

Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond

Rapportage van de uitkomsten

actiz
organisatie van zorgondernemers



Inhoud

Managementsamenvatting	1
Rapportage onderzoeksresultaten.....	3
Aanleiding is het eerdere onderzoek van Consumentenbond.....	3
Onderzoek aanpak is toepassen 'hoor en wederhoor'	4
Zorgorganisaties herkennen de meeste citaten.....	5
Zorgorganisaties zijn bekend met richtlijnen, maar vinden deze niet altijd duidelijk	5
Een aantal citaten is onterecht aangemerkt als 'in strijd met de richtlijn'	6
Veel citaten zijn niet juist of onvolledig	6
Werkwijze zorgorganisaties is in praktijk vaak anders.....	7
Bewust afwijken van richtlijn	8
Zorgorganisaties passen informatie en soms ook hun werkwijze aan.....	8
Algemene conclusie is dat het onderwerp aandacht heeft van zorgorganisaties	11
Algemene reacties uit het veld.....	12
Conclusies en aanbevelingen	13
Vooral informatievoorziening niet correct.....	13
Kritiek op Consumentenbond door niet toepassen van 'hoor en wederhoor'	13
Onduidelijkheid over richtlijnen bij zorgorganisaties.....	13
Richtlijnen uit verschillende bronnen niet altijd eenduidig	14
Bijlage A: 'resultatenboom'	17
Bijlage B: resultaten per rubriek.....	20

Managementsamenvatting

Het onderzoek 'Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond' is uitgevoerd naar aanleiding van de berichtgeving door de Consumentenbond over vermeende onterechte bijbetalingen voor cliënten in verpleeg- en verzorgingshuizen voor diensten die volgens de Consumentenbond vallen onder de verstrekking/aanspraak. De Consumentenbond heeft bij 83 zorgorganisaties 195 citaten gevonden waarbij sprake zou zijn van onterechte betaling door de cliënt. In het onderzoek 'Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond' zijn 180 citaten (respons van 92%) onderzocht en meegenomen.

De algemene conclusie uit dit aanvullende onderzoek 'Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond', is dat de door de Consumentenbond geschetste situatie in de praktijk genuanceerder ligt:

- In 5 van de 180 gevallen is het citaat onterecht aangemerkt als 'in strijd met de richtlijn'.
- Bij meer dan de helft van de overige 175 gevallen geven de zorgorganisaties aan dat het citaat onjuist of onvolledig is.
- In het merendeel van de overige 175 gevallen geven de zorgorganisaties aan dat de werkwijze in de praktijk meer in lijn met richtlijnen is dan men in de informatievoorziening richting cliënt aangeeft.
- De meeste zorgorganisaties geven aan de regels graag te willen volgen en direct bereid te zijn om – daar waar ze constateren dat ze niet volledig de regels gevolgd hebben – dit aan te passen.

Met name de schriftelijke informatievoorziening van zorgorganisaties richting cliënten lijkt onvoldoende te zijn. Op basis daarvan oordeelt de Consumentenbond dat de genoemde citaten uit het onderzoek niet conform de richtlijnen van het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) zijn. Meestal betrof het echter de informatievoorziening die onvoldoende was en laat de praktijk volgens de zorgorganisaties een genuanceerder beeld zien. In 66% van de 175 gevallen hebben de zorgorganisaties zich direct bereid verklaard om aanpassingen in de informatievoorziening en/of werkwijze te doen, waarbij de rechten voor de cliënt duidelijker beschreven zullen worden. In dat opzicht heeft het onderzoek een zuiverend effect gehad.

Een andere conclusie die we horen van de zorgorganisaties is dat de informatie vanuit de overheid met betrekking tot de aanspraak niet op alle fronten helder en eenduidig is. De omschrijving in het AWBZ-kompas van het CVZ belicht zaken soms net iets anders dan de brochure "Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling". Het belangrijkste voorbeeld betreft de inrichting van de kamer/appartement. In het AWBZ-kompas gaat men uit van: "de zorgorganisaties zorgt voor, tenzij...", terwijl in de brochure wordt uitgegaan van: "de cliënt zorgt voor, tenzij...".

De meeste zorgorganisaties werken volgens de brochure: "Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling". De formulering in hun informatiemateriaal gaat uit van hetgeen de cliënt zelf kan meenemen en/of kan inrichten. Als daar vervolgens de informatie uit het AWBZ-kompas naast wordt gelegd, kan de conclusie getrokken worden dat de zorgorganisatie onjuist handelt, terwijl men het gevoel heeft correct te handelen. Naast de richtlijnen van CVZ bestaan er ook nog beleidsregels van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Helaas is de beleidsregel 'Vergoeding van inrichtingskosten bij gedwongen verhuizing' (CA-300-527) contrair aan wat het CVZ in haar richtlijnen heeft opgenomen. De NZa schrijft in deze beleidsregel namelijk dat er een onderscheid is tussen verzorgingshuizen en verpleeghuizen:



Een verzorgingshuiscliënt betaalt zelf de kosten voor stoffering en inventaris van de woning. Dit in tegenstelling tot cliënten van andere intramurale voorzieningen (bijvoorbeeld verpleeghuizen).

Afgezien van het feit dat er onduidelijkheid is over de invulling van de aanspraak vinden zorgorganisaties de aanspraak op sommige fronten niet meer van deze tijd. Vóór 2009 was de regeling dat het verzorgingshuis het appartement kaal (zoals ook in huursituaties) oplevert. De cliënt kon dan vervolgens zijn appartement naar eigen smaak inrichten. Die eigen inrichting vinden veel zorgorganisaties én cliënten juist ook erg belangrijk. Het betreft immers hun woning:

Onze cliënten willen geen standaard uitrusting aangezien dat geen huiselijk sfeer uitademt maar eerder een “ziekenhuisgevoel”.

Ook worden regelmatig in goed overleg met de cliëntenraad andere afspraken gemaakt, die beter werkbaar zijn en financieel gunstiger voor de cliënt. De onderstaande reactie illustreert dit:

In overleg met de Cliëntenraad is afgesproken dat het toiletpapier door bewoners zelf aangeschaft moet worden, dit in plaats van de verzekeringen en het abonnement van de tv, wat eigenlijk betaald moest worden door de bewoners zelf.

Voor de zorgorganisaties die vervolgens in het onderzoek van de Consumentenbond meteen als foutief bestempeld worden en waarover beweerd wordt dat ze *de cliënten financieel uitkleden*, is dit een onbegrijpelijke en kwetsende conclusie. Dit is tevens ook de kritiek van de zorgorganisaties op het onderzoek van de Consumentenbond. Indien de Consumentenbond zelf het hoor en wederhoor had toegepast bij de individuele zorgorganisaties, dan was duidelijk geworden dat het in de praktijk veel genuanceerder ligt.

Rapportage onderzoeksresultaten

Aanleiding is het eerdere onderzoek van Consumentenbond

In de periode februari tot en met september 2013 benaderde de Consumentenbond anoniem 157 verpleeg- en verzorgingshuizen. De Consumentenbond heeft aangegeven dat ruim 600 telefoontjes zijn gepleegd. Zij hebben zich voorgedaan als mogelijk toekomstige bewoner. Er is gevraagd naar brochures, huisregels en bewonersovereenkomsten. Deze heeft de Consumentenbond bestudeerd en naast de richtlijnen van het College voor Zorgverzekeringen (CVZ) gelegd. Tevens heeft de Consumentenbond onderzocht of en op welke punten de zorgorganisaties afwijken van de algemene voorwaarden voor zorg met verblijf, die sinds 2011 gelden. Deze zijn opgesteld door onder andere de brancheorganisatie ActiZ en de Consumentenbond.

Op basis van dit onderzoek heeft de Consumentenbond geconstateerd dat er regelmatig onterechte betalingen van de cliënt worden gevraagd voor diensten die volgens de Consumentenbond onder de verstrekking/aanspraak vallen en daarom niet in aanmerking komen voor bijbetaling door de cliënt. Deze uitkomsten heeft de Consumentenbond vervolgens gepubliceerd in een artikel in de Consumentengids van oktober 2013. Tevens is er aandacht besteed aan de resultaten van het onderzoek van de Consumentenbond in een aflevering van Kassa (dd. 28 september 2013).

Er is bij de totstandkoming van bovengenoemde publicatie, waarbij 11 zorgorganisaties met naam en toenaam vermeld staan, geen hoor en wederhoor toegepast om de ontvangen informatie te checken op volledigheid en om te vragen of de werkwijze wel volgens het citaat plaatsvindt. Een eerste navraag bij deze 11 zorgorganisaties die vermeld staan in het artikel van de Consumentenbond, gaf volgens ActiZ het beeld dat zaken vaak genuanceerder liggen dan de Consumentenbond in haar publicatie doet vermoeden.

ActiZ is van mening dat haar leden moeten werken volgens de geldende regelingen. Omdat niet op voorhand met zekerheid gezegd kan worden (zonder checken) of de bevindingen van de Consumentenbond terecht zijn en omdat de richtlijnen van het CVZ ruimte voor interpretatie laten, heeft ActiZ besloten een nader onderzoek uit te laten voeren.

Dit onderzoek 'Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond', is door Advisaris in opdracht van ActiZ uitgevoerd.

Onderzoek aanpak is toepassen 'hoor en wederhoor'

Het aantal zorgorganisaties dat de Consumentenbond heeft onderzocht is 157. Hierbij heeft de Consumentenbond bij 83 zorgorganisaties in het informatiemateriaal een citaat aangetroffen, waaruit zou blijken dat er van cliënten een "onterechte" betaling wordt gevraagd. Het betreft 195 citaten, dus gemiddeld 2,35 citaten per zorgorganisatie. In het onderzoek 'Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond' zijn alle 195 citaten aan de 83 zorgorganisaties voorgelegd. Aan hen is gevraagd of het citaat juist is, of ze het herkennen en of de werkwijze ook overeenkomt met het citaat. Advisaris heeft vervolgens deze informatie naast de richtlijnen van het CVZ gelegd en een duiding aangebracht in de uitkomsten. Het onderzoek richt zich enkel op de citaten waarbij de Consumentbond een "onterechte betaling" heeft geconstateerd. Van de 83 zorgorganisaties hebben 76 zorgorganisaties een tijdige en voldoende volledige reactie gestuurd, zodat die in het onderzoek kon worden meegenomen. Bij onduidelijkheden is er contact opgenomen met de zorgorganisatie zodat er een juiste duiding gegeven kon worden aan de ingevulde vragenlijsten. Het aantal citaten dat uiteindelijk in het onderzoek is meegenomen is 180. Dat is een respons van 92%.

Omschrijving	Aantal
Aantal instellingen onderzocht door Consumentenbond (CB)	157
Aantal instellingen waar Consumentenbond een 'onterechte betaling' heeft geconstateerd	83
Aantal citaten met volgens Consumentenbond 'onterechte betaling'	195
Gemiddeld aantal citaten per instelling (met door CB geconstateerde 'onterechte betaling')	2,35
Aantal instellingen gereageerd op uitvraag ActiZ	76
Citaten verwerkt	180
Gemiddeld aantal citaten verwerkt per instelling	2,37
Instellingen niet gereageerd	7
Niet verwerkte citaten	15

Bij het onderzoek is de rubricering van de Consumentenbond aangehouden. De Consumentenbond heeft een onderscheid gemaakt in de rubrieken Behangen en Schilderen, Stoffereren, Seniorenbed, Platgoed, Kleding & was en Algemeen. In onderstaande tabel is te lezen hoe de verdeling in aantallen en procentueel is per rubriek.

Rubriek	Aantal citaten	procentueel
Behangen en schilderen	10	6%
Stoffereren	53	29%
Seniorenbed	38	21%
Platgoed	30	17%
Kleding en was	10	6%
Algemeen/divers	39	22%
Totaal	180	100%

Advisaris heeft vervolgens de rubriek "Algemeen" (39 citaten) nog verdeeld over de rubrieken "Broodmaaltijden", "Schoonmaken appartement", "Financiële administratie/regelingen", "Verhuizing" en Overig".

