelijk kader kunnen zorginstellingen niet zeggen het niet te weten. Dan weten de cliënten ook waar zij aan toe zijn. Voor het overige sluit ik mij aan bij de woorden van de eerdere sprekers. Het gaat om mensen met een laag inkomen, die van ons afhankelijk zijn en die aanspraak maken op langdurige zorg. Dan is het extra belangrijk, er goed op te letten dat die niet ten onrechte rekeningen gepresenteerd krijgen. Die hoeven zij immers ook niet te betalen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Laat ik beginnen met een constatering over begrippen zoals bijbetalen, aanvullende dienstverlening en pluspakketten. Ik merkte in de afgelopen jaren, in al die debatten, dat wij allerlei termen zijn gaan hanteren. Extra betalingen, noemt de LOC het. Voor de PvdA is het geen principieel punt, maar het zou wel handig zijn als wij langzaam maar zeker toewerken naar een wat eenduidiger begrippenkader in dit verband. Veel principiëler is het standpunt van de PvdA dat zo veel mogelijkheid helderheid geschapen moet worden, zonder de intentie alles dicht te willen regelen. Wat niet mag, dat mag niet. Wat helder is, daarover hoeven wij het niet hebben. Bijbetalen voor extra diensten of een persoonlijk pakket, daarover hebben wij het niet. Het probleem is dat er altijd, hoe goed je het ook regelt, een grijs gebied blijft. Dat kun je niet met nog meer regels, afspraken of tariefindicaties regelen. Voor de PvdA is helderheid van belang, naast de uitdrukkelijke wens om niet alles tot in het laatste detail te regelen. Daar lossen wij het probleem, zo denken wij, niet mee op.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik ken de opvattingen van de PvdA als het gaat om pluspakketten en bijbetalingen voor extra diensten. Daarover zijn wij het niet eens. Dat geeft niet. Vandaag gaat het over onterechte bijbetalingen, namelijk voor zaken die in de AWBZ vergoed zijn. Er is een heldere brochure, zo zeg ik ook tegen mevrouw Voortman: Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling. Die hebben de instellingen ook. Ik stel de PvdA de volgende vraag. Moeten de huidige regels gehandhaafd worden of wil de PvdA een nieuwe set regels?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Nee, de regels moeten gehandhaafd worden. Daar ben ik heel simpel in. Wat niet mag, dat mag niet. Daar is volgens mij ook geen discussie over. Daar gaat het niet om. Ik kom straks nog op de vraag hoe het kan dat de regels niet gehandhaafd worden. De PvdA is echter geenszins van plan om met een nieuwe set regels te komen. Mijn pleidooi is dat wij moeten oppassen, niet alles tot in de details te regelen. Daar worden wij allemaal heel ongelukkig van.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dan vraagt u dus eigenlijk niks. Er zijn heldere regels. Er zijn voorzieningen die vergoed worden in het kader van de AWBZ. Het gaat ook over onderscheid tussen kamer, over wc-papier en voeding. Wat mij betreft moet voor een extra douchebeurt niet extra worden betaald. Dat is een andere discussie. Ik vraag mevrouw Wolbert wat zij doet met het eerste punt. Niemand vraagt om extra regels, tot nu toe. Iedereen vraagt om handhaving van de regels. Het zou goed zijn als de PvdA dat ook doet.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): De PvdA zal echt nooit beweren tegen handhaving van de regels te zijn.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Ik wil even iets recht zetten. Blijkbaar ben ik niet helemaal duidelijk geweest. Ik wil helderheid hebben over het volgende, namelijk dat veel mensen die voor een zorginstelling kiezen niet weten welke extra betalingen erbij komen. De folder «Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling» gaat daar niet over. Die heb ik hier liggen. Het gaat over de tarieven voor aanvullende diensten.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat is dus wat ik bedoel met begripsverwarring.

Het tweede punt dat ik wil maken, heeft hiermee te maken. De PvdA vindt dat wij ervoor moeten oppassen dat wij niet in een glijdende schaal belanden. Langs de lijn van bijbetaling voor extra diensten of pluspakketten ontstaat een steeds verdere tweedeling in de zorg en veel meer commercie in de verpleeg- en verzorgingshuizen of in de langdurige zorg dan ons lief is. Het is onze stellige veronderstelling dat deze discussie voor een deel ontstaat doordat er gewoon geld gemaakt wordt in de zorg. Waarom zou je zaken extra in rekening brengen die horen bij de standaardverstrekking of bij de standaarddiensten?

De PvdA vindt dus dat maatwerk moet kunnen. Gelukkig is niet iedereen gelijk. Het zal erop aankomen dat het gaat om goed contact bij binnenkomst. Mensen moeten weten waarvan zij opaan kunnen. Afspraken maken dus. Niet in de laatste plaats gaat het ook over het moreel kompas van een bestuurder in de zorg. Ik heb het vaker gezegd. Daarbij moeten wij nog vaker stilstaan. Dit is weer zo'n onderwerp waarbij ik denk dat wij nergens blijven zonder moreel kompas.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik luister geboeid naar het betoog van mevrouw Wolbert. Zij zegt naar mijn gevoel twee dingen in één zin. Ik wil daarover graag meer duidelijkheid. Zij zegt tegen een tweedeling in de zorg te zijn. Zij maakt zich daarover althans zorgen. In diezelfde zin zegt zij echter ook voor maatwerk te zijn. Een wijntje voor het slapen gaan, zit niet in het AWBZ-pakket. Mag dat dan wel of is dat niet eerlijk omdat de buurman het niet kan betalen? Hoe moet ik dat zien?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat glas wijn begint langzaam maar zeker legendarisch te worden. Het gaat mij om het volgende. Als een instelling in het Noorden, die wij allemaal kennen, extra bijbetaling vraagt voor een wandelingetje, zodat de ene bewoner, die het kan betalen, een wandelingetje maakt en de andere bewoner, die het niet kan betalen, de hele week binnen blijft zitten, staat die aan de verkeerde kant van de streep wat betreft pluspakketten, extra's en speciale diensten.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Daar hebben wij het niet over. Dat zijn onderdelen van de AWBZ. Daar ligt straks ook een beginselenwet onder, waarin duidelijk afspraken worden gemaakt. Dat is niet het punt. Dat zei mevrouw Wolbert ook in haar inleiding. Het gaat erom dat ik het lastig vind om te interpreteren wat zij enerzijds vindt van de tweedeling, met een glas wijn of noem maar iets wat niet in de lijst staat ...

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Champagne.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Champagne, maar ja, dan blijven wij in de alcohol steken. Ik vind het dus lastig om te interpreteren wat zij enerzijds vindt van de tweedeling en anderzijds vindt van maatwerk. Wat bedoelt zij nu? Ik heb het niet over een extra wandeling. Wij zijn het erover eens dat bijbetalingen voor zaken die in het pakket zitten niet mogelijk zijn. Daar ligt een wet onder, de Beginselenwet. Wat bedoelt mevrouw Wolbert precies?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Ik geef een voorbeeld uit de alledaagse praktijk. Ik vind dat bij alle bewoners van een verpleeghuis de nagelverzorging op orde moet zijn. Sommige bewoners zouden ook even naar de manicure willen. Wie dat zijn hele leven al heeft gedaan, en wie het ook kan betalen, moet dat vooral kunnen doen. Dat is een ander voorbeeld dan een glas wijn. Ik vind dat je voor een manicure moet betalen. Ik heb daarmee geen probleem. Ik vind dat de haren van mensen netjes verzorgd moeten zijn. Als iemand voor zijn of haar verblijf in een verpleeghuis elke week naar de kapper ging voor knippen en watergolven, hoeft het verpleeghuis dat wat mij betreft echter niet te betalen.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Het verschil tussen wel of niet manicuren lijkt mij nog wel helder. Mevrouw Wolbert eindigde met de woorden dat bestuurders een moreel kompas moeten hebben. Biedt de wet daarvoor geen kader? Is het niet gewoon zo dat iets gewoon vergoed moet worden als het in de wet staat? Punt uit?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Natuurlijk is de wet het eerste kader. Als je daarvan afwijkt of als je dingen doet die niet mag, moet je daarvoor gestraft worden. Daar bestaat geen onduidelijkheid over. Het is echter een illusie om te denken dat je de hele kleurrijke praktijk van alledag wettelijk kunt regelen. Er zijn altijd interpretatieverschillen en er is altijd een grijs gebied. In dat schemergebied, met de vraag of iets er wel of niet onder hoort, moet het moreel kompas van bestuurders in de zorg leidend zijn. Als dat gewoon mensen zijn met een beetje compassie, betrokkenheid, gedrevenheid en empathie voor bewoners, zullen die een ander regime van bijbetaling hanteren dan mensen die alleen naar de bedrijfsvoering kijken.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Mij is toch nog niet helemaal duidelijk waar dat moreel kompas van mevrouw Wolbert nou zit. Ik denk niet dat wij daar zo uit gaan komen.

