

Uitspraak Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden

Uitspraaknr. : 13-003

Datum : 14 september 2013

Partijen : <Naam Zorgaanbieder>, vertegenwoordigd door de heer <naam> (directeur Services) en de heer <naam>(manager projecten Facilitair Bedrijf), verder ook te noemen zorgaanbieder

en

De Centrale Cliëntenraad van <Naam Zorgaanbieder>, vertegenwoordigd door de heer <naam>(voorzitter) verder ook te noemen de centrale cliëntenraad, bijgestaan door mevrouw <naam>(voorzitter cliëntenraad locatie X) de heer <naam> (lid van cliëntenraad locatie X), verder ook te noemen de cliëntenraad locatie X.

Het geschil

1. Zorgaanbieder en de centrale cliëntenraad verzoeken tezamen de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (verder ook te noemen LCvV of de commissie) een uitspraak te doen over het voorgenomen besluit tot harmonisatie van facilitaire diensten en bijbehorende tarieven en over één onderwerp daaruit in het bijzonder, te weten 'winkelconcept en broodgeldregeling'.

Ontvankelijkheid en verloop van de procedure

2. Het verzoek met bijlagen werd ingediend op 6 mei 2013. Door de LCvV is vervolgens schriftelijk verduidelijking gevraagd over het verzoek waar partijen op 13 juni 2013 op gereageerd hebben. Het verzoek is vervolgens op 19 juni 2013 ontvankelijk verklaard. Op 30 juli 2013 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Het dictum van de uitspraak van de LCvV is op 1 augustus 2013 aan partijen medegedeeld.

De feiten zoals uit het dossier bekend

3. Er is per convenant van maart 2010 een centrale cliëntenraad ingesteld waar de diverse lokale raden zich bij aangesloten hebben en welke raad het adviesrecht heeft over beleidsmatige en strategische onderwerpen die organisatiebreed spelen en/of meerdere locaties betreffen.
4. Zorgaanbieder heeft geconstateerd dat er op diverse locaties/instellingen die zij in stand houdt op het gebied van facilitaire dienstverlening aanzienlijke onderlinge verschillen bestonden, dat prijzen al jaren niet meer aangepast zijn en dat soms niet werd voldaan aan richtlijnen/eisen vanuit onder andere de AWBZ. Hierop is door zorgaanbieder een adviesnotitie Harmonisatie geschreven (eerste versie dateert van 16 maart 2012, de achtste en laatste versie van 16 januari 2013). De notitie bevat drie adviesaanvragen aan de centrale cliëntenraad.

De adviezen over waterrij, tariefstelling, storingswijzer en het verstrekingsformulier leveren geen problemen op. Over het onderdeel winkelconcept en broodgelden laat de centrale cliëntenraad na vergadering d.d. 22 januari 2013 weten 'positief advies uit te brengen onder voorwaarde dat het winkelconcept akkoord is maar dat voor locatie X voor wat betreft de broodgelden een procedure in gang wordt gezet door de Raad van Bestuur'.

Winkelconcept

5. Zorgaanbieder heeft op een aantal locaties winkeltjes (tien in totaal) die verschillen in assortiment, prijsstelling, aankleding, etc. Voornemen is om deze winkels grotendeels gelijk te maken tot winkels waar de cliënt een 'terug in de tijd' beleving zal ervaren (belevingswinkels). Het assortiment in de winkels is gericht op de broodmaaltijden die de cliënten uit de verzorgingshuizen hier zelf kunnen kopen. In de verpleeghuizen wordt de broodmaaltijd door de instelling verzorgd. De winkels zullen 80% hetzelfde basisassortiment en 20% specifiek assortiment hebben waarbij de lokale cliëntenraden adviesrecht over het specifieke deel zullen hebben.

Broodgeld

6. Er bestaan tussen locaties eveneens verschillen in hoe wordt omgegaan met 'broodgeld'. Locaties hanteren uiteenlopende budgetbedragen per cliënt per maand. Op sommige locaties hanteert men een fictief tegoed (bijvoorbeeld een saldotegoed op de winkelrekening of een kaart- of puntensysteem). Op sommige locaties wordt het voor de broodmaaltijd gereserveerde budget ook wel geheel of gedeeltelijk contant uitgekeerd. Na harmonisatie is het de bedoeling dat per cliënt een maandelijks bedrag -afgestemd op het LOC richtlijnbedrag- bij de belevingswinkel kan worden uitgegeven. Als dit saldo niet wordt opgemaakt blijft het staan op de winkelrekening en wordt opgeteld bij het volgende maandsaldo. Aan het eind van een kalenderjaar gaat de teller 'op nul' dat wil zeggen dat het dan niet uitgegeven budget vervalt. Er wordt geen contante uitkering meer gedaan.
7. Op locatie X wordt veel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om broodgeld contant te ontvangen.