Rubriek	Aantal citaten
Broodmaaltijden/koffie/thee	4
Schoonmaken appartement	5
Financiële administratie	8
Verhuizing	3
Overig	19

In dit rapport wordt dieper ingegaan op de duiding van de citaten. Vragen die hierbij aan de orde zijn gekomen zijn: waar is onduidelijkheid over, wat gaat er niet goed en wat kan of moet de zorgorganisatie aanpassen? Dit rapport beschrijft de analyse over alle rubrieken heen. In de bijlagen is te lezen hoe de resultaten per rubriek gescoord zijn (zie bijlage B).

Bij de analyse zijn de resultaten (de beantwoording van de vragen) uitgezet in een 'resultatenboom'. Deze boomstructuur geeft via vertakkingen aan hoe de resultaten zich onderling verhouden. In de tekst van het rapport wordt hiervan gebruik gemaakt en op een aantal plaatsen zijn delen van de 'resultatenboom' ter illustratie opgenomen. De volledige 'resultatenboom' is opgenomen in bijlage A.

Zorgorganisaties herkennen de meeste citaten

In 76% van de gevallen werd het citaat door de zorgorganisatie herkend omdat het afkomstig was uit het informatiemateriaal. 10% van de citaten betreft volgens de zorgorganisaties mondeling verstrekte informatie. Nog eens 10% van de citaten werd niet herkend door de zorgorganisatie, ook niet bij navraag bij meerdere collega's. En bij 4% van de citaten werd aangegeven dat men niet weet waar het betreffende citaat uit afkomstig is.

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage van 180 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	137	76%
Mondeling verstrekt	18	10%
Herken het citaat niet	18	10%
Weet niet	7	4%
Totaal	180	100%

Zorgorganisaties zijn bekend met richtlijnen, maar vinden deze niet altijd duidelijk

Het overgrote merendeel (84%) van de zorgorganisaties geeft aan bekend te zijn met de richtlijnen van het CVZ. Hierbij grijpt men dan meestal terug op de brochure: "Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling". Bij het doorvragen tijdens persoonlijk contact met de vertegenwoordigers van de zorgorganisaties blijkt dat zorgorganisaties minder bekend zijn met het AWBZ-kompas. Het commentaar vanuit de zorgorganisaties op het AWBZ-kompas is dat men het lastig vindt om de betreffende informatie per onderwerp te vinden. Bovendien wordt aangegeven dat de informatie in het AWBZ-kompas afwijkt van wat beschreven staat in de brochure "Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling". In de conclusie en aanbevelingen wordt hier verder op ingegaan.

In 7% van de gevallen heeft de zorgorganisatie aangegeven dat men de richtlijn onduidelijk vindt. Maar op basis van de gevoerde gesprekken is onze verwachting dat dit percentage hoogstwaarschijnlijk hoger ligt wanneer de zorgorganisatie zowel het AWBZ-kompas als de brochure moet beoordelen.

Bekend met richtlijn?	Aantal	Percentage van 180 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	9	5%
Weet niet	7	4%
Ja, conform richtlijn	147	82%
Nee, richtlijn onduidelijk	13	7%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	4	2%
Totaal	180	100%

Een aantal citaten is onterecht aangemerkt als ‘in strijd met de richtlijn’

De onderstaande 5 gevallen zijn ten onrechte aangemerkt als in strijd met de richtlijn:

1. *Wanneer de cliënt zelf zorg draagt voor het wassen, drogen en strijken van kleding die extra vaak gewassen moet worden, dan ontvangt de cliënt een vergoeding van de zorgaanbieder (zie tarievenlijst).*

Conform de richtlijn. Citaat is niet in context geplaatst en daardoor onterecht als fout bestempeld.

2. *De cliënt ontvangt van de zorgorganisatie (een vergoeding voor) toiletpapier. Wil de cliënt luxer of ander toiletpapier dan zijn de kosten voor de cliënt zelf.*

Niet in strijd met de richtlijn. De zorgorganisatie biedt de standaard aan, wil men luxer, dan mag dat.

3. *In verzorgingshuizen zorgt zorgorganisatie ervoor dat het appartement er netjes uitziet. Gordijnen en vloerbedekking zijn aanwezig (de zgn. basisinrichting). U kunt uw appartement naar eigen smaak verder inrichten. Voor de speciale inrichting van de zorgorganisatie betaalt u een bedrag tussen de €400 en €500. Als u deze vergoeding niet wenst te betalen, dan kunt u dit ook aangeven op het machtigingsformulier. U dient dan bij vertrek het appartement terug te brengen in de originele staat.' (brochure, p.xx)*

Zorgorganisatie biedt basisarrangement aan. Cliënt kan en mag hiervan afwijken, maar de kosten komen dán voor eigen rekening. Zelfs als men dát niet kan of wil betalen, biedt de zorgorganisatie nog deze mogelijkheid aan, maar dan moet de cliënt een en ander wel in originele staat terug brengen, zodat de zorgorganisatie achteraf niet ook nog eens extra kosten heeft, waar de cliënt deze vooraf al niet betaald heeft.

4. *U kunt ervoor kiezen om broodmaaltijden niet van de zorgorganisatie te betrekken, maar hiervoor zelf te zorgen. Wij wijzen u erop dat er geen restitutie op de verzorgingsprijs zal plaatsvinden voor het niet afnemen van de broodmaaltijden.*

De AWBZ-zorg is een voorziening in natura. Er kan geen aanspraak op restitutiegelden gemaakt worden indien één van beide partijen dit niet wenst.

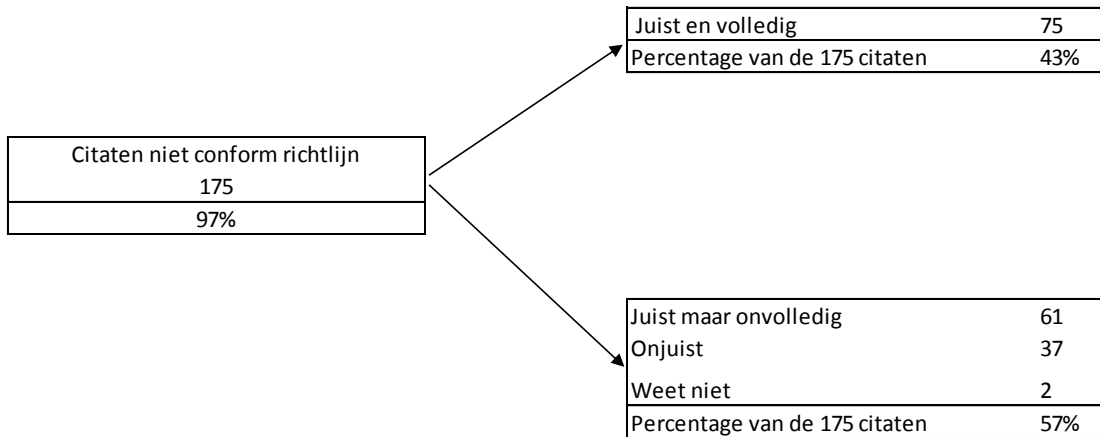
5. *In verband met eventuele klachtenafhandeling dient de cliënt zijn kledingbonnen ten minste 3 jaar te bewaren.*

Geen uitspraak over verstrekking/aanspraak. De zorgorganisatie attendeert een cliënt extra op een mogelijk risico.

De verdere resultaten hebben betrekking op de 175 citaten die - in eerste instantie niet onterecht - door de Consumentenbond als ‘in strijd met de richtlijn’ zijn aangemerkt.

Veel citaten zijn niet juist of onvolledig

Van de 175 citaten is 43% volgens de zorgorganisatie “juist en volledig”. In 57% van de gevallen is aangegeven dat het citaat onjuist of onvolledig is. Vaak komt dit doordat bijvoorbeeld aanvullende informatie uit (ander) foldermateriaal niet is opgenomen of de (mondelijke) nuancering ontbreekt.



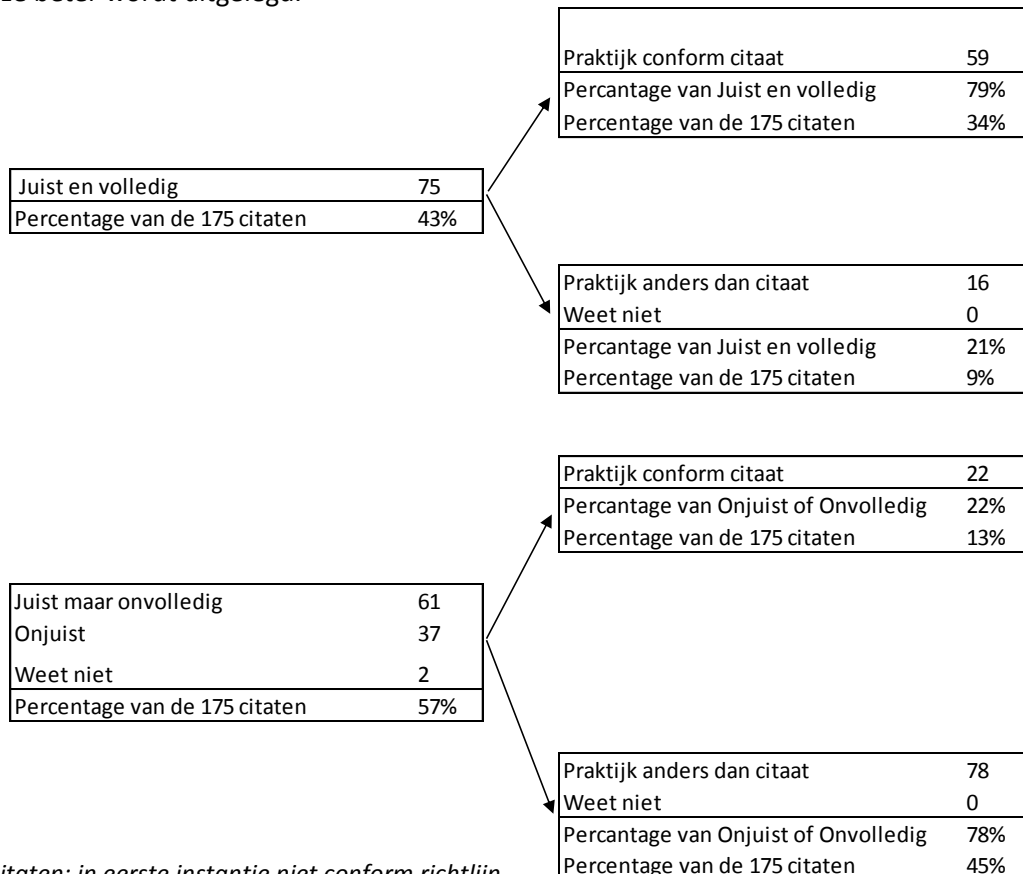
De 175 citaten: in eerste instantie niet conform richtlijn

Werkwijze zorgorganisaties is in praktijk vaak anders

Vervolgens is de vraag gesteld of de praktijk conform het citaat is. In totaal geven de zorgorganisaties aan in 54% van de gevallen anders te werken in de praktijk.

Citaten die als onjuist of als onvolledig zijn aangeduid

Van de 100 citaten die als “onjuist” of “onvolledig” zijn geduid, geeft men bij 78 citaten aan in de praktijk anders te werken dan in het citaat vermeld staat (45% van de 175 citaten). In 22 gevallen geeft men aan conform het citaat te werken (13% van de 175 citaten). De reden van het “onjuist” of “onvolledig” zijn van het citaat is meestal omdat het informatiemateriaal verouderd was, dat de nuancering in een persoonlijk gesprek tijdens de intake (vaak mondeling) gegeven wordt, of dat er nog ander informatiemateriaal beschikbaar is waarin de werkwijze beter wordt uitgelegd.