De **voorzitter**: Wij gaan nu naar de derde interruptie van mevrouw Leijten. Ik heb geen maximum aan het aantal interrupties gesteld. Wij hebben echter maar twee uur de tijd en ik wil graag de staatssecretaris ook nog aan het woord laten. Ik ga het aantal dus wel maximeren.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb gezegd dat als ik een normaal debat aanvraag in de plenaire zaal ik dan ook normaal de ruimte wil krijgen. Dat kon toen niet, maar goed. Het morele kompas van bestuurders is volledig van het paadje af als zij 50 cent voor een glas melk rekenen in de kantine op de begane grond terwijl het een verdieping hoger gratis is. De door mij aangehaalde instelling heeft een vertrekbonus meegegeven aan oud-bestuurders. Daarvoor was wel geld. Ik wil graag weten of de PvdA het SP-voorstel steunt om, waar het morele kompas weg is en er fraude plaatsvindt omdat er rekeningen worden gepresenteerd die al betaald zijn, de zaak strafrechtelijk af te handelen.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dubbel declareren mag niet. Fraude is verkeerd en mag ook niet. Wij moeten in Nederland vooral handhaven op wat niet mag. Als wij daarvoor het instrumentarium niet hebben, moeten wij goed nadenken over hoe wij dat dan kunnen organiseren. Duidelijker dan dit kan ik niet zijn. Als ik vind dat mij onrecht is aangedaan, dan doe ik aangifte. Dan wordt daarnaar gekeken en volgt vervolging. Ik hoef daar geen extra opvatting over te hebben. Een belangrijke stelregel bij diplomaten is «don't mention the obvious». Wat wij hebben geregeld en wat duidelijk is, moeten wij niet met een extra set regels benadrukken.

Mevrouw **Leijten** (SP): Is fraude strafbaar, ja of nee?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat bedoel ik! Natuurlijk is fraude strafbaar.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Don't mention the obvious, zegt mevrouw Wolbert. In een van de stukken ben ik het voorbeeld tegengekomen van maatwerk en de cliënt die een zorgplan maakt in overleg met de zorgaanbieder. Alle extra zorg, of uitje buiten het zorgplan om, kan in het extra pakket vallen. Houdt dat volgens mevrouw Wolbert in dat een extra douchebeurt in een extra pakket kan zitten?

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Dat is nou precies wat ik bedoel. Er is een schemergebied van wat je vindt dat een instelling volgens de wet zou moeten leveren, wat binnen de AWBZ valt, en bijvoorbeeld een reis of een week vakantie. Dat laatste hoeft wat mij betreft de zorginstelling echt niet zelf te betalen. Daarover hoeven wij het niet te hebben. Het gaat precies over het gebied daartussenin. Moeten mensen die zeven dagen in de week gedoucht willen worden zelf betalen als het een dag niet gebeurt? Als wij dat in regels willen vastleggen, kunnen wij beter met het Kamerwerk stoppen. Dan zijn wij bezig de norm voor heel Nederland vast te leggen en die norm is gewoon niet vast te leggen. Precies in dit schemergebied moeten bestuurder en bewoner in een gesprek tot overeenstemming zien te komen. Als zij er niet uitkomen, is er de cliëntenraad. Dat is nu nog een tandenloze tijger, maar ik mag hopen dat die een wat steviger instrumentarium krijgt. Als het dan nog niet lukt, is er heel iets anders aan de hand. Dan is er sprake van een conflict en daarbij gelden heel andere regels.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik mag concluderen dat mevrouw Wolbert er geen probleem mee heeft. Wat mij betreft is er geen schemergebied, maar is het zwart-wit. Ik zit op wit en mevrouw Wolbert op zwart.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): De PvdA heeft nog wel vragen over hoe het kan dat er instellingen zijn die nog steeds aantoonbaar en ongeoorloofd zaken in rekening brengen, waartegen niet opgetreden wordt. Het voorbeeld van het Zorgberaad is helder. Wij hebben het allemaal in onze bakjes gehad. Ik krijg inderdaad ook mail van mensen die nog steeds betalen, bijvoorbeeld € 20 broodgeld in de maand. Dat vind ik gewoon niet kunnen. Dat soort voorbeelden is er gewoon. Wij hoeven niet met elkaar vast te stellen dat het niet kan. Ik wil wel horen wat de staatssecretaris doet om het handhavingsbeleid aan te scherpen. Ik zou van de staatssecretaris een beschouwing willen ontvangen, op papier, hoe aspecten en voorschriften van de kwaliteitswet, de zorgplannen en beginselenwet zich tot elkaar verhouden bij het pakket en de extra diensten.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Voorzitter. Je mag cliënten niet laten bijbetalen voor zorg waar zij ingevolge de AWBZ aanspraak op hebben. Dat schrijft de staatssecretaris in haar brief. Het is duidelijk dat wij het daar hier vandaag allemaal mee eens zijn. Ook al vindt D66 dat de huidige wetgeving moet veranderen, wij vinden wel dat zorginstellingen altijd in de geest van de wet moeten handelen. Cliënten in de langdurige zorg hebben niet alleen het verzekerd recht op zorg, maar ook recht op goede informatie over wat wel en niet tot dat verzekerde recht behoort en wat eventuele extra diensten kosten. Daar moet je heel transparant in zijn. Helaas is gebleken dat zorginstellingen het hiermee niet zo nauw nemen. Dat betreuren wij. Ik vraag de staatssecretaris hoe het kan dat er nog steeds onterechte bijbetalingen in de langdurige AWBZ-zorg worden gemeld. Hoe gaat zij hier ingrijpen? Er zijn vandaag voorstellen gedaan door verschillende woordvoerders. Ik ben vooral benieuwd wat de staatssecretaris gaat doen. Deelt zij het standpunt van het CVZ over de rol van de instellingen van de

inspectie en van de zorgkantoren bij het waarborgen van goede basiszorg? Zo ja, wie van de partijen schiet tekort? Wat gaat de staatssecretaris hieraan doen? Zo nee, hoe waarborgt zij dan de goede basiszorg? Voor de cliëntenraden is een belangrijke rol weggelegd. Zij hebben een verzwaard adviesrecht over de zorg en dus ook over de aanvullende dienstverlening. Het aanvullende dienstverleningspakket van zorginstellingen verschilt nogal per instelling. Hoe zorgt de staatssecretaris ervoor dat de cliëntenraden van zorginstellingen meer inzicht krijgen in de kwaliteit en de prijs van de aanvullende dienstverlening? Zo-even is uitvoerig gesproken over de kosten, bijvoorbeeld de uiteenlopende kosten voor stomerij. Wat doet de staatssecretaris om cliëntenraden in staat te stellen om een grotere rol te spelen en bijvoorbeeld meer invloed te hebben op dergelijke afspraken en dat ook veilig te kunnen doen? In allerlei rapporten komt terug dat mensen moeite hebben met melden omdat zij bang zijn voor repercussies in de instelling. Dat mag natuurlijk nooit zo zijn.

D66 is in de zorgparagraaf van haar verkiezingsprogramma heel duidelijk geweest. Wij willen wonen, zorg en service onderscheiden, ook in de langdurige zorg. Basiszorg moet worden vergoed. Dat is prima met publieke middelen te financieren. Voor wonen, verblijf en service kunnen bewoners zich ook aanvullend verzekeren of een eigen bijdrage betalen. Wat is nu de situatie? Zolang mensen thuis wonen, bepalen zij zelf hoeveel geld ze besteden aan kleding, wassen of vervoer. Dat zijn individuele keuzes. Zodra iemand de drempel van een Nederlandse zorginstelling passeert, valt er echter nauwelijks meer iets te kiezen. Dan mag je persoonlijke leefstijl niet uitmaken. Dat vinden wij jammer. Mensen verliezen zo niet alleen hun vertrouwde woonomgeving, maar ook een stukje van de eigen identiteit. Dat laatste is helemaal niet nodig. Ik weet dat de staatssecretaris de keuzevrijheid voor cliënten hoog in het vaandel heeft staan. In het regeerakkoord is daarom afgesproken woon en zorg te scheiden. D66 steunt het kabinet hierin. Ik wil wel heel graag van de staatssecretaris weten of zij het met mij eens is dat mensen zich ook voor verblijf en service aanvullend moeten kunnen verzekeren of een eigen bijdrage moeten kunnen betalen. Het is mij niet duidelijk wat er op dit punt precies wijzigt in de plannen van het kabinet voor de AWBZ en hoe die worden gefinancierd. Met publieke middelen, met private middelen of een mix van beide? Graag uitleg van de staatssecretaris hierover. Ik zou graag willen dat zij een onderscheid maakt tussen mensen die levenslang afhankelijk zijn van AWBZ-zorg en mensen die dat niet zijn.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Voorzitter. Zorg moet geen eenheidsworst zijn. Ook als je afhankelijk bent van langdurige zorg hebben mensen eigen wensen die uitgaan boven het verzekerd pakket. Mijn collega van D66 zei het heel mooi: mensen leven zoals zij willen leven en als zij de drempel van een verzorgingsinstelling overgaan, moeten zij ineens voldoen aan de daar gestelde eisen. Wij vinden het dan ook erg goed dat instellingen extra aanvullende diensten presenteren aan hun patiënten en bewoners en dat daarin keuzes kunnen worden gemaakt. Voor extra's betaal je. Ook ouderen en gehandicapten hebben eigen, bijzondere wensen. Het is goed als instellingen op transparante wijze maatwerk willen leveren voor persoonlijke keuzes. Daar staat tegenover dat een instelling geen bijbetalingen mag vragen voor zorg die in het verzekerd pakket zit. Daar krijgt de instelling immers al voor betaald via de AWBZ. Verpleging en verzorging moeten gewoon beschikbaar zijn. Voor mijn fractie is het belangrijk dat de cliëntenraad betrokken is bij besluitvorming over aanvullende diensten en dat zorgkantoren erop toezien dat standaardzorg niet als aanvullende dienst aangemerkt wordt. In onze schriftelijke vragen stellen wij dat twee derde van de cliëntenraden niet bij de instelling betrokken wordt ingeval van aanvullende diensten. Naar ons idee moet dat 0% worden. Wij vinden het belangrijk dat in de

