

**AANGETEKEND**

Stichting Saffier – De Residentie Groep  
T.a.v. het bestuur  
Postbus 52150  
2505 CD DEN HAAG

Newtonlaan 1-41  
3584 BX Utrecht

Postbus 3017  
3502 GA Utrecht

T 030 296 81 11  
F 030 296 82 96  
E info@nza.nl  
I www.nza.nl

**AANWIJZING****Behandeld door****Telefoonnummer****E-mailadres****Kenmerk**

12D0013050

**Onderwerp**

AANWIJZING EX ARTIKEL 76, EERSTE LID, Wmg

**Datum**

25 april 2012

Geacht bestuur,

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) bericht u als volgt. De NZa geeft hierbij aan Stichting Saffier – De Residentie Groep (uw instelling) een aanwijzing als bedoeld in artikel 76, eerste lid, van de Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg). Deze aanwijzing houdt in dat uw instelling terstond moet voldoen aan hetgeen bij of krachtens de wet is bepaald en binnen veertien dagen na dagtekening van deze aanwijzing de gevolgen van de overtreding(en) ongedaan moet maken. Dit wordt hieronder toegelicht.

*Toezicht en handhaving*

De NZa is ingevolge artikel 16 Wmg belast met onder meer markttoezicht, marktontwikkeling en tarief- en prestatieregulering, op het terrein van de gezondheidszorg. Onderdeel van het toezicht is controle op de naleving van de door de NZa vastgestelde prestatiebeschrijvingen en tarieven. De NZa kan aan een zorgaanbieder ter handhaving van wettelijke bepalingen een aanwijzing geven.

Het relevante wettelijke kader vindt u in de bijlage.

*Melding*

De NZa heeft een melding ontvangen waaruit blijkt dat uw instelling geen toiletpapier aan haar cliënten verstrekt, maar dat de bewoners dit zelf moeten aanschaffen en betalen, en dat de bewoners voor het wassen van het linnengoed moeten betalen.

*Procedure*

Bij brief van 27 februari 2012 heeft de NZa u bericht dat zij voornemens is uw instelling een aanwijzing te geven. U bent daarbij op grond van artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) in de gelegenheid gesteld namens uw instelling uw zienswijze naar voren te brengen. U hebt bij brief van 5 maart 2012 uw zienswijze naar voren gebracht.

### *Zienswijze*

In uw zienswijze hebt u met betrekking tot de relevante feiten en omstandigheden het volgende naar voren gebracht. Met de Centrale Cliëntenraad is voor de bewoners overeengekomen dat uw instelling de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en de inboedelverzekering betaalt en dat de bewoners zelf zorgen voor hun toiletpapier. Linnengoed wordt door uw instelling gratis verstrekt en gratis gewassen. Voor het wassen van (extra) eigen linnengoed moeten de bewoners zelf zorgen. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de op diverse locaties aanwezige wasserettes. Bewoners kunnen het eigen linnengoed ook op eigen kosten elders laten wassen.

**Kenmerk**  
12D0013050

**Pagina**  
2 van 7

### *Overtreding*

Het College voor zorgverzekeringen (CVZ) heeft in de brochure 'Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling'<sup>1</sup> vastgesteld welke veelvoorkomende producten en diensten behoren tot de door de AWBZ-instelling te leveren zorg. In de brochure heeft het CVZ vermeld dat een cliënt die verblijft in een AWBZ-instelling, recht heeft op toiletpapier (pag. 12), en dat de instelling de kosten van het wassen, drogen en strijken van beddengoed, handdoeken en washandjes betaalt. Bij sommige instellingen mogen bewoners eigen spullen gebruiken. De bewoners moeten wel zelf de kosten betalen van het plakken van naamstickers op het eigen beddengoed, de eigen handdoeken en de eigen washandjes (pag. 14). Dit product en deze dienst zijn onderdeel van zorg waarin is voorzien in de door de NZa vastgestelde tarieven die uw instelling in rekening mag brengen<sup>2</sup>. Het is niet toegestaan dat uw instelling een tarief in rekening brengt voor een product dat of een dienst die niet wordt geleverd en de kosten voor dit product of deze dienst aan cliënten laat. Vorenstaande is in strijd met artikel 35, eerste lid, aanhef en onder a en e, Wmg (voorheen, tot 1 januari 2012, artikel 35, eerste lid, aanhef en onder c en e, Wmg).

### *Maatregel*

In hetgeen u in uw zienswijze naar voren hebt gebracht, ziet de NZa geen aanleiding de aanwijzing niet te geven.

Het is niet toegestaan af te wijken van hetgeen is vastgesteld door het CVZ met betrekking tot de AWBZ-aanspraken. Overeenstemming over een afwijking met de Centrale Cliëntenraad en het in ruil betalen van de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering en de inboedelverzekering maakt dit niet anders. De vigerende regelgeving voorziet niet in een dergelijke mogelijkheid tot ruil of afwijking bij overeenstemming.