De 175 citaten: in eerste instantie niet conform richtlijn

Citaten die als volledig zijn aangeduid

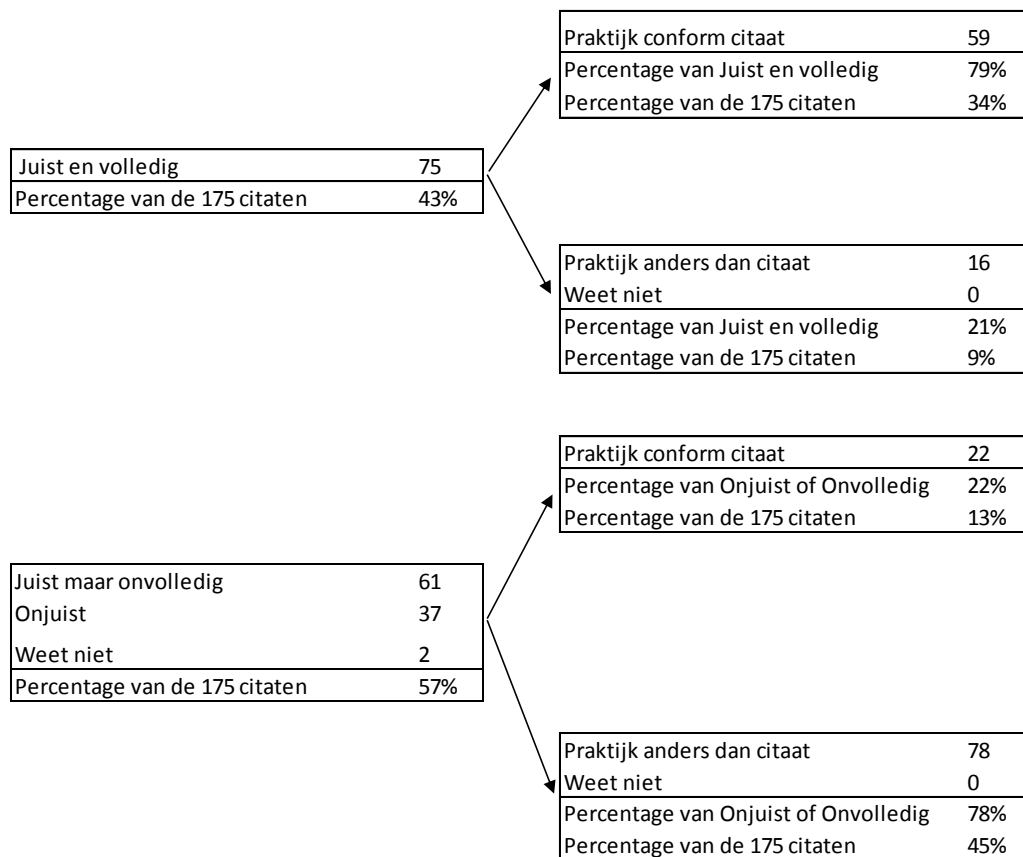
Bij de 75 citaten die als “juist en volledig” zijn gedeut, zeggen de zorgorganisaties in 59 gevallen conform het citaat te werken (34% van de oorspronkelijke 175 citaten). In 16 gevallen werd aangegeven dat men in de praktijk anders werkt dan in het citaat staat weergegeven.

Bewust afwijken van richtlijn

In enkele gevallen (4x) is men bewust afgeweken van de richtlijnen. Zo stelt één zorgorganisatie (2 citaten) de mensgerichte zorgvisie (eigen regie) boven het AWBZ-Kompas en wijkt bewust af op - volgens hun zienswijze - legitieme gronden. Eén zorgorganisatie past de regeling in het merendeel van de gevallen in positieve zin toe (lees: cliënt krijgt meer), maar in een klein aantal gevallen heeft men de regeling bewust scherper geformuleerd om onnodige geldverspilling te voorkomen. In één geval wijkt de zorgorganisatie bewust af omdat men van mening is dat de regeling in een verzorgingshuis anders is dan in een verpleeghuis. Dat is niet terecht. In 2009 heeft het CVZ deze regelingen gelijk getrokken. Er zijn slechts nog enkele verschillen die voornamelijk betrekking hebben op het al dan niet toegelaten zijn voor de functie “behandeling” en de daaruit voortvloeiende aanspraak. De cliënt verplichten het “hoog-laagbed” aan te schaffen in een verzorgingshuis, valt hier niet onder.

Zorgorganisaties passen informatie en soms ook hun werkwijze aan

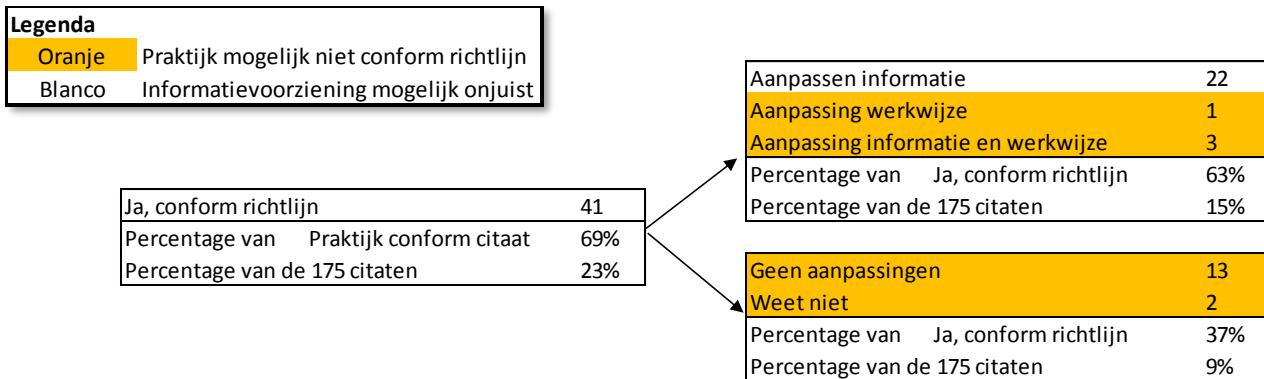
Voor het inzicht in welke zorgorganisaties de informatie en soms ook hun werkwijzen aanpassen, maken we onderscheid tussen “Juist en volledig” versus “Onjuist of onvolledig” en vervolgens tussen “Praktijk conform citaat” versus “Praktijk anders dan citaat”.



De 175 citaten onderverdeeld naar “Juist en volledig” en “Onjuist of onvolledig”

Citaat Consumentenbond “juist en volledig” en “praktijk conform dan citaat”

Als we de antwoorden verder gaan uitdiepen, dan is het opmerkelijk te zien dat bij 41 citaten (23% van de 175) die zijn aangemerkt als “juist en volledig” en waarbij men zegt “in de praktijk conform citaat te werken”, de zorgorganisatie tevens van mening is dat men werkt conform de richtlijnen. Dat zou betekenen dat men de richtlijnen anders interpreteert dan de Consumentenbond of dat men onbewust ander beleid voert dan in de richtlijnen beschreven staat.



De 41 gevallen: ‘het citaat juist en volledig’, ‘de praktijk conform het citaat’ en ‘conform de richtlijn’

Het is daarom van belang om te kijken of deze zorgorganisaties desondanks aanleiding zien om hun informatie of werkwijze aan te passen:

- Bij deze 41 citaten geeft men in 22 gevallen aan dat men de informatie toch zal aanpassen. Dat houdt in dat men de informatievoorziening zelf niet optimaal vindt, maar de werkwijze in principe wel goed is.
- In 3 gevallen past men zowel de informatie als de werkwijze aan en in 1 geval alleen de werkwijze. Het is bij dit ene citaat niet op voorhand te zeggen of de werkwijze fout was, aangezien men dit eerst nog wil onderzoeken binnen de zorgorganisatie.
- In 15 gevallen zegt men geen aanpassingen te plegen. Dit betreffen echter citaten die erop wijzen dat er mogelijk onterechte betalingen gevraagd worden van de cliënten. Het is aan te raden om deze zorgorganisaties hier nogmaals op te attenderen en hen te verzoeken hun informatievoorziening en/of werkwijze nog eens extra tegen het licht te houden en/of aan te passen.

In 18 situaties (9% van de oorspronkelijke 175) waarbij het citaat door de zorgorganisatie als “juist en volledig” is aangemerkt en men “in de praktijk conform het citaat” werkt, constateert de zorgorganisatie dat deze werkwijze niet (geheel) conform de richtlijn is. In 17 van deze gevallen vindt men de richtlijn onduidelijk of was men onvoldoende bekend met de richtlijn. In 1 geval is bewust van de richtlijn afgeweken. Ook voor deze categorie is het van belang om te kijken of deze zorgorganisatie aanleiding ziet om hun informatie of werkwijze aan te passen:

- In 12 gevallen gaat men de informatie en/of werkwijze aanpassen. Het onderzoek van de Consumentenbond en het “hoor en wederhoor” heeft hier zijn zuiverende werking gehad.
- In 5 gevallen geeft men aan “geen aanpassingen” te zullen doen of het nog “niet te weten”. Het is aan te raden om de richtlijnen aan deze leden te verduidelijken en de zorgorganisaties te attenderen op het feit dat zij hun informatievoorziening en/of werkwijze nogmaals tegen het licht moeten houden.

Legenda	
Rood	Praktijk niet conform richtlijn
Oranje	Praktijk mogelijk niet conform richtlijn
Blanco	Informatievoorziening mogelijk onjuist

Nee, richtlijn onduidelijk	7
Nee, niet bekend met deze richtlijn	6
Weet niet	4
Percentage van Praktijk conform citaat	29%
Percentage van de 175 citaten	10%

Aanpassen informatie	2
Aanpassing werkwijze	1
Aanpassing informatie en werkwijze	9
Percentage van Onduidelijke richtlijn	71%
Percentage van de 175 citaten	7%

Geen aanpassingen	3
Weet niet	2
Percentage van Onduidelijke richtlijn	29%
Percentage van de 175 citaten	3%

De 17 gevallen: 'het citaat juist en volledig', 'de praktijk conform het citaat' en 'niet zeker conform de richtlijn'

Citaat Consumentenbond "juist en volledig" en "praktijk anders dan citaat"

Van de 16 (9% van de 175) citaten die zijn aangemerkt als "juist en volledig" maar waarbij "de praktijk anders is dan het citaat" geeft men vervolgens bij 15 citaten aan dat men de informatievoorziening en/of werkwijze zal aanpassen. Het onderzoek van de Consumentenbond en het "hoor en wederhoor" heeft zorgorganisaties aangezet om vooral de informatievoorziening in lijn te brengen met de (juiste) praktijk.

Citaat Consumentenbond "onjuist of onvolledig" en "praktijk anders dan citaat"

Bij de citaten die volgens de zorgorganisaties "onjuist of onvolledig zijn" en waarbij "de praktijk anders is dan het citaat" (78 citaten, 45% van de 175) geeft men vervolgens bij 71 citaten (41% van de 175) aan dat men werkt conform richtlijn. In het merendeel van deze gevallen (46 van de 78) geeft de zorgorganisatie aan de informatievoorziening en/of werkwijze aan te zullen passen. In de overige 29 gevallen geeft de zorgorganisatie aan geen aanpassingen te zullen doen. Het is aan te raden deze zorgorganisaties er toch op te attenderen dat zij hun informatievoorziening en/of werkwijze nogmaals tegen het licht moeten houden en aanpassingen te doen aan de informatievoorziening.