Wet cliëntenrechten zorg de cliënten stevig in het zadel worden geholpen om overleg te voeren met de bestuurders en om keuzes te maken. In de afgelopen jaren zijn instellingen door de NZa, zorgkantoren, Zorgverzekeraars Nederland en cliëntenraden gewezen op hun verantwoordelijkheid. De staatssecretaris wijst erop dat verbeteringen zijn opgetreden, maar wat zijn de laatste cijfers van de meldingen bij de NZa en de afhandeling?

Na een paar jaar van communiceren, brieven van NZa, zorgkantoren enzovoorts, is het voor het CDA tijd geworden dat de NZa, als ten onrechte geld in rekening wordt gebracht voor aanspraken, harder optreedt tegen de betreffende instellingen. Het is goed dat de rechten van cliënten en cliëntenraden worden versterkt in de Wet cliëntenrechten zorg. Het invullen van het recht op basiszorg in de Beginselenwet heb ik bij interruptie al genoemd. Wij moeten daarbij oppassen om maatwerk naar persoonlijke wensen niet onmogelijk te maken door de inhoud van zorg op centraal niveau tot in detail vast te leggen. Het pleidooi van mijn collega van de PvdA daarover steun ik dan ook.

Mevrouw **Leijten** (SP): Mijn eerste constatering is dat het CDA acceptabel vindt dat zorg eenheidsworst is voor mensen zonder geld en dat mensen met meer geld aan hun privéwensen kunnen laten voldoen. Ik ken ook zorginstellingen waarbij heel goed aangesloten wordt bij de persoonlijke wensen, zelfs een glaasje wijn 's avonds, en die niet met extra rekeningen werken. Ik heb een heel simpele vraag, die ik ook aan de eerdere woordvoerders heb gesteld. Vindt de CDA-fractie ook niet dat het fraude is als bestuurders de rekening dubbel laten betalen, namelijk via de AWBZ en door de bewoner?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ten eerste de opmerking over eenheidsworst. Nee, de basisverzekering in de AWBZ is zeker geen eenheidsworst. Het vorige kabinet heeft zich er al over gebogen, met als uitkomst het zzp, een model waarin door de medewerkers, die 24 uur per dag bezig zijn met bewoners en cliënten, in een zorgleefplan gekeken wordt hoe iemand zo prettig mogelijk kan leven. Het is mijn christendemocratische overtuiging dat wij het niet op het centrale, Haagse niveau moeten dichttimmeren. Wij moeten de ruimte laten en het vertrouwen hebben dat het op dit niveau goed vormgegeven kan worden.

Dan de vraag over de fraude, die ook aan alle andere woordvoerders is gesteld. Is het fraude of is het geen fraude? Zaken die buiten de wet liggen, mogen niet. Daarop moeten wij handhaven.

Mevrouw **Leijten** (SP): Zorgzwaartepakketten zijn een middel om de schaarste te verdelen. Ik stel vast dat zorginstellingen die extra's leveren die niet in de AWBZ zitten, een tik op de vinger krijgen omdat zij iets doen wat niet mag. Zij moeten eigenlijk een rekening sturen, waar de instellingen zeggen dat niet te willen en niet te hoeven. Zij besteden de middelen in de instelling gewoon beter. Ik ben blij dat mevrouw Uitslag ook zegt dat het dubbel in rekening brengen van brood, schoonmaken en wc-papier fraude is. Dit is een duidelijk signaal aan de staatssecretaris. Een brede Kamermeerderheid zegt hier aan de slag te gaan met het strafrechtelijk aanpakken van bestuurders die zich hieraan schuldig maken. Die rekeningen moeten teruggestuurd worden. Het lijkt mij een goed signaal aan de sector over het morele kompas in de zorg.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik ben het van harte oneens met mevrouw Leijten over het verdelen van de schaarste. Dit kabinet hoort het zzp op naar het niveau waarop het moet zijn. De schaarste verdelen? Dat vind ik heel negatief aangevlogen van mevrouw Leijten. Een zzp geeft juist de ruimte op het niveau van cliënten en bewoners. Daar moet de zorg vormgegeven worden. Dat noem ik geen schaarste. Ik heb vertrouwen in

de mensen die het werk doen en die in overleg gaan met de bewoners over invulling van het zzp. Dat is geen schaarste, maar een heel goede stap vooruit.

Fraude is fraude. Iets wat niet mag, mag niet. Laten wij er vooral voor zorgen dat dit niet gebeurt. Laten wij met elkaar ervoor zorgen dat de cliëntenraden in gesprek gaan met de bestuurders om ervoor te zorgen dat hierover goede afspraken worden gemaakt. In die kracht moeten wij het zoeken.

De **voorzitter**: Mevrouw Leijten, wilt u niet door een collega heen praten? Wij gebruiken hier de microfoon.

Mevrouw **Leijten** (SP): Er werd gezegd dat ik geen vertrouwen zou hebben in het personeel ...

De **voorzitter**: Ik ben aan het woord. Ik verzoek u om niet op mevrouw Uitslag te reageren als zij nog aan het woord is. U hebt ook voldoende tijd gehad. U hebt vijf keer geïnterrupteerd. U kent de spelregels.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik heb een vraag aan mevrouw Uitslag. Zij onderschrijft mijn pleidooi voor het kunnen voortzetten van de eigen levensstijl. Hoe denkt het CDA dat te financieren? Die vraag heb ik ook aan de staatssecretaris gesteld.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik ga er in mijn pleidooi van uit dat er veel ruimte is voor persoonlijke afwegingen binnen het pakket. De bedoeling van het zzp is ook dat mensen kunnen aangeven niet 's ochtends, maar 's middag gewassen te willen worden of dat zij liever twee keer op een dag gewassen willen worden en de dag erna niet. Ik geef maar een voorbeeld. Daar zit heel veel ruimte. Je kunt zeggen dat dit meteen extra geld kost. Laten wij eens niet de afvinklijst gebruiken, maar naar de persoon in kwestie kijken en in het persoonlijk contact van verpleegkundige, verzorgende en patiënt bekijken hoe het basispakket in de praktijk vormgegeven kan worden.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik begrijp dat mevrouw Uitslag wil dat dit collectief wordt gedaan. Zien zij niet de noodzaak in, bij mensen die de eigen leefstijl willen voortzetten, dat die het zelf betalen?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Zeker. Ik schetste net het basispakket waarop iedereen recht heeft. Dat recht moet ook blijven. Er zijn ook andere zaken. Stel dat ik elke dag kaviaar op mijn brood wil en champagne ter afsluiting, dan moet dat kunnen. Mevrouw Dijkstra noemde ook het scheiden van wonen en zorg. Dat is een heel mooi middel om tegemoet te komen aan de persoonlijke «kleur» van mensen: waar zij willen wonen, hoe zij willen wonen en hoe zij hun leven willen inrichten. Ik steun het pleidooi dat zorg niet alleen zorg is, maar ook welzijn. Het gaat erom dat mensen prettig moeten kunnen leven. Daar moet de zorg bij helpen. Dat is geen doel op zich, maar een middel om het leven zo plezierig mogelijk in te kunnen richten.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Ik snap het punt van de ochtend of de middag. Dat is inderdaad een mooi voorbeeld van maatwerk. Ik snap ook wat mevrouw Dijkstra zegt over mensen die een leefstijl willen inrichten. Nu het voorbeeld van mevrouw Leijten, een persoon die op zijn kamer een glaasje melk wil. Is dat ook een duidelijk geval voor mevrouw Uitslag?