Uw instelling dient te zorgen voor toiletpapier voor de bewoners. Uw instelling dient ook de kosten van het wassen, drogen en strijken van het linnengoed te betalen, ook waar het gaat om het eigen linnengoed van

---

<sup>1</sup> Deze brochure (december 2010) beschrijft in het algemeen waar bewoners van een AWBZ-instelling recht op hebben ([www.cvz.nl/publicaties/publieksbrochures](http://www.cvz.nl/publicaties/publieksbrochures)). Waar bewoners aanspraak op hebben, is wettelijk geregeld in het Besluit zorgaanspraken AWBZ (Stb. 2002, 527).

<sup>2</sup> Tariefbeschikking van 8-12-2011 met nummer 300-1291-11-5 (voor 2011) en tariefbeschikking van 28-12-2011 met nummer 300-1291-12-1 (voor 2012). Deze vallen onder de Beleidsregel prestatiebeschrijvingen en tarieven zorgzwaartepakketten (CA-452 voor 2011, CA-300-510 voor 2012) ([www.nza.nl/regelgeving/beleidsregels/](http://www.nza.nl/regelgeving/beleidsregels/)).

de bewoners – uit uw zienswijze blijkt dat het bewoners is toegestaan eigen linnengoed te gebruiken.

**Kenmerk**  
12D0013050

De NZa geeft uw instelling op grond van artikel 76, eerste lid, Wmg een aanwijzing om terstond het verbod van artikel 35, eerste lid, aanhef en onder a en e, Wmg (voorheen artikel 35, eerste lid, aanhef en onder c en e, Wmg) na te leven. Dit betekent dat uw instelling terstond de vereiste zorg moet leveren (het verstrekken van toiletpapier en het wassen van al het linnengoed) en geen kosten bij cliënten mag laten voor zorg waarin is voorzien in de door de NZa vastgestelde tarieven (in dit geval betreft het kosten voor toiletpapier en kosten voor het wassen van linnengoed), en dat uw instelling binnen veertien dagen na dagtekening van deze aanwijzing de gevolgen van de overtreding(en) ongedaan moet maken, bijvoorbeeld door de in dit kader ten onrechte door cliënten gemaakte kosten te vergoeden. De NZa wijst uw instelling hierbij op haar wettelijke verplichtingen op grond van het Burgerlijk Wetboek jegens haar cliënten.

**Pagina**  
3 van 7

#### *Publicatie*

De overtreding is van dien aard dat het adequaat functioneren van de zorgverlenings- en zorginkoopmarkt en de positie van zorgaanbieders op die markt geen uitstel toelaat. Teneinde de consument te informeren en te waarschuwen, zal de NZa daarom op grond van artikel 81 Wmg de aanwijzing ter openbare kennis brengen, nadat na dagtekening van dit besluit vijf werkdagen zijn verstreken. Dit betekent dat op de website van de NZa en/of in landelijke of plaatselijke media de aanwijzing – met naam en toenaam van uw instelling – openbaar wordt gemaakt.

#### *Bezwaar*

Iedere belanghebbende kan ingevolge artikel 105, eerste lid, Wmg juncto artikel 7:1, eerste lid, Awb tegen dit besluit bezwaar maken door binnen zes weken na bekendmaking ervan een bezwaarschrift in te dienen bij de Nederlandse Zorgautoriteit, unit Juridische Zaken, Postbus 3017, 3502 GA Utrecht. In de linkerbovenhoek van de envelop vermeldt u: Bezwaarschrift. Het bezwaarschrift moet ingevolge artikel 6:5, eerste lid, Awb schriftelijk en ondertekend worden ingediend en bevat ten minste de volgende gegevens: naam en adres van de indiener, de dagtekening, een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht en de gronden van het bezwaar. De NZa verzoekt u een kopie van het bestreden besluit bij het bezwaarschrift te overleggen. Aangezien voor bezwaren de elektronische weg door de NZa niet is geopend, kan het bezwaarschrift niet per e-mail, maar alleen per brief worden ingediend. De NZa merkt tot slot op dat een bezwaar de werking van het besluit niet schorst.

Hoogachtend,  
De Nederlandse Zorgautoriteit,

mr. D.R. Molenaar  
unitmanager Markttoezicht en Toezicht Zorgaanbieders  
directie Toezicht en Handhaving

*Bijlage: wettelijk kader*

**Kenmerk**  
12D0013050

Awb  
Artikel 4:8

**Pagina**  
4 van 7

1. Voordat een bestuursorgaan een beschikking geeft waartegen een belanghebbende die de beschikking niet heeft aangevraagd naar verwachting bedenkingen zal hebben, stelt het die belanghebbende in de gelegenheid zijn zienswijze naar voren te brengen indien:
  - a. de beschikking zou steunen op gegevens over feiten en belangen die de belanghebbende betreffen, en
  - b. die gegevens niet door belanghebbende zelf ter zake zijn verstrekt.