Nee, richtlijn onduidelijk	2
Nee, niet bekend met deze richtlijn	2
Weet niet	2
Percentage van Praktijk anders dan citaat	8%
Percentage van de 175 citaten	3%

Aanpassen informatie	4
Aanpassing werkwijze	0
Aanpassing informatie en werkwijze	1
Percentage van Onduidelijke richtlijn	83%
Percentage van de 175 citaten	3%

Geen aanpassingen	1
Weet niet	0
Percentage van Onduidelijke richtlijn	17%
Percentage van de 175 citaten	1%

Aanpassen informatie	40
Aanpassing werkwijze	1
Aanpassing informatie en werkwijze	2
Percentage van Ja, conform richtlijn	61%
Percentage van de 175 citaten	25%

Geen aanpassingen	28
Weet niet	0
Percentage van Ja, conform richtlijn	39%
Percentage van de 175 citaten	16%

Legenda	
Rood	Praktijk niet conform richtlijn
Oranje	Praktijk mogelijk niet conform richtlijn
Geel	Informatievoorziening onjuist
Blanco	Informatievoorziening mogelijk onjuist

Ja, conform richtlijn	71
Percentage van Praktijk anders dan citaat	91%
Percentage van de 175 citaten	41%

Nee, bewust van richtlijn afgeweken	1
Percentage van Praktijk anders dan citaat	1%
Percentage van de 175 citaten	0,6%

De 78 gevallen: "citaat onjuist of onvolledig" en "Praktijk anders dan citaat"

Het onderstaande citaat is een voorbeeld van een geval waarbij de informatievoorziening onjuist of onvolledig is. In de informatievoorziening is de Consumentenbond het volgende citaat tegen gekomen:

Cliënt moet zelf zorgen voor seniorenbed.

Volgens de zorgorganisatie is de praktijk anders dan het citaat. De zorgorganisatie zegt:

In de meeste gevallen nemen cliënten die in een verzorgingshuis gaan wonen zelf hun meubilair mee. Indien door omstandigheden een cliënt het appartement niet zelf kan meubileren zorgt de zorgorganisatie voor een eenvoudige inrichting. Indien de zorgorganisatie eist dat een cliënt gebruik maakt van een seniorenbed wordt dit door de instelling verstrekt.

Conclusie is dat de werkwijze in de praktijk weliswaar correct is, maar de informatievoorziening anders doet vermoeden. Het is dus aan te raden om de informatie voor de cliënt te verduidelijken.

Algemene conclusie is dat het onderwerp aandacht heeft van zorgorganisaties

Op basis van alle voorgelegde citaten en het nabellen zijn zorgorganisaties zich opnieuw gaan verdiepen in de eigen informatievoorziening en de achterliggende regels. In 50% van de gevallen realiseert de zorgorganisatie zich dat de informatievoorziening niet duidelijk genoeg is en gaat men deze aanpassen. In 35% van de gevallen geeft de zorgorganisatie aan dat er geen aanpassingen zullen geschieden, echter daarvan heeft bij sommigen de aanpassing in het informatiemateriaal al plaatsgevonden¹. Het percentage van de zorgorganisaties dat de informatievoorziening aanpast is eigenlijk dus nog iets hoger. In 9% van de gevallen wordt zowel de informatievoorziening als de werkwijze opnieuw tegen het licht gehouden en aangepast.

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage van 180 citaten
Geen aanpassingen	63	35%
Aanpassen informatie	90	50%
Aanpassing werkwijze	6	3%
Aanpassing informatie en werkwijze	17	9%
Weet niet	4	2%
Totaal	180	100%

De algemene conclusie die uit bovenstaande informatie is te trekken, is dat in het merendeel van de gevallen de werkwijze in de praktijk beter is dan men in de informatievoorziening richting cliënt aangeeft. Deze informatievoorziening wordt naar aanleiding van het onderzoek van de Consumentenbond opnieuw door veel zorgorganisaties bekeken en daar waar nodig aangepast.

¹ Er is gebruik gemaakt van verouderd materiaal.

Algemene reacties uit het veld

Naar aanleiding van het onderzoek van de Consumentenbond en dit onderzoek “Hoor en wederhoor citaten Consumentenbond”, kunnen we constateren dat een en ander veel aandacht heeft gekregen in het veld. In de begeleidende e-mails bij het retourneren van vragenlijsten/citaten en de telefonische contacten met de zorgorganisaties werden zowel kanttekeningen bij het onderzoek van de Consumentenbond geplaatst, maar werd ook toegegeven dat men zich nu pas - bij het zien van de eigen citaten naast de brochures - realiseert dat men toch niet handelde volgende de laatste richtlijnen en men van plan is om de werkwijze aan te passen (of dat heeft men al gedaan).

Maar er was ook verontwaardiging omdat de Consumentenbond bij wijze van spreken één negatief item uit het informatiemateriaal had weten te halen, terwijl men juist op zoveel andere fronten zaken in het voordeel van de cliënt had ingericht. Deze eenzijdige, negatieve toon van dit onderzoek was voor veel zorgorganisaties zeer frustrerend.

Een veelgehoorde klacht, vooral geuit tijdens de telefonische contacten, was dat de zorgorganisaties de regelgeving onduidelijk en multi-interpretabel vonden. In het AWBZ-kompas is allereerst moeilijk per onderwerp te vinden hoe de aanspraak luidt. Vervolgens wordt in het AWBZ-kompas vaak stellig omschreven waar de cliënt recht op heeft, terwijl de beschrijving in de brochure: “Daar heeft u recht op in een AWBZ-instelling” veel meer nuancering toelaat. Zorgorganisaties willen zich graag houden aan de regels, maar dan moeten deze wel duidelijk en eenduidig zijn.

Het feit dat er geen verschil meer bestaat tussen de aanspraak in het verzorgingshuis en het verpleeghuis, en dan met name voor wat betreft de inrichting van het appartement, wordt als oneerlijk en onwenselijk ervaren. Immers, er is nooit extra geld gekomen om de standaarduitrusting voor een appartement in het verzorgingshuis in te richten. Vóór 2009 was de regeling dat het appartement kaal (zoals ook in huursituaties) opgeleverd diende te worden. De cliënt kon dan vervolgens zijn appartement naar eigen smaak inrichten. Die eigen inrichting vinden veel zorgorganisaties én cliënten juist ook erg belangrijk:

Onze cliënten willen geen standaard uitrusting aangezien dat geen huiselijk sfeer uitademt maar eerder een ziekenhuisgevoel.

Zie bijlage B voor meer voorbeelden van reacties van vertegenwoordigers van zorgorganisaties.

Conclusies en aanbevelingen

Zoals al eerder in het rapport is aangegeven, heeft het onderzoek van de Consumentenbond veel los gemaakt in het veld. Het positieve is dat de meeste zorgorganisaties de richtlijnen graag willen volgen en ook direct bereid zijn om – daar waar zij constateren dat ze toch niet volledig de regels gevolgd hebben – dit aan te passen.

Met name de schriftelijke informatievoorziening richting cliënten blijkt onvoldoende duidelijk te zijn. Veel zorgorganisaties hebben ook hier aangegeven dit te verbeteren of aan te passen, waarbij de rechten voor de cliënt duidelijker beschreven zullen worden.

Vooraf informatievoorziening niet correct

Voor een deel van de genoemde citaten uit het onderzoek van de Consumentenbond moeten we constateren dat deze inderdaad niet conform de richtlijnen van het CVZ zijn. Meestal betrof het echter alleen de informatievoorziening die onvoldoende was en laat de praktijk vaak een genuanceerder beeld zien. In 64% van de gevallen hebben de zorgorganisaties zich direct bereid verklaard om dit aan te passen in de informatievoorziening en/of werkwijze, dus in dat opzicht heeft het onderzoek een zuiverend effect gehad.

Kritiek op Consumentenbond door niet toepassen van ‘hoor en wederhoor’

Tegelijkertijd is dat ook de kritiek op het onderzoek van de Consumentenbond. Indien de Consumentenbond zelf het hoor en wederhoor had toegepast bij de individuele zorgorganisaties, dan was duidelijk geworden dat de praktijk veel genuanceerder ligt. Daarmee was publicatie van een fors deel van de citaten onnodig geweest. Vooral het feit dat zorgorganisaties onterecht negatief genoemd worden in het rapport van de Consumentenbond en de Consumentenbond met een aantal citaten zelfs openlijk de publiciteit heeft gezocht, wordt als onnodige, negatieve publiciteit ervaren.

Regelmatig worden in goed overleg met de cliëntenraad andere afspraken gemaakt, die beter werkbaar zijn en financieel gunstiger voor de cliënt. Een voorbeeld:

In overleg met de Cliëntenraad is afgesproken dat het toiletpapier door bewoners zelf aangeschaft moet worden, dit in plaats van de verzekeringen en het abonnement van de tv, wat eigenlijk betaald moest worden door de bewoners zelf.

Voor de zorgorganisatie die vervolgens in het onderzoek van de Consumentenbond meteen als foutief bestempeld wordt en waarover beweerd wordt dat ze de cliënten financieel uitkleden, is dit een onbegrijpelijke en kwetsende conclusie.

De verwachting van de onderzoekers is daarentegen wel dat de aangehaalde problematiek/casuïstiek zich verder zal strekken dan alleen de genoemde zorgorganisaties en citaten in het rapport van de Consumentenbond. Wij adviseren dat alle verpleeg- en verzorgingshuizen zeer kritisch naar het eigen informatiemateriaal kijken en deze naast de brochure “Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling” en het AWBZ-kompas leggen.

Onduidelijkheid over richtlijnen bij zorgorganisaties

Een veel gemaakte denkfout is dat er verschillen zouden zijn tussen de aanspraak in het verzorgingshuis en in het verpleeghuis, met name daar waar het gaat om de inrichting van het appartement. Dat is echter sinds 2009 volgens het CVZ niet meer het geval. Bovendien wordt de nuancering - dat wanneer een cliënt de eigen kamer niet kan of wil inrichten, de zorgorganisatie voor

een eenvoudige inrichting zorgt – vaak weggelaten in het informatiemateriaal. Daardoor schiet de informatiewijze door de zorgorganisatie richting de cliënt tekort.

Daarnaast is de sector onvoldoende op de hoogte van de aanschaf van het hoog-laagbed en/of seniorenbed. Regelmatig hebben we in de informatievoorziening van voornamelijk de verzorgingshuizen gelezen dat de cliënt voor de aanschaf van het hoog-laagbed/seniorenbed moet zorgen. Dit is niet correct. Allereerst is het goed om te benadrukken dat er een verschil is tussen een seniorenbed en een hoog-laagbed. Een seniorenbed betreft een bed specifiek voor oudere mensen, meestal iets hoger zodat de persoon er makkelijker kan in- en uitstappen. Een hoog-laagbed betreft een bed dat in hoogte versteld kan worden. In principe moet de zorgorganisatie – zeker wanneer de zorgorganisatie dit verplicht stelt vanwege bijvoorbeeld Arbo-eisen – voor de aanschaf van een dergelijk specifiek bed zorgdragen. Wel kan het voorkomen dat vanwege een specifieke situatie de zorgverzekeraar een hoog-laagbed vergoed. Het betreft hier dan de situatie dat de cliënt een zorgzwaartepakket heeft zonder behandeling en waarbij de cliënt tevens verblijft in een zorgorganisatie die niet is toegelaten voor behandeling. In die situatie kán de zorgverzekeraar van de cliënt de kosten voor de aanschaf van het hoog-laagbed financieren.

Over de vraag wie moet zorgen voor de aanschaf van het bedden-en linnengoed is in de richtlijnen van het CVZ – zowel in AWBZ-kompas als in de brochure - niets te vinden. Je zou dit hooguit indirect kunnen afleiden uit de brochure “Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling”. Bij het inrichten van de kamer of appartement wordt hierbij het volgende aangegeven:

Gaat u voorgoed in een instelling wonen? Dan neemt u uw eigen meubels mee naar de instelling. Kunt u uw kamer of appartement niet zelf inrichten? Of is het niet mogelijk om uw eigen meubels in uw kamer te zetten omdat de zorg er last van heeft? Dan zorgt de instelling voor een eenvoudige inrichting: een tafel, een stoel, een kast, vloerbedekking, gordijnen en lampen. Maar ook een standaard bed, een matras, beddengoed en handdoeken.