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Als die zorg een onderdeel is van de instelling, moet het in principe niet uitmaken of iemand op de eerste verdieping of op de tweede verdieping een glaasje melk drinkt. Als er in een instelling

een commercieel grand café is, moet dat gezien worden als een uitje. Melk in het café is ook voor mij iets duurder dan melk die ik uit de koelkast pak. Wij moeten toe naar een normaal leven. Er is een pakket voor zorg. Dat moet helder en duidelijk zijn. Alles eromheen moeten wij vooral aan de mensen zelf laten. Als iemand een liter melk wil drinken per dag, dan moet dat kunnen.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): De grijze gevallen zijn er volgens mij in feite niet. Je kunt wel degelijk zeggen: dit wel en dit niet.

De heer **Mulder** (VVD): Voorzitter. Als je als laatste spreekt, is er al veel gezegd en kun je het kort houden. Ik vind het een bijzonder debat. Je zou het niet zeggen als je de toon hoort, maar eigenlijk zijn wij het allemaal eens. Wij willen namelijk allemaal af van de onterechte bijbetalingen. De staatssecretaris, de Kamer en de zorgverzekeraars zijn het daarover eens. Dan moet het ook gebeuren. In de brief van de staatssecretaris schrijft zij dat de NZa dat ook kan. Ik vertrouw daarop.

Een aantal Kamerleden hier zegt dat het niet goed gaat en dat er extra maatregelen moeten komen, via strafrecht en civielrecht. Ik doel op de overhoring van mevrouw Leijten of het nu wel of geen fraude is. Wij willen allemaal hetzelfde. Mijn vraag aan de staatssecretaris is heel simpel. Ik ga ervan uit dat, als wij het allemaal eens zijn en de staatssecretaris meent dat er voldoende instrumentarium is, wij hier over een half jaar niet nog een keer bijeen hoeven te komen. Als de staatssecretaris zegt dat het instrumentarium niet genoeg is, kan zij wat ons betreft om extra instrumenten vragen. Wij hebben daarover, met mevrouw Agema, een motie ingediend met sancties, vandaag aangehaald door mevrouw Gerbrands. Ik zou zeggen Romeo Delta: regel dat!

De **voorzitter**: Dat was de eerste termijn van de Kamer.

De vergadering wordt enkele minuten geschorst.

De **voorzitter**: We gaan luisteren naar de antwoorden van de staatssecretaris op de door ons gestelde vragen. Ik stel voor dat de leden maximaal twee keer interrumperen en dat er nog een tweede termijn komt als daar behoefte aan is.

Het woord is aan de staatssecretaris.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Voorzitter. Ik was blij met de samenvatting van de heer Mulder, want deze biedt een springplank naar de beantwoording. We zijn het met elkaar eens. Hetgeen vanuit de AWBZ wordt gefinancierd – dit is inderdaad vervat in een zzp (zorgzwaartepakket) per individuele cliënt – is verwoord door de instelling waar de cliënt verblijft en dat moet worden betaald. Wordt dat niet betaald, dan wordt er gepikt van de AWBZ en dat is niet de bedoeling. Hier zijn we het geheel over eens. We kunnen daar allerlei soorten woorden aan geven, maar ik hoop dat wij hierover spreken omdat wij vinden dat de bovenkant van de care sector een nogal schimmig gebied is. We hebben geen duidelijke handvatten en geen transparantie in de raden van toezicht en de raden van bestuur. We hebben vaak te maken met heel grote instellingen en veel veranderingen. Ieder keer is de portee van de debatten dat we daar eigenlijk graag veel meer sturing aan willen kunnen geven. Ook willen we meer inzicht en kwaliteit, en sancties als het misgaat. Ik vat dat samen als good governance. Dat is een van redenen waarom ik het fijn vind om deze post te mogen bezetten. Ik wil dit namelijk heel graag in orde maken. Ook daar zijn we het helemaal over eens. Op korte termijn heb ik hiervoor mogelijkheden. We kunnen namelijk harder, sneller of effectiever gebruikmaken van de middelen die er al zijn. Ik kan er ook beleid voor maken. Met beide ben ik bezig.

Inzake de onterechte betaling in de AWBZ wil ik eerst even toelichten wat ik vind van de middelen die ik op dit moment heb en wat de huidige situatie is. Daarna wil ik ingaan op mijn beleid en de bedoelingen die ik heb, ook op lange termijn. Het is niet goed om ze door elkaar te halen. Soms wordt namelijk de suggestie gewekt dat er op dit moment dingen mogelijk zijn, terwijl dat niet zo is.

Hoe zit het op dit moment? Eerlijk gezegd heeft het mij ook verbaasd dat zich zo zichtbaar onregelmatigheden konden voordoen nadat er toch zo veel publiciteit over is geweest en nadat de NZa alle zachte maatregelen heeft genomen die zij kon nemen. Een voorbeeld van zo'n onregelmatigheid is het laten bijbetalen voor diensten waarvoor niet mag worden bijbetaald. Desalniettemin is dat blijkbaar de praktijk. Ik ben het met de commissie eens dat het, na alle de-escalerende oplossingen die we al hebben proberen in te zetten, tijd is om te handhaven met de zware middelen die we hebben. Het instrument hiervoor is de NZa; die beschikt over deze middelen. Het is prima dat Zorgverzekeraars Nederland ook een persbericht hierover uitbrengt – laten we dat een ondersteuning van ons beleid vinden – maar de NZa heeft de instrumenten. Deze organisatie heeft ook instrumenten die ik niet wil inzetten. Ik wil namelijk niet dat geld wegvloeit naar iets anders dan de AWBZ of dat sancties worden ingezet die cliënten treffen. We zijn natuurlijk in gesprek met de NZa. De mogelijkheden die we overhouden zijn: de aanwijzing en de publicatie. Ik heb afgesproken dat deze middelen worden ingezet. Dat gebeurt nu ook al. Ik ben het met mevrouw Gerbrands eens dat de tijd van waarschuwen en voorlichten voorbij is. Dit is krachtdadig aangepakt op alle terreinen. Hier kom ik zo nog op terug. Vanaf nu moet er inderdaad per keer dat er iets gebeurt, worden gehandhaafd. Dit betekent nog niet dat daarmee mijn instrumentarium is vershoten. Ik heb al een aantal keren gezegd dat de cliëntenraden nu ook mogelijkheden hebben. Een cliëntenraad kan op dit moment wanbestuur aankaarten. Ik kom straks terug op de toekomst hiervan.

Ik wil voor mensen die bang zijn voor hun positie, graag verhelderen dat het mogelijk is om een geval anoniem aan de NZa te melden. Je moet dan wel de naam van de instelling noemen. We hebben namelijk niks aan algemene geluiden waaruit blijkt dat het nog steeds gebeurt. Ik wil alle Kamerleden die voorbeelden hebben gegeven dan ook oproepen om deze bij mij te melden. Ik heb mijn handen vol aan algemene voorbeelden als ik niet na kan gaan wat er aan de hand is en waar iets gebeurt en als ik niet kan laten uitzoeken hoe iets in elkaar zit.

Mevrouw **Leijten** (SP): Het is pikken. Dat is in ieder geval duidelijk. Ik noem het fraude. Als je een melding doet bij de Nederlandse Zorgautoriteit, krijg je een mailtje terug waarin staat: wij bewaken enkel het algemeen consumentenbelang en daarom menen wij ons niet in individuele geschillen; die moet u maar oplossen met de instelling zelf. Is dat nu verleden tijd?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Dat gebeurt nu niet. Ik wil niet bevestigen hoe dingen waren; dat vertelt mevrouw Leijten nu. Het is nu de bedoeling dat je anoniem kunt melden bij de NZa, ook al ben je in je piere eentje, mits je de naam van de instelling noemt.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik vind het stuitend om te horen dat dit niet klopt. Ik heb de mailtjes zelf. De NZa zou het oplossen vanaf 1 september. Voormalig minister Klink heeft dit afgelopen zomer gezegd. Hij was daarover terecht furieus. Als wij gaan melden en we blijven die oproep herhalen bij de NZa, maar zij doet niks, wat doet de staatssecretaris dan?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: De staatssecretaris heeft met de NZa afgesproken dat de NZa handhaaft. Doet zij niks, dan zal

de staatssecretaris met de NZa de worsteling aangaan. Dat zijn op dit moment de stappen. Ik ga ervan uit dat de NZa wel handhaaft. U en ik hebben verschillende dromen en nachtmerries. Ik ga ervan uit dat het nu wel in orde komt.