Artikel 6:5

1. Het bezwaar- of beroepschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar of beroep is gericht;
  - d. de gronden van het bezwaar of beroep.

Artikel 7:1

1. Degene aan wie het recht is toegekend tegen een besluit beroep op een administratieve rechter in te stellen, dient alvorens beroep in te stellen tegen dat besluit bezwaar te maken, tenzij:
  - a. het besluit op bezwaar of in administratief beroep is genomen;
  - b. het besluit aan goedkeuring is onderworpen,
  - c. het besluit een goedkeuring of een weigering daarvan inhoudt;
  - d. het besluit is voorbereid met toepassing van afdeling 3.4, of
  - e. het beroep zich richt tegen het niet tijdig nemen van een besluit.

Wmg

Artikel 1

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

b. zorg:

1°. zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet en de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten;  
2°. handelingen op het gebied van de gezondheidszorg als bedoeld in artikel 1, eerste lid, van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg, voor zover uitgevoerd, al dan niet onder eigen verantwoordelijkheid, door personen, ingeschreven in een register als bedoeld in artikel 3 van die wet of door personen als bedoeld in artikel 34 van die wet en voor zover die handelingen niet zijn begrepen onder 1°;

c. zorgaanbieder:

1°. de natuurlijke persoon of rechtspersoon die beroeps- of bedrijfsmatig zorg verleent;

2°. de natuurlijke persoon of rechtspersoon voor zover deze tarieven in rekening brengt namens, ten behoeve van of in verband met het verlenen van zorg door een zorgaanbieder als bedoeld onder 1°;

d. zorgverzekeraar: een zorgverzekeraar als bedoeld in de Zorgverzekeringswet;

j. prestatie: de levering van zorg door een zorgaanbieder als bedoeld in onderdeel c, onder 1°;

k. tarief: prijs voor een prestatie, een deel van een prestatie of geheel van prestaties van een zorgaanbieder;

I. zorgautoriteit: de Nederlandse Zorgautoriteit, genoemd in artikel 3.

**Kenmerk**  
12D0013050

#### Artikel 16

De zorgautoriteit is belast met *onder meer*:

**Pagina**  
5 van 7

a. markttoezicht, marktontwikkeling en tarief- en prestatieregulering, op het terrein van de gezondheidszorg.

Artikel 35, zoals dit destijds luidde

1. Het is een zorgaanbieder verboden een tarief in rekening te brengen:
  - a. voor een prestatie waarvoor geen prestatiebeschrijving op grond van artikel 56 is vastgesteld;
  - b. voor een prestatie waarvoor een andere prestatiebeschrijving wordt gehanteerd dan op grond van artikel 56 is vastgesteld;
  - c. dat niet overeenkomt met het tarief dat voor de betrokken prestatie op grond van artikel 50 of 52 is vastgesteld;
  - d. dat niet ligt binnen de tariefruimte die op grond van artikel 54 voor de betrokken prestatie is vastgesteld;
  - e. anders dan op de wijze die overeenkomstig deze wet is vastgesteld.

Artikel 35, zoals dit thans luidt

1. Het is een zorgaanbieder verboden een tarief in rekening te brengen:
  - a. dat niet overeenkomt met het tarief dat voor de betrokken prestatie op grond van artikel 50, eerste lid, onderdeel b, is vastgesteld;
  - b. dat niet ligt binnen de tariefruimte die op grond van artikel 50, eerste lid, onderdeel c, voor de betrokken prestatie is vastgesteld;
  - c. voor een prestatie waarvoor geen prestatiebeschrijving op grond van artikel 50, eerste lid, onderdeel d, is vastgesteld;
  - d. voor een prestatie waarvoor een andere prestatiebeschrijving wordt gehanteerd dan op grond van artikel 50, eerste lid, onderdeel d, is vastgesteld;
  - e. anders dan op de wijze die overeenkomstig deze wet is vastgesteld.

#### Artikel 38

1. Zorgaanbieders informeren hun patiënten tijdig en zorgvuldig omtrent het voor de prestatie in rekening te brengen tarief.
2. Zorgaanbieders brengen een tarief in rekening onder vermelding van de daarbijbehorende prestatiebeschrijving.

#### Artikel 76

1. De zorgautoriteit is bevoegd ter handhaving van het bepaalde bij of krachtens de artikelen 23, 25, tweede lid, 27, 34, 35 tot en met 45, 48, 49, 61, 62 en 68 een aanwijzing te geven, erop gericht dat aan het bepaalde bij of krachtens die artikelen wordt voldaan.