Dit leidt helaas bij zorgorganisaties tot kennelijke verwarring, zeker aangezien in het verleden cliënten in verzorgingshuizen dit zelf moesten meenemen. Hieronder wordt een voorbeeld gegeven:

Maar onze cliënten willen niet ons standaard linnengoed. Dat is veel te hotelachtig. Ze vinden het juist heel erg fijn om hun eigen linnengoed mee te kunnen nemen, zodat dit nog oud en vertrouwd aanvoelt.

Richtlijnen uit verschillende bronnen niet altijd eenduidig

Een andere conclusie die we horen van de zorgorganisaties is dat de informatievoorziening met betrekking tot de aanspraak niet op alle fronten helder en eenduidig is. De omschrijving in het AWBZ-kompas van het CVZ belicht zaken soms net iets anders dan de brochure “Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling”. Het belangrijkste voorbeeld betreft de inrichting van de kamer/appartement. In het AWBZ-kompas staat dit als volgt weergegeven:

Een instelling die verblijf biedt moet dat verblijf ook mogelijk maken. Dat betekent dat de instelling moet zorgen voor een eenvoudige, adequate inrichting van de kamer.

Vaak bieden zorgorganisaties verzekerden de mogelijkheid om de kamer of het appartement zelf geheel of gedeeltelijk in te richten. Als de verzekerde dat ook wenst, komen de kosten voor de eigen inrichting voor rekening van de verzekerde.

In de brochure “Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling” staat:

Gaat u voorgoed in een instelling wonen? Dan neemt u uw eigen meubels mee naar de instelling.

Kunt u uw kamer of appartement niet zelf inrichten? Of is het niet mogelijk om uw eigen meubels in uw kamer te zetten omdat de zorg er last van heeft? Dan zorgt de instelling voor een eenvoudige inrichting: een tafel, een stoel, een kast, vloerbedekking, gordijnen en lampen. Maar ook een standaard bed, een matras, beddengoed en handdoeken.

Vaak mag u (de cliënt) van de instelling uw appartement of kamer zelf inrichten. Wilt u dat? Dan betaalt u zelf deze kosten. Ook potten en pannen betaalt u zelf.

In het AWBZ-kompas gaat men uit van: “de zorgorganisatie zorgt voor, tenzij...”, terwijl in de brochure wordt uitgegaan van: “de cliënt zorgt voor, tenzij...”.

De meeste zorgorganisaties werken volgens de brochure: “Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling”. De formulering in hun informatiemateriaal gaat dus ook uit van hetgeen de cliënt zelf kan meenemen en/of kan inrichten. Als daar vervolgens de informatie uit het AWBZ-kompas naast wordt gelegd, kan de conclusie getrokken worden dat de zorgorganisatie onjuist handelt, terwijl men het gevoel heeft correct te handelen.

Het wordt nog ingewikkelder als we de beleidsregel van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) erbij pakken. Zo staat er in de toelichting van de NZa beleidsregel “vergoeding van inrichtingskosten bij gedwongen verhuizing (CA-300-527)” onder artikel 2 het volgende vermeld:

Een verzorgingshuiscliënt betaalt zelf de kosten voor stoffering en inventaris van de woning. Dit in tegenstelling tot cliënten van andere intramurale voorzieningen (bijvoorbeeld verpleeghuizen). Bij een gedwongen verhuizing wegens renovatie en/of vervangende nieuwbouw zou een cliënt opnieuw kosten moeten maken voor het inrichten van de woning. In de woningbouwsector is het in dergelijke situaties gebruikelijk om cliënten hiervoor financieel te compenseren. Deze beleidsregel is ontwikkeld om verzorgingshuizen in staat te stellen om een vergelijkbare compensatie aan te bieden aan hun cliënten.

Het mag duidelijk zijn dat deze beleidsregel contrair is aan hetgeen in de richtlijnen van het CVZ staat beschreven. De NZa maakt hier immers onderscheid tussen verzorgingshuizen en verpleeghuizen.

Ook met betrekking tot de aanschaf van de matrassen hebben veel zorgorganisaties gereageerd:

Maar de cliënt wil niet op een oude matras van een vorige bewoner liggen. Wij kunnen toch niet voor elke bewoner steeds een nieuwe matras aanschaffen terwijl de gemiddelde ligduur 2 jaar betreft van cliënten.

Op basis van ons onderzoek raden wij aan de richtlijnen allereerst eenduidig te krijgen. Dit begint met de informatievoorziening vanuit het CVZ. Maar ook beleidsregels en/of uitlatingen door onder meer vertegenwoordigers van het ministerie van VWS, de Nederlandse Zorgautoriteit maar ook de Inspectie voor de Volksgezondheid moeten volgens de werk- en denkwijze van deze eenduidige richtlijnen zijn.

Vervolgens is het goed de huidige en de eventueel aangepaste richtlijnen opnieuw aan de zorgorganisaties voor te leggen en deze (nogmaals) uit te leggen. De geconstateerde specifieke probleempunten genoemd in deze rapportage kunnen hierbij houvast bieden. Met name het feit dat men denkt te werken volgens de richtlijnen, maar waarbij de informatievoorziening tot discussie kan leiden, is reden tot aanpassing van minimaal de informatievoorziening. Immers ook een zorgvuldige informatievoorziening richting cliënt behoort tot de algemene voorwaarden waaraan de zorgorganisaties zich gecommitteerd hebben.

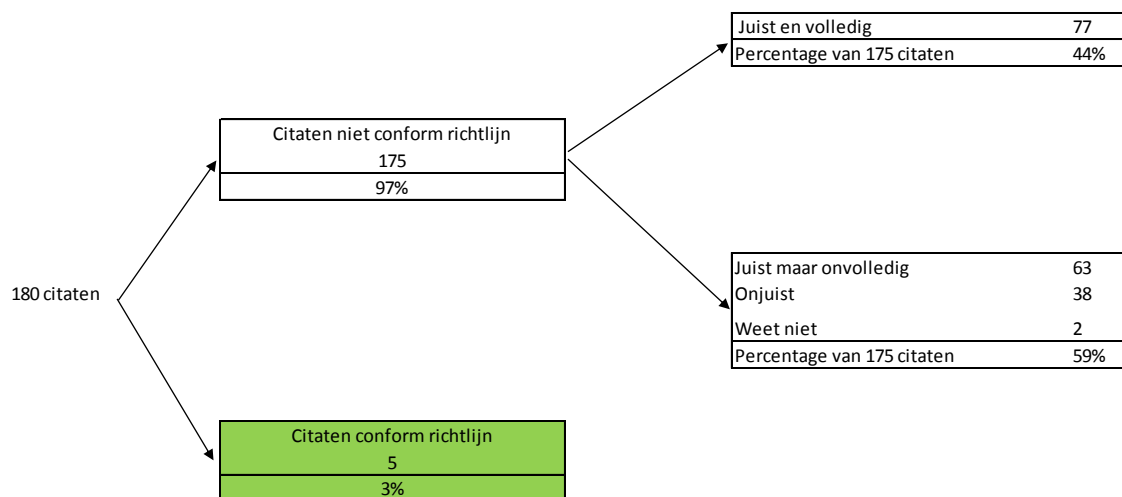


Bijlage A: 'resultatenboom'

Van de 180 citaten zijn er 5 die niet in strijd zijn met de richtlijn.

De volgende twee pagina's van deze bijlage bevatten de twee delen van de rest van de 'resultatenboom'. Dit overzicht geeft weer hoe de verschillende reacties van de zorgorganisaties op de 175 'terechte' citaten zich verhouden. Het eerste deel bevat het overzicht van de citaten die als 'Juist en volledig' zijn herkend door de zorgorganisaties. Het tweede deel bevat het overzicht van de citaten die 'Onjuist en/of onvolledig' zijn volgens de zorgorganisaties.

Legenda	
Blanco	Informatievoorziening en/of werkwijze mogelijk onjuist
Groen	Citaat conform richtlijn

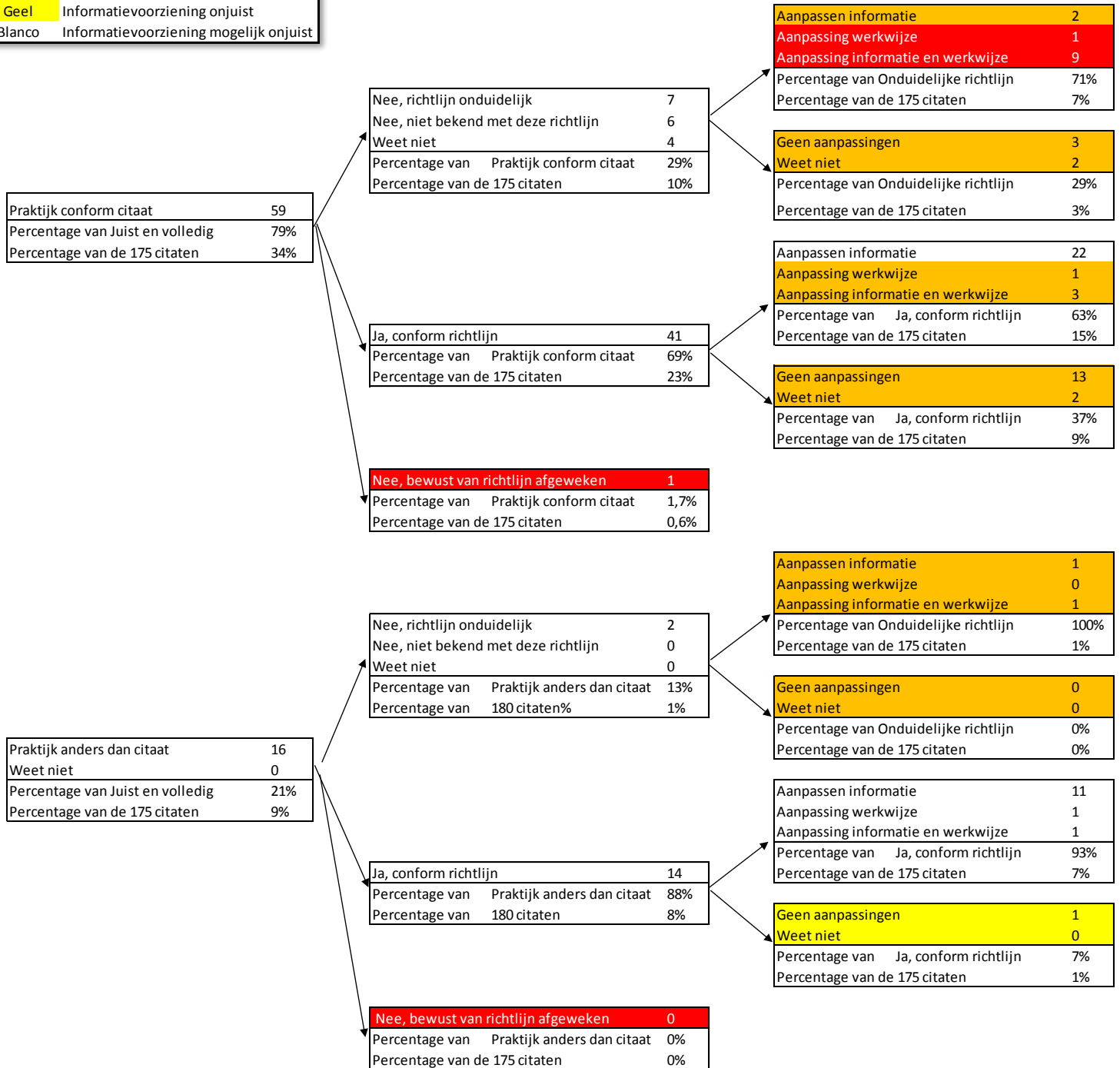




Overzicht citaten 'Juist en volledig'

Van de 175 citaten worden er 75 als Juist en volledig door de zorgorganisaties beschouwd. Onderstaand schema geeft aan hoe deze 43% van de 175 citaten verder door de zorgorganisaties worden gezien en welke actie de zorgorganisaties gaan nemen.