Voor de lange termijn zijn er meer instrumenten die ik zal inzetten. Allereerst komt de Wet cliëntenrechten zorg eraan. Door deze wet worden de rechten van cliëntenraden als orgaan in de organisatie aanmerkelijk versterkt. Ook heeft de cliënt een aantal veel sterkere mogelijkheden om aanspraak te maken op zijn positie in de organisatie. Daarnaast is de Beginselenwet zorginstellingen een van de mooie toevoegingen van de afgelopen periode. De Beginselenwet geeft de individuele cliënt en de individuele zorgaanbieder een instrument waarin concrete afspraken staan waar de individuele cliënt zich op kan beroepen. Als deze afspraken niet worden nagekomen, kan de cliënt naar de rechter gaan. Hij heeft die hele omweg dan niet nodig. Het mooie van de Beginselenwet is dat de cliënt zelf kan kiezen hoe hij zijn zzp-bedrag wil invullen. Hij kan de hele dag in bed liggen als hij dat wil en dat inruilen voor het eten. Hij kan het normale pakket nemen, dat de meeste mensen kiezen, maar hij is er vrij in om te zeggen: ik als individu heb daar en daar recht op en dat is de manier waarop ik het wil invullen. Dat is een enorme vooruitgang op de van bovenaf opgelegde pakketten die er tot nu toe waren. Door woning en zorg te scheiden wil ik mogelijk maken dat individuele mensen ook op andere terreinen veel meer vrijheid hebben. Ze hebben bijvoorbeeld meer ruimte om hun huis in te richten, om hun eigen gordijnen op te laten hangen en ze kunnen hun kamer behouden als ze naar het ziekenhuis gaan. Zo kunnen de normale verschillen in onze samenleving, ook voor mensen die ernstig gehandicapt zijn, worden behouden. Dat zijn middelen voor de toekomst die de zelfstandigheid van de cliënt aanmerkelijk zullen vergroten. Hopelijk zullen dit soort debatten hierdoor in de toekomst niet meer nodig zijn.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): De staatssecretaris breekt een lans voor het scheiden van wonen en zorg. Veel fracties zijn hier ook voor. Vanaf wanneer kan dit worden ingevoerd?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: De brief over de innovatie van de AWBZ komt over twee weken. Daar staan de plannen in met de uitwerking die daarbij hoort. Deze brief zal met de Kamer moeten worden besproken voordat ik data zal prikken voor de implementatie. Ik wil natuurlijk eerst dat de Kamer het eens is met de plannen. Voor de onderdelen waarvoor we nu al draagvlak hebben, zullen verschillende implementatietrajecten zijn. Sommige dingen die we allemaal willen, kunnen eerder dan andere.

Dan ga ik nu in op de afzonderlijke vragen.

Mevrouw Leijten vroeg waarom Zorgverzekeraars Nederland bepaalt wat wel en niet mag. Zorgverzekeraars Nederland bepaalt dat niet, maar voert gewoon regelgeving uit. Deze organisatie heeft de afgelopen tijd te maken gehad met onterechte betalingen en heeft daar werk van gemaakt. Zij heeft daar iets over gezegd omdat het een heel actueel onderwerp is. Het is niet zo dat Zorgverzekeraars Nederland daardoor met de eer is gaan strijken van degenen die dit onderwerp geagendeerd hebben. Ik zie het als ondersteuning van het beleid.

Mevrouw Leijten vroeg ook wat de NZa doet. Ik kan alle middelen noemen die de NZa heeft. Cliënten kunnen zich anoniem melden bij de NZa, als ze de naam van de instelling maar noemen. De NZa kan signalen doorgeven aan het zorgkantoor dat afspraken heeft met deze aanbieders, zodat actie kan worden ondernomen. Ik hoop dat de commissie beschikt over de handreiking voor cliëntenraden, die wij met de LOC hebben laten maken. Ik vind deze handreiking heel helder. Hierin staat in ieder geval de procedure die iedere cliënt kan volgen op het moment dat hij het idee

heeft dat er iets aan de hand is. Met name op bladzijde 32 kun je een goed overzicht vinden.

Per 1 januari 2011 zijn de algemene leveringsvoorwaarden ingevoerd voor de VVT-sector. De cliëntenorganisaties hebben een quickscan uitgevoerd. De branches zijn geïnformeerd over wat leden wel en niet mogen. CVZ heeft een standpunt opgesteld, alhoewel zij er niet over gaat. De NZa gaat namelijk over de handhaving. De zorgkantoren kijken naar het beleid van de eigen bijdragen bij al hun aanbieders. Als klap op de vuurpijl is er de motie van mevrouw Agema en mevrouw Venrooy (30597, nr. 171), waarin de regering wordt gevraagd om te handhaven, zo van «kom op, we gaan handhaven, we hebben lang genoeg gepraat, maar beschadig de cliënten niet». Die motie voer ik uit zoals ik dat net heb verteld. Naar mijn mening zit de vaart er dus in.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Die vaart zit er naar mijn mening helemaal niet in. Ik hoor een hoop dingen die cliënten kunnen doen. De dementierende meneer moet langs vier loketten om over het toiletpapier een klacht in te dienen. Wat gaat de staatssecretaris nou doen om ervoor te zorgen dat dit niet meer gebeurt? Dat hoor ik niet.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik heb net opgesomd wat ik allemaal doe om ervoor te zorgen dat het niet meer gebeurt.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Nee, dat doet de staatssecretaris niet, dat doen anderen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik heb met de NZa, het orgaan dat ik daarvoor kan gebruiken, afgesproken dat zij zal handhaven. Dat is haar maximale instrument. Ik kan moeilijk een eigen telefoonnummer openen dat cliënten kunnen bellen en zelf achter het wc-papier aan gaan. Ik hoop niet dat dit de bedoeling is.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Dat is niet de bedoeling. Ik vind die opmerking ook een beetje jammer. Ik wil graag weten hoe de NZa gaat handhaven. Moeten cliënten 1 600 loketten af om een klacht in te dienen? Hoe gaan wij ervoor zorgen dat dit een keer stopt? Dit gebeurt al jaren en het moet gewoon eens stoppen. Welke acties neemt de staatssecretaris om ervoor te zorgen dat de NZa gaat handhaven en hoe wordt dan gehandhaafd? Duidelijker kan ik het niet zeggen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik kan niet duidelijker antwoorden. De NZa geeft aanwijzingen. Misschien is dit een technisch probleem: wat betekent het? De NZa gaat handhaven. Dat betekent dat een individuele cliënt kan bellen naar de NZa. De cliënt die het telefoonnummer niet weet, kan het vinden in de folder van alle cliëntenraden, die wij met de LOC hebben gemaakt. Deze folder is bij alle instellingen beschikbaar en kan worden gedownload van het internet. Iemand die een klacht heeft, kan dit telefoonnummer bellen. Afgesproken is dat de klacht wordt bekeken en dat daarna wordt gehandhaafd. Dat is wat ik heb gedaan. Meer is er niet.

Een aantal leden heeft gevraagd naar good governance. Op dat vlak zijn er nog meer mogelijkheden. Ik heb al gezegd dat ik niet tevreden ben met de middelen die ik op dit moment heb. Aan de bovenkant van de caresector is er namelijk een ongrijpbaar gebied. Wanneer je dat wilt veranderen, is wetgeving nodig. In mijn brief over de AWBZ heb ik een heleboel van de gedachtewisselingen opgenomen die ik in de afgelopen periode met de Kamer heb gevoerd, over het versterken van de raden van toezicht en het bestuur en over het beter vat krijgen op individuele bestuurders. In die discussie, die wij met elkaar in alle transparantie zullen voeren, wordt ook bekeken welke goede middelen wij kunnen inzetten om een overtreding

die is begaan, te sanctioneren binnen het eigen gebied. Gaat een bestuurder over de schreef, dan dient hij te worden aangesproken op zijn aansprakelijkheid; gaat het om geld, dan richt de sanctie zich op geld; gaat het om kwaliteit, dan dienen maatregelen te worden genomen die een positieve invloed op die kwaliteit hebben. Dat wordt even puzzelen, maar de middelen die wij nu hebben, zijn niet effectief genoeg. Zij zijn bovendien contraproductief op het gebied van de financiën. Daarom heb ik daar zo'n probleem mee en daarom zet ik mij daar ook zo hard voor in.