Standpunten van de zorgaanbieder, zakelijk en verkort weergegeven

8. Er heeft uitgebreid overleg met alle betrokkenen over de harmonisatie plaatsgevonden. Het assortiment in de belevingswinkels is uitgebreid en van goede kwaliteit. De prijzen worden afgestemd op gemiddelde supermarktprijzen en bij toeleveranciers wordt zo scherp mogelijk ingekocht. De belevingswinkels hebben uitdrukkelijk geen winstoogmerk.

9. De ontstane praktijk waarin op sommige locaties een gedeelte van het voor de zorg ontvangen geld contant aan de cliënt wordt uitgekeerd, acht zorgaanbieder onwenselijk en ongepast. Het is mooi dat bepaalde cliënten zo zelfredzaam zijn dat zij ook buiten de instelling boodschappen kunnen gaan doen, maar voor de meeste cliënten is het noodzakelijk dat er zicht gehouden wordt op wat zij inkopen (eten zij voldoende, gevarieerd en gezond) en of zij wel uitkomen met het voor de broodmaaltijden beschikbare saldo. Voor velen geldt dat dat niet lukt en soms moet er zelfs bewindvoering aangevraagd worden. Bij inkoop via een saldo/tegoed bij de belevingswinkels kan zorgaanbieder zicht houden op de besteding van de cliënt en daar waar nodig helpen of ingrijpen.

10. Er worden kleine verpakkingen en porties aangeboden; brood en beleg kan men bijvoorbeeld per plak kopen.

11. Indien er klachten zijn over de kwaliteit van de winkelwaren dan verneemt zorgaanbieder dat graag en wil alles doen om dit te optimaliseren. Zo kan er een excursie naar de bakkerij die het brood levert, worden georganiseerd.

Standpunten van de centrale cliëntenraad

12. De centrale cliëntenraad onderschrijft de vanuit locatie X aangedragen argumenten dat met de uitkering van contant geld voor brood/boodschappen de zelfstandigheid en zelfredzaamheid wordt gestimuleerd en dat cliënten keuzevrijheid moeten hebben in waar zij willen winkelen en wat zij voor het budget willen kopen. Dit zou niet alleen op locatie X gehandhaafd moeten blijven maar voor alle locaties moeten gelden waar de cliënten zelf hun broodmaaltijden regelen. Het aanvankelijke advies waarin was gesteld dat alleen locatie X bezwaar maakte, is daarom later aangepast en verduidelijkt in de zin dat dit volgens de centrale cliëntenraad voor alle (verzorgings)locaties van <Naam Zorgaanbieder> zou moeten gaan gelden.

13. Het voor de broodmaaltijden gereserveerde budget (het richtlijnbedrag) is karig. Cliënten van locatie X stellen dat zij buiten de instelling voordeliger kunnen winkelen door aanbiedingen in de gaten te houden. Gesteld wordt dat de kwaliteit van de waren in de instellingswinkeltjes, bijvoorbeeld van het brood, ook vaak te wensen over laat.

Overwegingen en conclusies van de LCvV

14. Tussen partijen is geen discussie over de vraag of op het voorgenomen besluit verzwaard adviesrecht van toepassing is en of dit verzwaard adviesrecht toekomt aan de centrale cliëntenraad. De LCvV neemt het verzwaard adviesrecht van de centrale cliëntenraad te dezen dan ook als gegeven aan. Op grond van art. 4 lid 2 jo. art. 10 lid 1 sub b WMCZ dient de LCvV vervolgens vast te stellen of zorgaanbieder bij afweging van de betrokken belangen in redelijkheid tot dit besluit heeft kunnen komen.

15. De LCvV overweegt dat over de adviesnotitie Harmonisatie vanaf maart 2012 ruimschoots met de cliëntenraad is overlegd, en dat dit tot diverse aanpassingen heeft geleid. Over het onderwerp ‘winkelconcept, broodgelden’ zijn partijen het ondanks goed overleg uiteindelijk niet eens geworden.