#### Artikel 79

2. Bij de aanwijzing stelt de zorgautoriteit een termijn waarbinnen de betrokkene aan de aanwijzing voldoet.

#### Artikel 80

2. De zorgautoriteit stelt, indien zij voornemens is een feit ter openbare kennis te brengen, de betrokkene daarvan in kennis onder vermelding van de gronden waarop het voornemen berust.
4. De beschikking om een feit ter openbare kennis te brengen, vermeldt in ieder geval het feit dat ter openbare kennis wordt gebracht alsmede de wijze en de termijn waarop dit zal geschieden.

5. Het ter openbare kennis brengen geschiedt niet eerder dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de bekendmaking, bedoeld in het tweede lid, aan de betrokkene.

**Kenmerk**  
12D0013050

6. Indien de betrokkene verzoekt een voorlopige voorziening als bedoeld in artikel 8:81 van de Algemene wet bestuursrecht te treffen, wordt de werking van de beschikking opgeschort totdat er een uitspraak is van de voorzieningenrechter.

**Pagina**  
6 van 7

8. Indien de betrokkene na een publicatie als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, alsnog voldoet aan de aanwijzing, doet de zorgautoriteit hiervan op dezelfde wijze mededeling als bij de voorafgaande publicatie

#### Artikel 81

1. Indien een zorgaanbieder of een ziektekostenverzekeraar, voor zover niet in een geval als bedoeld in artikel 80, eerste lid, hierna te noemen: betrokkene, niet binnen de termijn, bedoeld in artikel 79, aan een krachtens artikel 76 gegeven aanwijzing voldoet, is de zorgautoriteit bevoegd:

- a. een last onder bestuursdwang op te leggen,
- b. ter openbare kennis te brengen, zo nodig onder vermelding van de overwegingen die tot die kennisgeving hebben geleid:
  - 1°. dat de betrokkene in strijd handelt met een of meer door de zorgautoriteit genoemde, bij of krachtens deze wet geregelde bepalingen;
  - 2°. dat aan de betrokkene een aanwijzing is gegeven dan wel een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete is opgelegd, of
- c. het bedrag, bedoeld in artikel 76, tweede lid, in te vorderen. Titel 4.4 van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

2. Indien het adequaat functioneren van de zorgverlenings- of zorginkoopmarkt of de positie van zorgaanbieders op die markt geen uitstel toelaat, kan de zorgautoriteit het feit onverwijld ter openbare kennis brengen.

3. Het tweede tot en met achtste lid van artikel 80 zijn van overeenkomstige toepassing met betrekking tot het eerste en tweede lid.

#### Artikel 105

1. Tegen een op grond van deze wet genomen besluit kan een belanghebbende beroep instellen bij het College van Beroep voor het bedrijfsleven.

#### AWBZ

##### Artikel 6

1. De verzekerden hebben aanspraak op zorg ter voorkoming van ziekten en ter voorziening in hun geneeskundige behandeling, verpleging en verzorging. Tot deze zorg behoren voorzieningen tot behoud, herstel of ter bevordering van de arbeidsgeschiktheid of strekkende tot verbetering van levensomstandigheden, alsmede maatschappelijke dienstverlening.

2. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden aard, inhoud en omvang van de zorg waarop aanspraak bestaat, geregeld, en kunnen voor het tot gelding brengen van de aanspraken voorwaarden worden gesteld.

#### Besluit zorgaanspraken AWBZ

Gelet op onder meer artikel 6, tweede lid, AWBZ is het Besluit zorgaanspraken AWBZ vastgesteld.

Artikel 2

1. De verzekerde heeft, behoudens voor zover het zorg betreft die kan worden bekostigd op grond van een andere wettelijke regeling of een zorgverzekering als bedoeld in de Zorgverzekeringswet, aanspraak op:
- a. persoonlijke verzorging als omschreven in artikel 4;
  - b. verpleging als omschreven in artikel 5;
  - c. begeleiding als omschreven in artikel 6;
  - d. behandeling als omschreven in artikel 8;
  - e. verblijf als omschreven in artikel 9;
  - f. kortdurend verblijf als omschreven in artikel 9a;
  - g. vervoer als omschreven in artikel 10;
  - h. het gebruik van een verpleegartikel als omschreven in artikel 11;
  - i. doventolkzorg als omschreven in artikel 12;
  - j. voortgezet verblijf als omschreven in artikel 13;
  - k. zorg als omschreven in artikel 15;
  - l. een neonatale hielprik;
  - m. vaccinaties als omschreven in artikel 18.

**Kenmerk**  
12D0013050

**Pagina**  
7 van 7