Legenda	
Rood	Praktijk niet conform richtlijn
Oranje	Praktijk mogelijk niet conform richtlijn
Geel	Informatievoorziening onjuist
Blanco	Informatievoorziening mogelijk onjuist

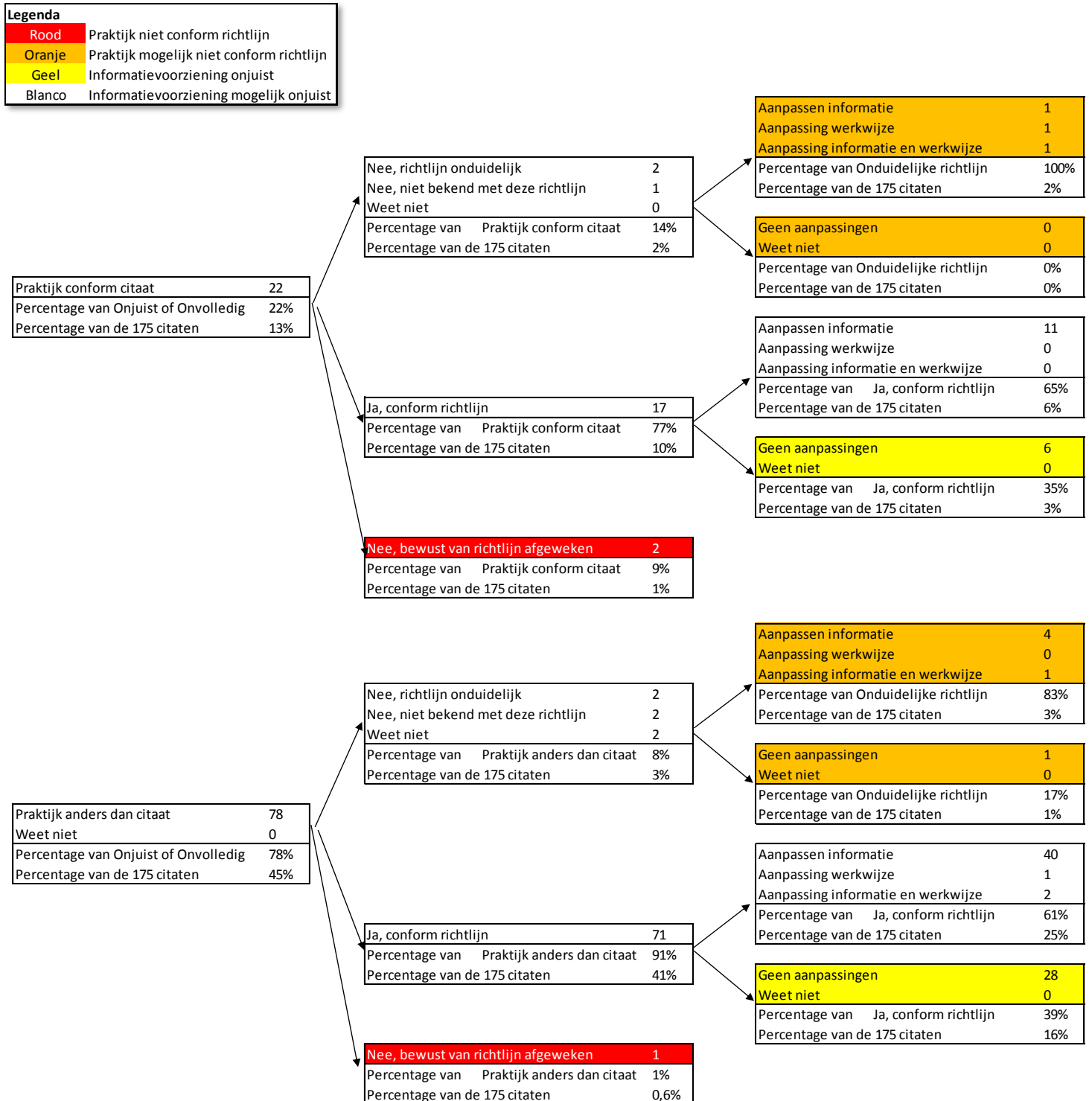


De 75 gevallen: "Juist en volledig"



Overzicht citaten 'Onjuist en/of onvolledig'

Van de 175 citaten worden er 61 als juist maar onvolledig, 37 als onjuist en 2 als onduidelijk door de zorgorganisaties beschouwd. Onderstaand schema geeft aan hoe deze in totaal 100 citaten (is 57% van de 175 citaten) verder door de zorgorganisaties worden gezien en welke actie de zorgorganisaties gaan nemen.



De 100 gevallen: "Onjuist of onvolledig"



Bijlage B: resultaten per rubriek

Deze bijlage bevat de resultaten per rubriek.

Rubriek Behangen

Citaten zorgorganisaties (parafrazering)	De kosten van het schilderen en behangen zijn voor de cliënt.
'Daar hebt u recht op'	Opknappen van een appartement: De instelling zorgt ervoor dat uw appartement er netjes uitziet, zodat u er kunt wonen.
AWBZ kompas	Inrichting van kamer/appartement: Een instelling die verblijf biedt moet dat verblijf ook mogelijk maken. Dat betekent dat de instelling moet zorgen voor een eenvoudige, adequate inrichting van de kamer.
Reacties zorgorganisaties (selectie)	<ul style="list-style-type: none"> In verpleeghuis is alles geregeld, in verzorgingshuis is het appartement kaal, maar netjes. Cliënten willen dit graag zelf behangen/schilderen naar eigen smaak. Als cliënten dit niet kunnen betalen, betaalt de instelling, maar dit komt vrijwel nooit voor.

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 10 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	9	90%
Mondeling verstrekt	0	0%
Herken het citaat niet	1	10%
Weet niet	0	0%
Totaal	10	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 10 citaten
Juist en volledig	3	30%
Juist maar onvolledig	5	50%
Onjuist	2	20%
Weet niet	0	0%
Totaal	10	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 10 citaten
Praktijk conform citaat	4	40%
Praktijk anders dan citaat	6	60%
Weet niet	0	0%
Totaal	10	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 10 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	1	10%
Weet niet	1	10%
Ja, conform richtlijn	8	80%
Nee, richtlijn onduidelijk	0	0%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	0	0%
Totaal	10	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 10 citaten
Geen aanpassingen	3	30%
Aanpassen informatie	6	60%
Aanpassing werkwijze	0	0%
Aanpassing informatie en werkwijze	1	10%
Weet niet	0	0%
Totaal	10	100%



Rubriek stofferen

Citaten zorgorganisaties (parafrazering)	U kunt uw appartement naar eigen keuze en smaak inrichten (vloerbedekking, gordijnen, eigen meubels). De kosten van stoffering zijn voor rekening van de cliënt. De cliënt draagt zelf zorg voor stoffering en meubilering van het appartement.
'Daar hebt u recht op'	Inrichten van een appartement: Gaat u voorgoed in een instelling wonen? Dan neemt u uw eigen meubels mee naar de instelling. Inrichten van een appartement: Vaak mag u van de instelling uw appartement zelf inrichten. Wilt u dat? Dan betaalt u zelf deze kosten. Inrichten van een appartement: Kunt u uw appartement niet zelf inrichten? Bijvoorbeeld omdat u geen geld daarvoor heeft? Dan zorgt de instelling voor een eenvoudige inrichting: een tafel, stoel, kast, vloerbedekking, gordijnen en lampen. Maar ook voor standaard bed, matras en handdoek.
AWBZ kompas	Inrichting van kamer/appartement: Een instelling die verblijf biedt moet dat verblijf ook mogelijk maken. Dat betekent dat de instelling moet zorgen voor een eenvoudige, adequate inrichting van de kamer. Inrichting van kamer/appartement: Vaak bieden zorgorganisaties verzekeren de mogelijkheid om de kamer of het appartement zelf geheel of gedeeltelijk in te richten. Als de verzekerde dat ook wenst, komen de kosten voor de eigen inrichting voor rekening van de verzekerde. Inrichting van kamer/appartement: Als een nieuwe bewoner zijn kamer niet zelf wil of kan inrichten, om welke reden dan ook (financieel of anderszins), dan moet de instelling voor een eenvoudige, adequate inrichting van de kamer zorgen.
Reacties zorgorganisaties (selectie)	<ul style="list-style-type: none"> De brochure 'Daar hebt u recht op' gaat uit van zelf doen, tenzij de cliënt dat niet kan. Het AWBZ Kompas gaat er van uit dat de instelling zorgdraagt voor stoffering, tenzij de cliënt het zelf wil doen. Cliënten willen vaak helemaal niet dat wij de stoffering en inrichting voor onze rekening nemen. De inspectie vindt het belangrijk dat een cliënt zijn eigen woonomgeving heeft, met eigen spullen, niet een standaardinrichting. Het past niet bij onze zorgvisie om het thuis van de cliënt in te richten.

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 53 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	42	79%
Mondeling verstrekt	5	9%
Herken het citaat niet	5	9%
Weet niet	1	2%
Totaal	53	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 53 citaten
Juist en volledig	23	43%
Juist maar onvolledig	20	38%
Onjuist	9	17%
Weet niet	1	2%
Totaal	53	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 53 citaten
Praktijk conform citaat	28	53%
Praktijk anders dan citaat	25	47%
Weet niet	0	0%
Totaal	53	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 53 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	3	6%
Weet niet	2	4%
Ja, conform richtlijn	41	77%
Nee, richtlijn onduidelijk	6	11%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	1	2%
Totaal	53	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 53 citaten
Geen aanpassingen	14	26%
Aanpassen informatie	27	51%
Aanpassing werkwijze	3	6%
Aanpassing informatie en werkwijze	7	13%
Weet niet	2	4%
Totaal	53	100%



Rubriek seniorenbed

Citaten zorgorganisaties (parafrazering)	<p>Clënten zorgen zelf voor een seniorenbed. Wij adviseren een seniorenbed aan te schaffen. Een seniorenbed met wieltjes is een voorwaarde die gesteld wordt op grond van de Arboret. Afhankelijk van de mate van verzorging kan de bewoner verzocht worden een hoog-laagbed aan te schaffen c.q. te huren. Wij adviseren u een hoog-laagbed te kopen.</p>
'Daar hebt u recht op'	<p>Inrichten van een appartement: Vindt de instelling dat er bepaalde dingen verplicht aanwezig moeten zijn? Bijvoorbeeld een seniorenbed? Dan betaalt de instelling ook deze kosten. Hulpmiddel in verband met werk personeel: De instelling zorgt voor hulpmiddelen die zijn bedoeld om het werk voor het personeel makkelijker te maken. Bijvoorbeeld tilliften of hoog-laagbedden.</p>
AWBZ kompas	<p>Inrichting van kamer/appartement: Als de instelling bepaalde woonelementen verplicht stelt, bijvoorbeeld een hoog-laagbed, dan komen de kosten voor rekening van de instelling. Inrichting van kamer/appartement: Indien een seniorenbed verplicht wordt gesteld door een verzorgingshuis, behoort het bed tot de standaardinventaris goederen.</p>
Reacties zorgorganisaties (selectie)	<ul style="list-style-type: none"> • Dat dit in het verpleeghuis geldt, is ons duidelijk. Dat dit ook geldt voor het verzorgingshuis is voor ons nieuwe informatie. • Wij sturen cliënten verzorgingshuis door naar hun zorgverzekeraar of de gemeente (WMO) voor vergoeding. • Wij verplichten het niet, het is een advies waar de cliënt ook baat bij heeft op basis van eerdere ervaringen. • Als men toch een ander bed koopt, adviseren wij meteen een passend bed.