Mevrouw **Leijten** (SP): Wij hebben nú een debat. «Daar gaan wij het nog over hebben», lijkt mij dus niet. De eerste zin van de staatssecretaris was helder: dit heet pikken. Pikken mag niet. Bij pikken volgt straf en moet de schade worden vergoed. Ik zou het dan ook heel erg op prijs stellen als de staatssecretaris stopt met de algemeenheden over «good governance». Dit is heel slecht bestuur, want dit is pikken. Dat zegt de staatssecretaris ook zelf. Gaat zij die bestuurders strafrechtelijk aansprakelijk stellen, ja of nee? Vindt zij het dan fraude, ja of nee? Wordt de schade vergoed? Worden de kosten die zijn doorberekend aan de mensen die 50 cent betalen voor dat glas melk in de Pieter van Foreest, vergoed? Wij kunnen er met de fiets naartoe. Er zijn er nog veel meer te noemen.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: De incidenten die mevrouw Leijten noemt, kunnen op dit moment worden gemeld bij de NZa volgens de procedure die ik net noemde. De mogelijkheden die ik op de korte termijn heb, worden maximaal benut. Cliënten die onterecht hebben betaald, kunnen die bedragen terugvorderen. Die kosten kunnen worden terugbetaald. Ik heb op dit moment niet de bevoegdheid om bestuurders te ontslaan. Ik bekijk nu samen met de Kamer welke mogelijkheden er zijn voor het maken van wetgeving opdat ik dat eventueel wel kan doen. Dat gaat organisatorisch bezien het snelst; dat is het maximale wat op dit gebied mogelijk is.

Mevrouw **Leijten** (SP): En nog steeds doen wij niets. Woorden zijn het. Als er gepikt wordt, zo vraag ik de staatssecretaris, verdient je dan straf? Is dit niet het kabinet van handhaven? Er wordt gepikt. De staatssecretaris moet afspreken dat zij samen met de LOC, of desnoods zelf, aangifte doet tegen deze bestuurders. Zij pikken! De staatssecretaris zegt het zelf.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik heb niks aan mijn eerdere betoog toe te voegen. Er zijn een heleboel mogelijkheden. Ik bestudeer de mogelijkheden die ik heb om strakkere wetgeving te realiseren en hardere maatregelen op de juiste momenten te nemen. Ik vind dat wij daarbij vaart maken en daar slagvaardig mee bezig zijn.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): De staatssecretaris heeft een paar keer herhaald dat mensen anoniem kunnen melden. Als die meldingen bij de NZa terechtkomen, wat gebeurt er dan? Wat gaat de NZa dan doen? Wat kan de NZa doen waardoor wij weten dat het inderdaad effect heeft?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: De NZa kan een aanwijzing geven. Ik begin te begrijpen dat de leden vragen naar de technische middelen. Als dat het geval is, stel ik voor dat ik in een brief een transparante lijst opneem waarin alle handhavingsmogelijkheden en instrumenten die er op dit moment zijn, inzichtelijk zijn gemaakt. Dan hoeven wij niet met elkaar te debatteren over informatie: wat gaat de NZa doen en doet zij dat wel? Dan hebben wij allemaal hetzelfde overzicht van de mogelijkheden en de afspraken die ik heb gemaakt.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik denk dat de staatssecretaris het onnodig ingewikkeld maakt. De vraag is wat de sancties zijn. De staatssecretaris

zegt dat de NZa een aanwijzing kan geven. Wat is daarvan dan het effect? Wat betekent dat? De staatssecretaris heeft ook gezegd dat zij kan overgaan tot publicatie. Dat is dus de schandpaal? Wij vragen eigenlijk naar de concrete effecten. Een cliënt die gaat melden, wil graag weten of zijn probleem daarna is opgelost. Wat is de straf, wat is de sanctie die volgt?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik denk dat ik te abstract heb gesproken. Op dit moment is de schandpaal dé manier om zo veel spotlights te zetten op iets wat niet mag, dat de raad van toezicht die boven het desbetreffende bestuur staat, vindt dat het zo niet langer kan en er een punt achter zet. In onze debatten wordt publiciteit vaak gezocht via de media. Dat is wat ik bedoel met het ongrijpbare stukje boven in de caresector: raden van toezicht en bestuur. Meer governance is er namelijk op dit moment niet. Er zijn geen strakkere regels. Er is geen strakkere wetgeving. Dat is ook de makke van deze sector op dit moment. Ik denk dat het goed zou zijn om dat in een brief uiteen te zetten. Er is nu niet meer. Dat dit alles is wat ik op dit moment doe en dat ik zeg voorstellen te zullen doen om meer instrumenten te creëren, is geen politieke onwil. Er is op dit moment gewoon niet meer. Ik maakte net een grapje. Sorry, mevrouw Gerbrands, dat was niet aardig, maar dit is het maximale wat ik in mijn functie kan doen en dat doe ik ook. Iedere keer dat wij daarover spreken, spreek ik dat ook buitengewoon duidelijk uit. Ik denk echter dat er ook sprake is van een verschil aan informatie. Als de Kamer mij daarom vraagt, zal ik de informatie in een overzicht inzichtelijk maken.

De **voorzitter**: Mij blijkt dat de Kamerleden dat lijstje wensen te ontvangen. Dan is dat een afspraak die staat.

De heer **Mulder** (VVD): De staatssecretaris stuurt de Kamer dus een brief waarin staat wat precies mogelijk is. De VVD wil graag dat de staatssecretaris ook concreet zegt wat zij nog meer nodig heeft. Wat moet bijvoorbeeld in wetten worden geregeld? Dan kunnen wij de staatssecretaris daarin gelijk steunen. Wat de VVD betreft, hoeft de staatssecretaris daar niet al te terughoudend mee te zijn.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Daar ben ik heel blij mee.

Mevrouw Gerbrands heeft een vraag gesteld over de enquête naar zorgbelangen. Een quickscan laat zien dat de situatie in meer dan 50% van de gevallen niet is verbeterd. Dat is niet acceptabel. Als ik de namen van de desbetreffende instellingen heb, kan ik daar nu wat mee doen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Dit is precies het probleem. Dit is allemaal bekend. Die enquête is al een halfjaar geleden uitgevoerd, maar na een halfjaar zien wij weer dat 50% niet is opgelost. De staatssecretaris zegt dat naming and shaming, publiceren, mogelijk is. Waarom geeft de NZa niet iedere week een persbericht uit waarin wordt gemeld bij welke instellingen het niet klopt? Die instrumenten zijn er namelijk nu wel, maar die worden niet ingezet.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik zal die suggestie voorleggen in het overleg: hoe kun je omgaan met het instrument van aanwijzen en benoemen? Daar is geen vorm voor afgesproken.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): De staatssecretaris zegt dat wij het in de Kamer bespreken. Dat klopt, maar als zij die stelling handhaaft, moeten wij elke week in de plenaire zaal een debat aanvragen over een verpleeghuis waar 50 cent voor de melk wordt gevraagd. Dat is wel de

consequentie als het van de Kamerleden moet afhangen of dat wel of niet in de publiciteit komt.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Hier heerst een misverstand. Ik hoop dat wij hier met elkaar in gesprek zijn over de vraag hoe wij het stelsel zouden moeten inrichten. Wij spreken daar met elkaar over om dat zo rechtvaardig, zo duurzaam en zo stabiel mogelijk te laten zijn. Als er wat fout gaat, dan horen wij daarover met elkaar te spreken om te bezien hoe wij ervoor kunnen zorgen dat het niet meer fout gaat in het stelsel. Natuurlijk was het niet mijn bedoeling om de handhaving daarvan en het toezicht daarop over te nemen. Ik merkte alleen op dat wij hierover al vele malen hebben gesproken en dat wij volgens mij dezelfde visie hebben.

Gelukkig heb ik wat leuks te vertellen over het richtbedrag voor waskosten; ik vond het tenminste leuk. Iemand moet natuurlijk precies omgaan met wassen en stomen zoals hij dat zelf wil. Mevrouw Voortman stelt voor om het Nibud een richtbedrag te laten noemen. Natuurlijk kunnen wij dat laten doen, en dat is ook een goed idee. De LOC en de branches zijn samen in gesprek om te bekijken hoe wij hiermee zullen omgaan. Wij praten dus over het pakket en over het deel waarbij mensen de vrijheid van keuze hebben. Dat betekent dat individuele cliënten moeten weten waar ze aan toe zijn, zodat ze niet méér hoeven te betalen en zodat de cliënten die het anders willen, het ook anders kunnen doen. Volgens mij komen wij dan aan de tijdgeest tegemoet.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Dan wordt dus bepaald wat de basis is, terwijl voor het extra een bepaald bedrag wordt genoemd. De staatssecretaris zegt dat de branches en de LOC een en ander gaan opstellen, maar de LOC heeft ons juist laten weten dat zij dat bedrag heel graag wil weten. Ik ga er dan ook van uit dat zij graag ziet dat de staatssecretaris daarbij een rol speelt.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Ik noem dat natuurlijk niet zelf. De groepen die ik noemde en die ertoe doen – de cliënten, de aanbieders, GGZ Nederland en Actiz – zijn met elkaar in gesprek om samen te bekijken wat nou de goede afspraken zijn. Zij zijn immers degenen die het samen doen. Ik heb geen verstand van waskosten. Op een bepaald moment wordt echter een voorstel gedaan en dan ... Zo gaat het.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Over het basispakket moeten wij het allemaal eens zijn. De individuele vrijheid – hoe wil iemand zijn leven indelen en welke keuzes wil hij daarbij maken? – is aan de persoon zelf. Ik snap wel dat er enigszins een referentiekader moet zijn waaraan je je kunt spiegelen, maar iemand die tegen extra betaling zijn was door een bepaalde wasserette wil laten doen, wordt nu geremd omdat hij niet alleen moet voldoen aan de wettelijke basis, maar ook aan dat wat daarbovenop wordt gecreëerd. Er zijn mensen die daar afhankelijk van zijn. Het gaat mij om die afhankelijkheid.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Het gaat even om het referentiekader. Wij willen niet dat mensen worden overrompeld door dingen die zij niet hadden verwacht. Wij willen ook dat mensen vrijheid hebben. Daarbinnen zijn een heleboel constructies mogelijk. Je kunt bijvoorbeeld bepalen dat de instelling voor iedereen transparant moet maken welk bedrag kan worden besteed aan was, zonder dat bedrag hier te noemen. Ik denk dat wij daar in die geest mee om moeten gaan. Zo kan de beweging erin blijven en toch zekerheid worden gegeven. Ik heb een mooi bruggetje gekregen naar de brief van de LOC doordat is aangedrongen op transparantie over aanvullende diensten en aanvul-

