

Uitspraak Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden

Uitspraaknr. : 15-004

Datum : 30 april 2015

Partijen : De Cliëntenraad van <locatie>, verder ook te noemen verzoeker of de cliëntenraad, vertegenwoordigd door <naam> (scheidend voorzitter), <naam> (lid) en <naam> (aanstaand voorzitter)

en

<Zorgaanbieder>, verder ook te noemen zorgaanbieder of verweerder, vertegenwoordigd door <naam> (bestuurder a.i.) en <naam> (manager financiën en vastgoed).

Het geschil

De cliëntenraad verzoekt de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden (verder ook te noemen de LCvV of de commissie) een uitspraak te doen over een geschil met betrekking tot de kosten van het zorgservicepakket voor bewoners van <locatie> en de daaromtrent gevolgde adviesprocedure.

Verloop van de procedure

1. Het verzoekschrift met bijlagen is op 26 september 2014 aan de LCvV toegezonden waarna op 30 oktober 2014 een bemiddelingsgesprek is gevoerd. Op 17 november 2014 heeft verzoeker laten weten graag alsnog een formele uitspraak over het voorgelegde geschil te willen ontvangen. Op 23 maart 2015 heeft een hoorzitting plaatsgevonden waarbij verweerder is verzocht nadere informatie te verstrekken. Op 9 april 2015 is deze aanvullende informatie door verweerder aan de commissie toegezonden. Partijen hebben afschrift van elkaars stukken ontvangen.

De feiten

De LCvV gaat uit van de navolgende te dezen relevante feiten en omstandigheden.

2. <Locatie> is een woonzorgcentrum bestaande uit 130 seniorenappartementen (ook wel aanleunwoningen genoemd) en 70 zorgappartementen voor personen met een indicatie voor langdurige zorg (AWBZ, thans WLZ). In het complex zijn diverse faciliteiten aanwezig zoals een restaurant, een receptie, gemeenschappelijke huiskamers en activiteitenruimtes, een winkel, een wasserette, een binnentuin, etc. Bewoners kunnen deelnemen aan een activiteitenprogramma dat door zorgaanbieder georganiseerd wordt. Het vastgoed van <locatie> behoort toe aan <woningcorporatie> en zorgaanbieder huurt de 70 zorgappartementen ten behoeve van de cliënten die met een AWBZ/WLZ indicatie opgenomen zijn en levert daarnaast bepaalde zorg aan de bewoners van de 130 seniorenappartementen die zelfstandig een huurovereenkomst met <woningcorporatie> hebben afgesloten.
3. Bij het aangaan van de huurovereenkomst met <woningcorporatie> voor een seniorenappartement verklaart de aanstaande huurder behoefte te hebben aan aanleunvoorzieningen en daarom sluit deze gelijktijdig met de huurovereenkomst een zorgovereenkomst (voorheen genaamd zorgserviceovereenkomst) af met <zorgaanbieder>. In deze zorg(service)overeenkomst wordt overeengekomen dat de bewoner maandelijks een bepaald vast bedrag betaalt voor de zorgservicediensten die <zorgaanbieder> hier aanbiedt. Dit bedrag is voor alle bewoners van de aanleunwoningen gelijkgesteld en is ongeacht hoeveel gebruik er daadwerkelijk van de zorg en service zal worden gemaakt. Het hiervoor aan <zorgaanbieder> verschuldigde bedrag wordt door <woningcorporatie> geïnd, gelijktijdig met de huur en overige woonkosten. <Woningcorporatie> past een 35% puntenvermeerdering op de huurprijs toe vanwege het aanwezig zijn van een aantal faciliteiten als hiervoor onder 2. genoemd.
4. In 2009 hebben twee bewoners van <locatie> zich tot de kantonrechter gewend omdat zij van mening waren dat vanwege de 35% puntentoeslag en de kostenpost zorgservicepakket er voor bepaalde voorzieningen dubbel werd betaald. Deze bewoners vorderden in deze procedure van <woningcorporatie> terugbetaling van het bedrag dat zij in de voorgaande jaren hadden voldaan aan zorgservicekosten alsmede een verbod om nog langer zorgservicekosten in rekening te brengen. De kantonrechter (Rechtbank 's Hertogenbosch, sector Kanton) heeft hierover op 21 januari 2010 een uitspraak gedaan en daarin de vordering afgewezen. Kopie van dit vonnis is als bijlage 3a bij het verzoekschrift aan de LCvV toegezonden.