16. De bezwaren van locatie X zijn voor de centrale cliëntenraad redengevend om geen positief advies uit te brengen en een uitspraak van de LCvV te verzoeken die vervolgens bindend zou moeten zijn voor alle locaties. Zorgaanbieder geeft aan de harmonisatie te willen doorvoeren en hierop geen uitzonderingen te willen maken. De LCvV overweegt dat een uitspraak op grond van art. 4 lid 2 jo. art. 10 lid 1 WMCZ, kan luiden ofwel dat het besluit redelijkerwijs genomen kan worden (alsdan met harmonisatie tot gevolg) ofwel dat het besluit niet redelijkerwijs genomen kan worden (alsdan is instandhouding van de bestaande situatie het gevolg). Een LCvV uitspraak zou met andere woorden niet tot gevolg kunnen hebben dat op locaties waar uitkering van broodgeld in contanten voorheen niet tot de mogelijkheden behoorde, dit na (of vanwege) de LCvV uitspraak wél het geval zou zijn. De door de centrale cliëntenraad gekozen formulering van een ‘positief advies onder voorwaarde van een uitspraak van de LCvV over ..’ is daarvoor niet de geëigende weg.

17. Sinds 2010 is er een brochure van het CVZ beschikbaar die duidelijk maakt waar cliënten die verblijven in een AWBZ instelling, recht op hebben; wat zij zelf dienen te betalen en wat de instelling dient te leveren. Over het onderwerp voeding meldt het CVZ dat de instelling zorgt voor het eten van de bewoners. Dit gaat om de gebruikelijke voeding: drie maaltijden per dag en voldoende drinken zoals koffie, thee en frisdranken. De instelling zorgt ook voor fruit en tussendoortjes.

18. De instelling dient met andere woorden een deel van het beschikbare AWBZ zorgbudget aan te wenden voor het verschaffen van eten van voldoende kwaliteit en kwantiteit. Of dit gebeurt door maaltijden of waren in te kopen en die aan de cliënten voor te zetten dan wel door boodschappen te doen met of voor de cliënten en/of (gezamenlijk) te koken, zal afgestemd moeten zijn op de mogelijkheden en de behoeftes van de cliënt. Over voedingsaangelegenheden dient met de cliëntenraad te worden overlegd (verzwaard adviesonderwerp ex art. 3 lid 1 sub i WMCZ), zodat het aanbod zoveel mogelijk afgestemd zal zijn op de vraag.

19. De LCvV is het met zorgaanbieder eens dat ook wanneer opgenomen cliënten zelf in staat zijn hun broodmaaltijd te organiseren, de zorgplicht met zich meebrengt dat er wel toezicht mogelijk moet zijn op hetgeen er aangeschaft wordt en op of men wel uitkomt met het hiervoor beschikbaar gestelde budget. Het (structureel) uitkeren van contant geld aan cliënten om zelf in de maaltijd te voorzien kan zich naar oordeel van de LCvV niet verhouden met de hedendaagse AWBZ zorgfinanciering. Vanwege teruglopend zorgbudget en uitsluiting van lagere ZZP indicaties van opname in zorginstellingen, ligt het in de rede te verwachten dat zorgaanbieders steeds meer genoodzaakt zullen zijn tot centrale inkoop en organisatie van maaltijden; een situatie met naar verwachting minder keuzevrijheid en zelfstandigheid in bijvoorbeeld voedingsaangelegenheden tot gevolg. Het winkelconcept van <Naam Zorgaanbieder> biedt naar het oordeel van de LCvV een behoorlijke mate van keuzevrijheid.

20. Gebleken is dat zorgaanbieder zich inspant om de kwaliteit en kwantiteit van het winkelassortiment waaruit de broodmaaltijd betrokken kan worden op peil te houden en waarbij men transparant is over de prijsstelling. De cliëntenraden zullen hier in de toekomst bij betrokken blijven, zo blijkt uit de adviesaanvraag. De LCvV heeft begrip voor de wens van een groep zelfstandige bewoners om zo veel mogelijk keuze- en handelingsvrijheid te willen behouden en ook elders hun boodschappen voor de broodmaaltijd te kunnen doen. De mogelijkheid om uit winkelen te gaan blijft natuurlijk bestaan doch deze boodschappen zullen niet vanuit het AWBZ budget kunnen worden betaald.

Oordeel

Op grond van het vorenstaande oordeelt de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden dat het voorgenomen besluit van zorgaanbieder tot harmonisatie van de facilitaire diensten zoals opgenomen in de adviesnotitie, versie 16 januari 2013, in redelijkheid genomen kan worden.

Deze uitspraak is vastgesteld door de voorzitter van de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden, mevrouw mr. S.B. de Pauw Gerlings-Döhrn, en de leden de heer mr. J.A. Heeren en mevrouw mr. dr. B.J.M. Frederiks.

Utrecht, 14 september 2013

mr. S.B. de Pauw Gerlings-Döhrn
voorzitter

mr. L. Bos
secretaris