



**Nederlandse  
Zorgautoriteit**

**AANGETEKENED**

Stichting Osira Amstelring  
T.a.v. het bestuur  
Postbus 9225  
1006 AE AMSTERDAM

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

**Behandeld door**  
mr. drs F. Hommel

**Telefoonnummer**  
030 296 81 72

**E-mailadres**  
fhommel@nza.nl

**Kenmerk**  
12D0005323

**Onderwerp**  
AANWIJZING EX ARTIKEL 76, EERSTE LID, WMG

**Datum**  
10 februari 2012

Geacht bestuur,

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) bericht u als volgt. De NZa geeft hierbij aan Stichting Osira Amstelring (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 (een van uw) cliënten verstrekt. De melding is afkomstig van mevrouw [REDACTED], dateert van 12 augustus 2011 en heeft betrekking op haar inmiddels overleden [REDACTED], die woonachtig was in uw locatie 'De Klinker' aan de Borgerstraat 45 te Amsterdam. Mevrouw [REDACTED] geeft aan dat zij gedurende drie jaar voor het toiletpapier van haar [REDACTED] heeft zorg moeten dragen, daar zij te kennen had gekregen van de locatie 'De Klinker' dat toiletpapier niet valt onder de AWBZ-aanspraken van haar moeder en derhalve niet wordt verstrekt<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> De melding zag ook nog op enkele andere onderwerpen. Deze maken geen deel uit van de onderhavige aanwijzing.

*Procedure*

Bij brief van 18 november 2011 (kenmerk: 11D0045465) 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 23 november 2011 (kenmerk: U-9293-2011) uw zienswijze naar voren gebracht.

Kenmerk  
12D0005323

Pagina  
2 van 6

*Zienswijze*

In uw zienswijze erkent u 'volmondig' dat het niet verstrekken van toiletpapier 'niet juist is'. De reden die u geeft om het toiletpapier niet te verstrekken, was dat veel cliënten geen gebruik wensten te maken van het door uw instelling verstrekte toiletpapier, omdat cliënten specifieke voorkeuren in dezen hebben. Verder geeft u aan dat uw instelling sinds mei 2011 weer toiletpapier aan bewoners verstrekt. U merkt verder op dat de NZa, in haar voornemen tot een aanwijzing, er ten onrechte van uitgaat dat uw instelling voor het toiletpapier cliënten extra bedragen in rekening heeft gebracht. U wijst erop dat daar geen sprake van is geweest, nu cliënten of familieleden het toiletpapier zelf hebben aangeschaft. Dit laatste aspect, alsmede het feit dat uw instelling het verstrekken van toiletpapier sinds mei 2011 heeft hervat, brengt naar uw mening mee dat er geen reden is voor de NZa om een aanwijzing te geven. Tot slot geeft u aan dat uw instelling op de website een link naar de CVZ-brochure 'Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling' zal plaatsen, zodat cliënten van hun AWBZ-aanspraken kennis kunnen nemen.

*Overtreding*

Het College voor zorgverzekeringen (CVZ) heeft in de brochure 'Daar hebt u recht op in een AWBZ-instelling'<sup>2</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 (pagina 12). Dit product is onderdeel van zorg waarin is voorzien in de door de NZa vastgestelde tarieven die uw instelling in rekening mag brengen. In uw zienswijze hebt u erkend dat uw instelling in een periode tot mei 2011 geen toiletpapier heeft verstrekt. Uw instelling heeft wel de door de NZa vastgestelde tarieven in rekening gebracht. Het in rekening brengen van een tarief voor een product (toiletpapier) dat niet wordt geleverd, is in strijd met artikel 35, eerste lid, aanhef en onder e, Wmg.

*Maatregel*

In hetgeen u in uw zienswijze naar voren hebt gebracht, ziet de NZa geen aanleiding de aanwijzing niet te geven. Dat uw instelling sinds mei 2011 het verstrekken van toiletpapier heeft hervat, brengt niet mee dat uw instelling artikel 35, eerste lid, aanhef en onder e, Wmg niet heeft overtreden. Uit uw zienswijze blijkt evenmin dat uw instelling de gevolgen van de overtreiding(en) ongedaan heeft gemaakt, door bijvoorbeeld de benadeelde cliënten te compenseren.

<sup>2</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).

Daarom en om toekomstige overtreding te voorkomen, geeft de NZa de onderhavige aanwijzing.

Kenmerk  
12D0005323

Pagina  
3 van 6

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 e, Wmg na te leven. Dit betekent dat uw instelling binnen veertien dagen na dagtekening van deze aanwijzing de gevolgen van de overtreding(en) ongedaan moet maken, bijvoorbeeld door de benadeelde cliënten te compenseren. De NZa wijst uw instelling hierbij op haar wettelijke verplichtingen jegens haar cliënten op grond van het Burgerlijk Wetboek

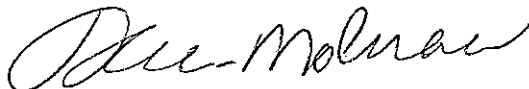
*Publicatie en nadere handhavingsmaatregelen*

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. Ook zal de NZa, indien de ernst van de overtreding(en) daartoe aanleiding geeft, nadere handhavingsmaatregelen overwegen, zoals de last onder dwangsom en de bestuurlijke boete.

*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  
unithoofd Markttoezicht en Toezicht zorgaanbieders  
directie Toezicht en Handhaving

*Bijlage: wettelijk kader*

**Kenmerk**  
12D0005323

**Awb**  
**Artikel 4:8**

**Pagina**  
4 van 6

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  
12D0005323

Artikel 16

De zorgautoriteit is belast met *onder meer*:

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

Pagina  
5 van 6

Artikel 35

1. Het is een zorgaanbieder verboden een tarief in rekening te brengen:  
(..)

e. anders dan op de wijze die overeenkomstig deze wet is vastgesteld.

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.

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.

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.

Kenmerk  
12D0005323

Pagina  
6 van 6

#### 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