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 38 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	30	79%
Mondeling verstrekt	3	8%
Herken het citaat niet	5	13%
Weet niet	0	0%
Totaal	38	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 38 citaten
Juist en volledig	16	42%
Juist maar onvolledig	14	37%
Onjuist	8	21%
Weet niet	0	0%
Totaal	38	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 38 citaten
Praktijk conform citaat	19	50%
Praktijk anders dan citaat	19	50%
Weet niet	0	0%
Totaal	38	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 38 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	2	5%
Weet niet	0	0%
Ja, conform richtlijn	33	87%
Nee, richtlijn onduidelijk	1	3%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	2	5%
Totaal	38	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 38 citaten
Geen aanpassingen	13	34%
Aanpassen informatie	18	47%
Aanpassing werkwijze	2	5%
Aanpassing informatie en werkwijze	5	13%
Weet niet	0	0%
Totaal	38	100%



Rubriek Platgoed

Citaten zorgorganisaties (parafrasering)	De cliënt zorgt zelf voor linnengoed en beddengoed. Er is een lijst beschikbaar met daarop de hoeveelheden linnengoed die handig zijn om aan te schaffen. U kunt uw eigen linnengoed meenemen, of kiezen voor ons linnenpakket.
'Daar hebt u recht op'	Inrichten van een appartement: Kunt u uw appartement niet zelf inrichten? Bijvoorbeeld omdat u geen geld daarvoor heeft? Dan zorgt de instelling voor een eenvoudige inrichting: een tafel, stoel, kast, vloerbedekking, gordijnen en lampen. Maar ook voor een standaard bed, een matras en handdoeken. Wassen, drogen, strijken en stickeren van beddengoed en handdoeken: Bij sommige zorgorganisaties mag u uw eigen spullen gebruiken. U moet zelf de kosten betalen van het plakken van naamstickers op uw eigen beddengoed, handdoeken en washandjes.
AWBZ kompas	Het AWBZ Kompas doet hierover GEEN uitspraken.
Reacties zorgorganisaties (selectie)	<ul style="list-style-type: none"> • Cliënten (ook in verpleeghuis-setting) vinden het belangrijk om hun eigen linnengoed en beddengoed te gebruiken. Dat draagt bij aan het gevoel van thuis. • Ook al is het voor de instelling duurder om eigen linnengoed van cliënten te wassen ten opzichte van huurlinnen, kiezen we er toch voor dit voor cliënten mogelijk te maken. • De cliënt kan kiezen uit (gratis) instellingslinnengoed of eigen linnengoed. • Wij verstrekken alle beddengoed en linnengoed aan onze cliënten. • Zo nodig kan er een beroep gedaan worden op bijzondere bijstand. Ik heb dit nooit meegemaakt.

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 30 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	23	77%
Mondeling verstrekt	4	13%
Herken het citaat niet	3	10%
Weet niet	0	0%
Totaal	30	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 30 citaten
Juist en volledig	13	43%
Juist maar onvolledig	10	33%
Onjuist	6	20%
Weet niet	1	3%
Totaal	30	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 30 citaten
Praktijk conform citaat	12	40%
Praktijk anders dan citaat	18	60%
Weet niet	0	0%
Totaal	30	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 30 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	1	3%
Weet niet	0	0%
Ja, conform richtlijn	25	83%
Nee, richtlijn onduidelijk	4	13%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	0	0%
Totaal	30	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 30 citaten
Geen aanpassingen	5	17%
Aanpassen informatie	21	70%
Aanpassing werkwijze	0	0%
Aanpassing informatie en werkwijze	3	10%
Weet niet	1	3%
Totaal	30	100%



Rubriek Kleding en was

Citaten zorgorganisaties (parafrazering)	Keuze uit alle was door het huis, of alle was door cliënt/familie. De kosten voor de was zijn voor u.
'Daar hebt u recht op'	Wassen, drogen, strijken en stickeren van kleding: De instelling betaalt geen kosten voor het wassen, drogen, strijken en stomen van uw kleding. Behalve als uw kleding extra vaak moet worden gewassen als gevolg van uw aandoening. Wassen, drogen, strijken en stickeren van kleding: Woonde u al op 31 december 2008 in het verzorgingshuis? Dan betaalt het verzorgingshuis de kosten van het wassen, drogen en strijken van uw kleding. Wassen, drogen, strijken en stickeren van beddengoed en handdoeken: De instelling betaalt de kosten van het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken en washandjes.
AWBZ kompas	Wassen van linnen en kleding: Het wassen van bedlinnen, handdoeken en dergelijke komt ten laste van de instelling. Wassen van linnen en kleding: Het wassen en stomen van de eigen kleding (ondergoed en bovenkleding) moet een verzekerde zelf betalen. Alleen als de kleding vanwege de aandoening van de verzekerde vaker verschoond moet worden dan gebruikelijk is, of als de kleding door de instelling is verstrekt, komen de extra waskosten ten laste van de AWBZ, dus ten laste van de instelling. Wassen van linnen en kleding: De instelling moet er voor zorgen dat de verzekerde de mogelijkheid heeft zijn kleding te wassen of te laten wassen. Tot het wassen behoort ook het strijken en vouwen. Het opruimen en verzamelen van de was komt ten laste van de instelling voor zover de verzekerde er zelf niet toe in staat is.
Reacties zorgorganisaties (selectie)	<ul style="list-style-type: none"> • Het wassen van kleding en linnengoed gaat conform de regels. • Ons informatiemateriaal kan op dit punt verbeterd worden, de praktijk is conform de richtlijn. • Wij waren ons niet bewust van het feit dat wij de kosten betalen voor het wassen van linnengoed. Wij passen dit aan.

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 10 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	4	40%
Mondeling verstrekt	3	30%
Herken het citaat niet	2	20%
Weet niet	1	10%
Totaal	10	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 10 citaten
Juist en volledig	1	10%
Juist maar onvolledig	5	50%
Onjuist	4	40%
Weet niet	0	0%
Totaal	10	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 10 citaten
Praktijk conform citaat	5	50%
Praktijk anders dan citaat	5	50%
Weet niet	0	0%
Totaal	10	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 10 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	1	10%
Weet niet	0	0%
Ja, conform richtlijn	9	90%
Nee, richtlijn onduidelijk	0	0%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	0	0%
Totaal	10	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 10 citaten
Geen aanpassingen	5	50%
Aanpassen informatie	5	50%
Aanpassing werkwijze	0	0%
Aanpassing informatie en werkwijze	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	10	100%



Rubriek Broodmaaltijden/koffie/thee

Citaten zorgorganisaties (parafrazering)	In uw appartement kunt u zelf koffie en thee verzorgen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om dit gezamenlijk te gebruiken in de recreatiezaal. Kunt u zelf geen koffie en thee zetten en bent u niet in de gelegenheid de recreatiezaal te bezoeken, dan wordt door de medewerkers op uw kamer koffie of thee gemaakt.' (Wie betaalt dat/zorgt voor de koffie en thee? Antwoord de instelling!) U zorgt op uw appartement zelf voor koffie, thee en drinken (dit is op kosten van het verpleeghuis). Op verpleegafgd. zorgen wij dat u voldoende vocht krijgt.
'Daar hebt u recht op'	De instelling zorgt voor het eten van de bewoners. Het gaat hier om de gebruikelijke voeding: 3 maaltijden per dag en voldoende drinken zoals koffie, thee en frisdranken. De instelling zorgt ook voor fruit en tussendoortjes. De instelling overlegt met de cliëntenraad welk eten en drinken wordt gegeven. De voeding moet voldoen aan de eisen voor gezonde voeding die bv het Voedingscentrum stelt.
AWBZ kompas	Voeding hoort bij verblijf. Het gaat om alle gebruikelijke voeding. Naast alle maaltijden omvat het ook voldoende drinken, tussendoortjes, fruit, koffie, thee e.d. De voeding moet voldoen aan de basale kwaliteitseisen van bv het Voedingscentrum. Medisch noodzakelijk dieet hoort tot de aanspraak op verblijf. Ook medisch noodzakelijk voedingssupplementen zoals voedingsverdikkingmiddel. Medisch niet noodzakelijke diëten en voeding die voldoet aan religieuze eisen hoort niet tot de aanspraak. Het is aan de instelling om daarin al dan niet te voorzien. Verzekerden die daartoe in staat zijn, kunnen worden betrokken bij de maaltijdbereiding en het boodschappen doen, bv bij kleinschalige woonvormen. AWBZ-aanspraken zijn aanspraken in natura. Als de verzekerde ermee instemt, en het vanuit het oogpunt van verantwoorde zorg redelijk is, kan voor de broodmaaltijden restitutie van een geldbedrag overeengekomen worden. De verzekerde kan echter altijd levering in natura eisen.
Reacties zorgorganisaties	Geen

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 4 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	3	75%
Mondeling verstrekt	0	0%
Herken het citaat niet	0	0%
Weet niet	1	25%
Totaal	4	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 4 citaten
Juist en volledig	1	25%
Juist maar onvolledig	2	50%
Onjuist	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	3	75%

De praktijk is	Aantal	Percentage 4 citaten
Praktijk conform citaat	0	0%
Praktijk anders dan citaat	4	100%
Weet niet	0	0%
Totaal	4	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 4 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	0	0%
Weet niet	1	25%
Ja, conform richtlijn	3	75%
Nee, richtlijn onduidelijk	0	0%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	0	0%
Totaal	4	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 4 citaten
Geen aanpassingen	0	0%
Aanpassen informatie	3	75%
Aanpassing werkwijze	1	25%
Aanpassing informatie en werkwijze	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	4	100%



Rubriek Schoonmaken appartement

<p>Citaten zorgorganisaties (parafrazering)</p>	<p>Indien de bewoner niet zelf tot het dagelijks/wekelijks onderhoud van de wooneenheid in staat is, geschiedt dit door het huis. (dit laatste moet het uitgangspunt zijn, bewoner mag gevraagd worden te helpen). "Schoonmaakdienst: als u dit niet zelf meer kunt, kan kunnen wij uw kamer schoonmaken. Als u een grote schoonmaak wenst, dient u dit zelf te regelen. De kosten hiervan zijn voor uw eigen rekening. Voor de standaard schoonmaak van de appartementen hanteren wij een norm van 45 minuten per week. Extra schoonmaak mogelijk tegen betaling."</p>
<p>'Daar hebt u recht op'</p>	<p>De instelling maakt het appartement of kamer en meubels schoon. En de gezamenlijke ruimten. De instelling betaalt ook de kosten. Kan een bewoner zelf nog schoonmaken, dan kan de instelling aan de bewoner vragen om mee te helpen. De instelling betaalt ook de schoonmaakspullen.</p>
<p>AWBZ kompas</p>	<p>Het schoonmaken van het appartement of de kamer en de gemeenschappelijke en openbare ruimtes maakt onderdeel uit van de functie verblijf. Voor zover verzekerde taken zelf kan uitvoeren, kan hij daarbij ingeschakeld worden.</p>
<p>Reacties zorgorganisaties (selectie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schoonmaak geschiedt uiteraard volgens de regels voor rekening van onze organisatie. In deze regio zijn echter mensen die hechten aan de zogenaamde "grote" (voorjaars) schoonmaak. Dit achten we een regionaal gebruik dat kwalitatief geen noodzakelijke meerwaarde biedt en derhalve als aanvullende dienst kan worden afgenomen. • De praktijk is veel ingewikkelder dan het ongenueanceerde citaat. Ik vind het citaat onzinnig, en wel hierom. In deze zorgorganisaties zijn verschillende woonsituaties. Er zijn ouderen die er zelfstandig wonen (met een laag ZZP) en beschikken over een tweekamerappartement, met een aparte slaapkamer. Ik denk dat in het algemeen 25 minuten per week voldoende is om alleen de slaapkamer schoon te maken, maar dat dat een gemiddelde is, waarvan in individuele gevallen kan worden afgeweken. PG-cliënten die kleinschalig wonen, hebben een eigen kamer/slaapkamer en een gemeenschappelijke huiskamer. Er zijn ook cliënten die palliatief-terminale zorg krijgen en cliënten die enige weken of maanden revalideren (GRZ). Per cliënt en per situatie kijk je hoeveel tijd nodig is om de (slaap)kamer schoon te maken. Verder is van belang wat de cliënt zelf wil en kan. De tijd is voorbij dat wij ongevraagd alles doen wat nodig zou zijn. • De werkwijze in relatie tot het citaat hierboven behoeft nuancering. De wekelijkse schoonmaakbeurt van de kamer/appartement is 45 minuten. Maar uiteraard worden er, indien nodig, dagelijks schoonmaakachtige zaken uitgevoerd zoals o.a. een afwas doen, de kamer/badkamer opruimen. Deze zaken zijn de op maat zaken. Ook kunnen cliënten en familie in overleg met ons de ZZP op zo'n manier invullen dat er meer tijd is voor schoonmaak. Soms kiezen mantelzorgers er voor om zelf zorgtaken op zich te nemen in ruil voor extra schoonmaak; dit leggen we dan vast in het zorgplan.



Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 5 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	2	40%
Mondeling verstrekt	1	20%
Herken het citaat niet	1	20%
Weet niet	1	20%
Totaal	5	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 5 citaten
Juist en volledig	4	80%
Juist maar onvolledig	0	0%
Onjuist	1	20%
Weet niet	0	0%
Totaal	5	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 5 citaten
Praktijk conform citaat	4	80%
Praktijk anders dan citaat	1	20%
Weet niet	0	0%
Totaal	5	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 5 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	0	0%
Weet niet	0	0%
Ja, conform richtlijn	4	80%
Nee, richtlijn onduidelijk	1	20%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	0	0%
Totaal	5	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 5 citaten
Geen aanpassingen	1	20%
Aanpassen informatie	4	80%
Aanpassing werkwijze	0	0%
Aanpassing informatie en werkwijze	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	5	100%



Rubriek Verhuizen

Citaten zorgorganisaties (parafrazering)	<ul style="list-style-type: none"> "Kosten verhuizing i.v.m. wijziging van de indicatie zijn voor rekening van de cliënt. Verhuizing op ons verzoek: het appartement wordt indien nodig opgeknapt. De technische dienst is behulpzaam bij de verhuizing. De kosten van stoffering van het appartement zijn echter voor u. Verhuizing op eigen verzoek: bij de verhuizing zullen wij u een aantal zaken in rekening moeten brengen voor in totaal € 455. Indien u bepaalde zaken aangaande de verhuizing zelf doet, zijn de kosten minder voor u." Cliënt mag eenmalig verhuizen naar een ander appartement waarbij zorgaanbieder de kosten van de verhuizing draagt. Onder de kosten van de verhuizing vallen in dit verband de redelijke kosten van het opknappen van het nieuwe appartement, van de verhuizing en van de inrichting (inclusief stoffering).
'Daar hebt u recht op'	Wil de instelling dat u verhuist? Bv vanwege een verbouwing? Dan betaalt de instelling deze kosten. Wilt u graag verhuizen. Bv naar een andere kamer? Of vanuit de instelling naar huis? Dan moet u deze kosten zelf betalen.
AWBZ kompas	Als de instelling de verzekerde een ander kamer of appartement wil laten betrekken dan komen de kosten van de verhuizing ten laste van de instelling.
Reacties zorgorganisaties (selectie)	<ul style="list-style-type: none"> Verhuizing op ons verzoek: wij betalen de kosten. Ook de stoffering van het appartement. De tekst "kosten van stoffering van het appartement zijn echter voor u" herkennen wij ons niet in, omdat wij de locatie nagekeken hebben of de afgelopen 3 jaar iets in rekening is gebracht ten aanzien van dit onderwerp. Hiervan is geen sprake. Verhuizing op eigen verzoek: zoals ook uit de brochure blijkt zijn dan de kosten voor de bewoner. Wij brengen echter een beperkt bedrag in rekening en dat lijkt ons een voordeel voor de bewoner.

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 3 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	3	100%
Mondeling verstrekt	0	0%
Herken het citaat niet	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	3	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 3 citaten
Juist en volledig	3	100%
Juist maar onvolledig	0	0%
Onjuist	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	3	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 3 citaten
Praktijk conform citaat	3	100%
Praktijk anders dan citaat	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	3	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 3 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	0	0%
Weet niet	1	33%
Ja, conform richtlijn	2	67%
Nee, richtlijn onduidelijk	0	0%
Nee, bewust van richtlijn afgewezen	0	0%
Totaal	3	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 3 citaten
Geen aanpassingen	2	67%
Aanpassen informatie	1	33%
Aanpassing werkwijze	0	0%
Aanpassing informatie en werkwijze	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	3	100%



Rubriek Financiële en administratie regelingen

Citaten zorgorganisaties (parafrazering)	Indien een factuur niet binnen 30 dagen is voldaan worden €30 administratiekosten in rekening gebracht In overleg met de Cliëntenraad is afgesproken dat het toilet papier door bewoners zelf aangeschaft moet worden, dit in plaats van de verzekeringen en het abonnement van de tv, wat eigenlijk vergoed moest worden door de bewoners zelf. De administratie afdeling van deze instelling verzorgt boekhouding van alle inkomende en uitgaande gelden. Deze dienst zorgt er voor dat rekeningen uitgaan middels een automatische incasso als u in de zorgorganisatie kosten heeft gemaakt: waskosten, CAI, uitgaven in het restaurant etc. T.b.v. de financiële afhandeling is het noodzakelijk om bank- of girorekening door te geven.
'Daar hebt u recht op'	De instelling betaalt de administratiekosten die te maken hebben met AWBZ-zorg. Andere administratiekosten betaalt de cliënt zelf.
AWBZ kompas	Concreet m.b.t. financiële administratie zegt het AWBZ-kompas niets. Wel staat er het volgende opgenomen: "Zorgorganisaties die verblijf bieden moeten alle elementen die tot de verzekerde aanspraak horen uit hun eigen budget financieren. Daarvoor mag de instelling geen extra bijdrage aan de verzekerde vragen. De verzekerde is alleen wettelijk de eigen bijdrage verschuldigd. Wel kan de instelling aanvullend op het verzekerd pakket extra diensten aanbieden, zoals stomen van eigen kleding vd verzekerde. Voor diensten die niet tot het verzekerde pakket horen mag de instelling een vergoeding vragen. De instelling mag de verzekerde niet verplichten aanvullende diensten af te nemen, ook niet als de cliëntenraad akkoord is met de prijsstelling er van. De instelling moet de verzekerde informeren over het vrijwillige karakter!
Reacties zorgorganisaties (selectie)	Als mensen geen automatische incasso willen, dan is het mogelijk om met facturen te werken. Kosten restaurant betreffen alleen 'de extra's. De verzorgingshuisbewoners 'eten om niet' hun warme maaltijd in het restaurant.

Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 8 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	7	88%
Mondeling verstrekt	1	13%
Herken het citaat niet	0	0%
Weet niet	0	0%
Totaal	8	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 8 citaten
Juist en volledig	5	63%
Juist maar onvolledig	0	0%
Onjuist	3	38%
Weet niet	0	0%
Totaal	8	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 8 citaten
Praktijk conform citaat	4	50%
Praktijk anders dan citaat	4	50%
Weet niet	0	0%
Totaal	8	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 8 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	1	13%
Weet niet	2	25%
Ja, conform richtlijn	5	63%
Nee, richtlijn onduidelijk	0	0%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	0	0%
Totaal	8	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 8 citaten
Geen aanpassingen	7	88%
Aanpassen informatie	0	0%
Aanpassing werkwijze	0	0%
Aanpassing informatie en werkwijze	1	13%
Weet niet	0	0%
Totaal	8	100%



Rubriek Overig

Citaten zorgorganisaties (selectie)	<ul style="list-style-type: none"> • Vele van onze cliënten moeten voor onderzoek en voor controle naar het ziekenhuis. Begeleiding is daarbij meestal nodig. Wij doen hierbij een dringend beroep aan uw familie om zo nodig met u mee te gaan. Helaas is het niet mogelijk voor de verpleging om zolang van de afdeling weg te zijn. • Cliënt moet voor geestelijke verzorging betalen als hij niet in de instelling wordt behandeld. Kosten 80 euro.
'Daar hebt u recht op'	<ul style="list-style-type: none"> • Kunt u voor normale medische zorg niet meer alleen een arts of therapeut bezoeken? Dan zorgt de instelling ervoor dat u begeleiding krijgt. Bv omdat u niet alleen kunt reizen of omdat u niet kunt onthouden wat er tegen u gezegd wordt. Vaak wordt de hulp van de familie gevraagd. Maar familie is niet verplicht om mee te helpen. • De instelling zorgt voor geestelijke verzorging die zoveel mogelijk past bij het geloof of de levensovertuiging van de bewoners.
AWBZ kompas	In de instelling moet geestelijke verzorging beschikbaar zijn die zoveel als mogelijk aansluit bij de godsdienst of levensovertuiging van de patiënten of cliënten.
Reacties zorgorganisaties (selectie)	<ul style="list-style-type: none"> • Helaas is het citaat afkomstig uit verouderd communicatie materiaal. In de bijlage ontvangt u de juiste versie. Indien de familie niet in de gelegenheid is om met de cliënt mee te gaan naar het ziekenhuis, dan kan er een ziekenhuisvrijwilliger meegaan (geschoold) of wanneer dit niet mogelijk is, zal een verzorgende de cliënt begeleiden naar het ziekenhuis. Aanvullende informatie voor de consumentenbond: De vrijwilliger is op de volgende onderdelen geschoold; - basiscursus omgaan met dementie-tiltechnieken en rolstoel rijden-algemene scholing -communicatie-samenwerking met personeel. Daarnaast heeft de vrijwilliger een mobiele telefoon mee, gegevens wie te bereiken bij calamiteiten tijdens het bezoek aan het ziekenhuis. • Toelichting juistheid/volledigheid citaat: Citaat komt uit onze brochure maar geeft de werkelijkheid niet volledig weer. Bij verblijf zonder behandeling (verzorgingshuizen) wordt voor geestelijke verzorging aangesloten op de mogelijkheden van de plaatselijke kerkelijke gemeenschap en wordt daar mee samengewerkt (bijvoorbeeld mis aan huis). Indien desalniettemin gebruik de wens bestaat om gebruik te maken van de diensten geestelijke verzorging van de vakgroep geestelijke verzorgers dan kan dat tegen betaling net zoals dat ook mogelijk is voor mensen die niet zijn opgenomen. Wij zullen de tekst nader verhelderen in een volgende uitgave.



Citaat afkomstig uit	Aantal	Percentage 19 citaten
Citaat uit info materiaal verstrekt	14	74%
Mondeling verstrekt	1	5%
Herken het citaat niet	1	5%
Weet niet	3	16%
Totaal	19	100%

Het citaat is...	Aantal	Percentage 19 citaten
Juist en volledig	8	42%
Juist maar onvolledig	7	37%
Onjuist	4	21%
Weet niet	0	0%
Totaal	19	100%

De praktijk is	Aantal	Percentage 19 citaten
Praktijk conform citaat	6	32%
Praktijk anders dan citaat	13	68%
Weet niet	0	0%
Totaal	19	100%

Bekend met de richtlijn?	Aantal	Percentage 19 citaten
Nee, niet bekend met deze richtlijn	0	0%
Weet niet	0	0%
Ja, conform richtlijn	17	89%
Nee, richtlijn onduidelijk	1	5%
Nee, bewust van richtlijn afgeweken	1	5%
Totaal	19	100%

Wat gaat u doen naar aanleiding van deze berichtgeving?	Aantal	Percentage 19 citaten
Geen aanpassingen	10	53%
Aanpassen informatie	7	37%
Aanpassing werkwijze	0	0%
Aanpassing informatie en werkwijze	1	5%
Weet niet	1	5%
Totaal	19	100%