lende tarieven. Zoals ik het zie, gebeurt dit op instellingsniveau. Wij hebben al helderheid gegeven over de bedragen. Op het niveau van de instelling moet volstrekt helder zijn wat wel en wat niet wordt gedaan voor de gewone prijs en wanneer je wel moet bijbetalen en wanneer niet. Dat geldt ook als je gebruikmaakt van een hotel. Dat moet te doen zijn. Dat is ook een kwestie van de partijen in het veld. Daarover ben ik in gesprek. Mevrouw Voortman en mevrouw Gerbrands hebben gevraagd waarom niet altijd voor een sanctie wordt gekozen. Dat was niet zo, vanaf nu is er wel altijd een sanctie.

Mevrouw Wolbert wilde geen gedetailleerde regeling. Dat zie ik als ondersteuning van het beleid. Volgens mij hebben wij daar net, in mijn laatste schetsen, over gesproken.

Mevrouw Dijkstra vraagt of je je kunt verzekeren voor aanvullende diensten en service. Dat is een belangrijke vraag waaraan ik in de AWBZ-brief ruimte wil geven. Het is een suggestie die ik graag wil bekijken. Daarvoor dank ik mevrouw Dijkstra.

Mevrouw Dijkstra en mevrouw Uitslag hebben verder gevraagd wat de staatssecretaris doet om de cliëntenraden te versterken. Ten eerste noem ik ze de hele tijd. Dat is niet voor niks. Ten tweede krijgen zij in de Wet cliëntenrechten zorg een veel steviger positie. Ik denk dat dit aspect door cliëntenraden moet worden benut door de goede informatie geven. Dat kunnen zij het beste doen door te bundelen. Daarom is de LOC ook belangrijk. Met de zorgkantoren ben ik in gesprek over de zorginkoop. Hen heb ik op het hart gedrukt dat ik niet alleen wil dat de organisatie doelmatig is, maar ook dat de cliëntentevredenheid en het goede werkgeverschap worden betrokken bij de afspraken die zij met zorgaanbieders maken.

Dan de laatste cijfers van de NZa. Medio februari waren er 33 meldingen. Deze zijn naar tevredenheid afgehandeld. De behandeling van zeven meldingen loopt nog. De laatste weken heeft de NZa geen meldingen gekregen. Ik hoop dat deze na dit debat wel zullen worden gedaan. Door mevrouw Wolbert word ik gevraagd om de samenhang tussen de Kwaliteitswet en de zorgplannen met de Beginselenwet te schetsen en de plaats van de aanvullende diensten daarin te noemen. Dat loopt parallel aan mijn opmerking over handhaving, namelijk dat wij dat blijkbaar niet in beeld hebben. Ik zou daar het liefst bij de Wet cliëntenrechten zorg, of bij iedere andere wet die eerder op tafel komt, dieper op ingaan.

De voorzitter: Zijn er vragen blijven liggen?

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb vijf voorstellen gedaan om het uitmelken van bewoners tegen te gaan: aangifte doen van fraude, aansprakelijk stellen voor schade, bewoners hun geld terug laten krijgen, de Nederlandse Zorgautoriteit laten optreden bij individuele meldingen en het veilig kunnen melden van intimidatie en pesterijen door de zorginstelling bij kritiek op de directie. De staatssecretaris heeft alleen antwoord gegeven over de NZa. Op de vier andere punten zou ik ook graag een antwoord krijgen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik heb een vraag gesteld over de brief van de staatssecretaris. Als nu een overtreding wordt geconstateerd, volgt dan direct een sanctie? Of wordt dan eerst gepraat en een waarschuwing gegeven?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: De tweede vraag heb ik meteen al beantwoord. Sancties worden onmiddellijk ingezet. Meteen. Mevrouw Leijten heeft vijf voorstellen gedaan. Ik heb een aantal malen gezegd hoe ik met twee van die voorstellen zal omgaan. Ik heb niet de instrumenten om dat zo letterlijk te doen als mevrouw Leijten dat verwoordt. Op de andere drie voorstellen heb ik volgens mij positief

gereageerd. Cliënten kunnen anoniem melden bij de NZa en hun geld terugvorderen. Het is mogelijk dat de inspectie een beter meldpunt is voor pesterijen. Dat is dan een alternatief. Komen pesterijen op grote schaal voor, dan gelden ook daarvoor de gewone kanalen en de regels bij wanbestuur.

De **voorzitter**: Ik dank de staatssecretaris voor haar antwoord. Hiermee zijn wij aan het eind gekomen van de eerste termijn. Dan gaan wij nu verder met de tweede termijn van de Kamer.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. De staatssecretaris heeft vandaag al twee keer opgemerkt dat onze dromen en nachtmerries verschillen. Ik vraag haar om dan gewoon wakker te worden. Zij kan verbaasd zijn over deze extra bijbetalingen, maar het is al jaren aan de gang. Mijn collega van de PVV heeft het ook al gezegd. Er is nooit opgetreden, en nu wordt gezegd dat de NZa instrumenten heeft. Ik heb in mijn schuurtje een sloophamer liggen, maar ik kan net zo goed een nagelvijl gebruiken. Doet de NZa ook iets? Hoe gaan wij daarvoor zorgen? De staatssecretaris zegt dat zij zelf geen telefoonnummer kan gaan openen, maar dat kan zij natuurlijk wel. Dat is heel makkelijk. Zij kan er iemand de telefoon laten opnemen die de namen opschrijft en dan zelf het persbericht over die instellingen uitgeven. Zij zegt verder niets te kunnen doen aan de aansprakelijkheid van de bestuurders, maar zij kan gewoon aangifte doen van fraude. Dat kan toch best? Of moeten wij dat de individuele, afhankelijke bewoners laten doen die ook weer het risico lopen om daarna gepest te worden, om sancties te krijgen, omdat zij afhankelijk zijn van die zorg? De staatssecretaris is niet ingegaan op mijn stelling dat cliëntenraden vergeleken met bestuurders altijd met 10–0 achterstaan. Zij zijn afhankelijk; er is geen gelijkwaardige situatie. Ik vind het heel erg jammer te moeten vaststellen dat er niet alleen een klassenzorg ontstaat – meer partijen in deze Kamer vinden dat prima; als je geld hebt, kun je een fijne oude dag hebben, maar als je geen geld hebt dan heb je pech – maar dat er ook klassenjustitie ontstaat. Pikken is strafbaar. In dat geval doe je aangifte. Ik wil graag dat de staatssecretaris dat actief gaat doen. Alle wetten en alle onderzoeken die de staatssecretaris noemt, hebben te maken met onterechte bijbetalingen en de versterking van de cliëntenraden in de ouderenzorgsector. Wat doen wij dan voor de gehandicapten die ook afhankelijk zijn van zorg?

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Wij hebben het vooral over de motie van eind maart, waar begin april over is gestemd. Het enige wat wij hier te horen hebben gekregen is: ik ga kijken wat er nog kan, ik ga kijken wat er nog mogelijk is. De sancties die nu mogelijk zijn, zullen in een brief aan de Kamer worden genoemd. Ik vind het bijzonder jammer dat op basis van de aangenomen motie niet is bekeken of er maatregelen te formuleren zijn om de bestuurders en de raden van bestuur aan te pakken. Wij praten hier dus eigenlijk met elkaar zonder dat wij antwoord krijgen op de vragen en op de zaken die in de motie zijn uitgesproken.

Mevrouw **Voortman** (GroenLinks): Ik heb de staatssecretaris horen zeggen dat zij voortaan een lik-op-stukbeleid gaat voeren voor instellingen die ten onrechte een betaling van hun cliënten vragen. Ik heb haar ook horen zeggen dat zij in een brief de sancties die zij kan opleggen, op een rij zal zetten. Dat is heel erg belangrijk. Als duidelijk is dat instelling X onrecht om een extra betaling vraagt, wat gebeurt er dan precies? Ik vraag de staatssecretaris om dat in die brief heel duidelijk uit te leggen. Als zij zegt dat zij gaat handhaven, wat houdt dat dan in? Voor ons is het belangrijk dat dan maatregelen worden genomen die pijn doen bij de verantwoordelijken en die ervoor zorgen dat degene die pijn hebben gehad, namelijk de cliënten die onterecht hebben betaald, worden

gecompenseerd. Dat is voor ons een heel belangrijke voorwaarde. Dat wil ik graag in die brief terugzien. Het VAO zou dan moeten plaatsvinden nadat de Kamer deze brief heeft ontvangen. Ik neem althans aan, dat een VAO zal worden aangevraagd. Dan kunnen wij de inhoud van die brief betrekken bij de beoordeling van ingediende moties en dan kunnen wij ook zelf moties indienen. Dat is voor mij een heel belangrijk punt. Dan ga ik in op het richtbedrag voor het laten doen van de was. Ik heb begrepen dat de LOC en de brancheorganisaties daarover in overleg zijn en dat zij vervolgens een voorstel zullen doen. Dat wachten wij af.

Mevrouw **Wolbert** (PvdA): Voorzitter. Het mooiste nieuws van vandaag is dat de staatssecretaris nagaat hoe zij kan werken aan een verbetering van de kwaliteit in de top van de sector. Uiteindelijk begint en eindigt dit verhaal immers daar. Ik zei niet voor niks dat het mij gaat om het hebben van een moreel kompas, om instellingen die worden aangestuurd door mensen met compassie voor het vak, met empathie voor de mensen die daar werken en wonen en met kennis van en kunde over wat nodig is. In dat soort instellingen treden dit soort problemen helemaal niet op. De belangrijkste opgave van de staatssecretaris in deze periode is om ervoor te zorgen dat deze sector betere bestuurders krijgt. Dat verdient de sector immers. Dat kan niet worden gerealiseerd door het aanscherpen van het sanctie-instrumentarium. Dat helpt, maar ik kan de staatssecretaris vertellen dat dit geen moreel kompas oplevert.

Het blijft nog steeds de vraag hoe het mogelijk is dat sommige instellingen met hetzelfde budget een geweldige zorg bieden zonder dat al die bijbetalingen nodig zijn, terwijl dat bij andere instellingen niet lukt en daarvoor elk wandelingetje, voor elke douche en voor dat glas wijn een extra rekening wordt gepresenteerd. Dat is volgens mij de kern van hetgeen wij hier bespreken. Ik vraag de staatssecretaris om bij het tackelen van dit probleem een slag verder te gaan dan een nieuw pakket met sancties en maatregelen. Als dat nodig is, moet dat gebeuren, maar de kern is natuurlijk het verbeteren van de kwaliteit van het bestuur.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik sluit mij kortheidshalve aan bij de woorden van mevrouw Wolbert en mevrouw Voortman. Zij zijn op een aantal punten teruggekomen die ook ik belangrijk vind. Uiteindelijk praten wij toch over de vraag hoe wij dit in de toekomst moeten vormgeven. Hervormingen van de AWBZ zijn heel belangrijk. De staatssecretaris heeft gezegd dat zij graag terugkomt op de mogelijkheid om bijvoorbeeld verblijf- en servicekosten te verzekeren. Ik wil heel graag dat de staatssecretaris dan ook terugkomt op de vraag die ik heb gesteld: hoe zal het scheiden van wonen en zorg in de toekomst worden gefinancierd? Hoe zal dat eruit zien? Ik kan mij voorstellen dat dit nog komt, maar daar wijs ik nu even op.

Mevrouw **Uitslag** (CDA): Ik wil de staatssecretaris bedanken voor de beantwoording. Uit haar antwoord maak ik op dat haar aanpak tweeledig zal zijn. Zij wil aan de ene kant de positie van de raad van toezicht versterken opdat het bestuur de zaken goed organiseert. Aan de andere kant wil zij de positie van de cliëntenraden verstevigen. Naar ons idee is dat een mooie versterking aan beide kanten. Daarbij wordt op de werkvloer ruimte gelaten voor het contact met de cliënten en er is meer ruimte voor individuele wensen, vooral gericht op de kwaliteit van leven. Dat sprak mij nog het meest aan in het pleidooi van de staatssecretaris. Dat was het warme pleidooi in het eerste stukje van het antwoord van de staatssecretaris. Dat heeft mij geraakt en dat geeft mij ook alle vertrouwen dat dit een heel goede kant op gaat.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Voorzitter. Ik houd twee vragen over. Mevrouw Leijten heeft gevraagd of wij het alleen over

de verpleeg- en verzorgingshuizen hadden. Naar mijn beleving gingen de klachten over de V&V-sector, maar misschien was het breder. In dat geval geldt dat natuurlijk onverkort voor iedereen. Er is dus geen sprake van dat wij in dit debat nog onderscheid gaan maken tussen de verschillende onderdelen in de care. Op moment zijn het Platform VG, de CG-Raad en het LSR bezig de cliënten beter te informeren. Daar zijn wij over in debat, maar ik maak geen enkel onderscheid tussen de ene en de andere sector. Mevrouw Voortman vond de compensatie belangrijk en vroeg mij die te behandelen in de brief. Dat zal ik zeker doen.

Ik dank de Kamerleden voor de inbreng. Het is natuurlijk heel erg belangrijk om te weten hoe dingen landen. Dit is niet een eenzijdig iets. Het is altijd een duet als je bekijkt waar er ruimte is om met elkaar te spreken.

De **voorzitter**: Kan de staatssecretaris zeggen wanneer de Kamer de brief zal ontvangen die zij heeft toegezegd?

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Op de vraag van mevrouw Dijkstra wordt ingegaan in de AWBZ-brief. De brief over de mogelijkheden en de middelen die er op dit moment zijn, kan op heel korte termijn naar de Kamer worden gestuurd. De brief over de dingen die ik nog nodig heb, zal een visie betreffen; ik ben en ga immers in gesprek over de manier waarop ik de dingen wil invullen. De dingen die ik mis, kan ik daarin verwoorden, maar ik sta pas aan het begin van het traject naar de oplossing. De brief met daarin de opsomming kan binnen twee weken naar de Kamer worden gestuurd.

De **voorzitter**: Dan wil ik nagaan hoe de procedure verder zal gaan.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb gevraagd of wij na klassenzorg, nu ook klassenjustitie krijgen. De een die pikt krijgt daar terecht straf voor, maar de ander die pikt krijgt daar geen straf voor. Die vraag is niet beantwoord. Ik ga daar dus een motie over indienen. Daarvoor hoef ik niet te weten wat de instrumenten van de NZa zijn. Volgens mij zijn die makkelijk op te zoeken en dus ook makkelijk in een brief te zetten. Ik wil daar best op wachten, maar dan ga ik ervan uit dat die brief er in de loop van de volgende week is. De staatssecretaris zegt zo veel denktijd nodig te hebben, maar aan deze kant van de tafel is het behoorlijk duidelijk. Dan geven wij de denkrichtingen mee. Zo kan het ook gaan in het parlement. Ik wil dus heel graag moties indienen.

De **voorzitter**: Over twee weken ontvangt de Kamer de brief. Ongeacht wanneer die brief komt, de SP vraagt nu een VAO aan. Is dat correct, mevrouw Leijten?

Mevrouw **Leijten** (SP): Ja en ik stel vast dat het niet zo lang hoeft te duren omdat de procedures en de instrumenten van de NZa gewoon ergens in een document of op een website staan. Die kunnen gewoon worden gekopieerd naar een brief die naar de Kamer wordt gestuurd.

Staatssecretaris **Veldhuijzen van Zanten-Hyllner**: Die brief ontvangt de Kamer volgende week. Dat hoeft geen twee weken te duren. Dat heb ik net gezegd.

De **voorzitter**: Nou, u zei net twee weken. Volgende week is prima. Dan weten wij nu dat volgende week die brief komt. Dat betekent dat wij na ommekomst van die brief bekijken of een VAO wordt aangevraagd. Mij blijkt nu dat wij een VAO gaan aanvragen.

Ik dank de staatssecretaris en de ambtenaren. Ik dank de geachte afgevaardigden en ik sluit dit algemeen overleg.