5. In dit vonnis is geoordeeld dat de vordering tegen de verkeerde partij (te weten <woningcorporatie>) was gericht nu de overeenkomst met betrekking tot het zorgservicepakket tussen <zorgaanbieder> en de bewoners/cliënten gesloten werd en <woningcorporatie> het bedrag aan zorgservicekosten slechts voor <zorgaanbieder> incasseert. Voorts is door de kantonrechter overwogen dat de informatie die door <woningcorporatie> en <zorgaanbieder> aan de bewoners verstrekt werd omtrent de kosten, niet duidelijk was en aanleiding tot verwarring kon geven en dat het aan <woningcorporatie> en <zorgaanbieder> was om aan de huurders meer precies inzicht te geven in de geleverde voorzieningen en diensten en duidelijk(er) aan te geven wat er onder de 35% toeslag valt en wat onder het zorgservicepakket van <zorgaanbieder>. Zou vervolgens blijken dat er sprake was van overlap/dubbeltelling dan zouden de eisers opnieuw gerechtelijke stappen richting zowel <woningcorporatie> als richting <zorgaanbieder> kunnen overwegen, aldus de kantonrechter.

Standpunten van verzoeker, zakelijk en verkort weergegeven.

6. Verzoeker is een WMCZ cliëntenraad die een samenwerkingsovereenkomst met <zorgaanbieder> heeft gesloten. Verzoeker stelt zich op het standpunt dat (besluiten over) de in rekening gebrachte zorgservicekosten vallen onder het adviesrecht ex art. 3 lid 1 sub 1 WMCZ (een cliënten geldende regeling).
7. Sinds de uitspraak van de kantonrechter in 2010 hebben er diverse overleggen tussen <woningcorporatie>, <zorgaanbieder> en de huurders/cliënten en de medezeggenschapsorganen, waaronder ook de bewonerscommissie plaatsgevonden. Daarbij zijn er diverse cijfermatige overzichten verstrekt ter onderbouwing van de kosten en ook zijn diverse concept informatiefolders voorgelegd. De cliëntenraad heeft daar steeds negatief verzwaard over geadviseerd. Over de laatste versie, de concept folder *‘Wonen in <locatie>, Welke kosten horen daarbij?’* is geen officiële adviesaanvraag ingediend. Verzoeker heeft evenwel na kennisneming van die folder gemeld dat ook daarover geen positief advies gegeven zou worden omdat (ook) deze folder niet de gevraagde verduidelijking bevat.
8. De cliëntenraad stelt zich op het standpunt dat er nog steeds geen duidelijkheid aan de bewoners/cliënten is verschaft over allerhande kosten die zij moeten betalen. De stukken die zorgaanbieder en verhuurder hebben overgelegd ter onderbouwing en/of specificatie hebben de verwarring en het wantrouwen eigenlijk alleen maar vergroot. Vele cliënten zijn er van overtuigd dat er sprake is van overlap/dubbele betaling voor bepaalde diensten of services. Indien de LCvV zou vaststellen dat er sprake is van overlap in de kosten, dan zal er namens de cliënten een aanzienlijke claim worden ingediend.

Standpunten van verweerder, zakelijk en verkort weergegeven

9. <Zorgaanbieder> geeft jaarlijks aan <woningcorporatie> door welk bedrag zij aan de bewoners in rekening dient te brengen voor de post zorgservicekosten. Dit bedrag is altijd het bedrag dat in de zorg(service)overeenkomst met de bewoners overeengekomen is en dat op grond van die zelfde overeenkomst soms met het prijsindexcijfer (CPI) van het CBS verhoogd wordt als prijsstijgingen daartoe aanleiding geven.
10. Ondertekening van de zorg(service)overeenkomst geschiedt gelijktijdig met de huurovereenkomst en <woningcorporatie> handelt dit alles af en is bevoegd de zorg(service)-overeenkomst namens <zorgaanbieder> te ondertekenen.
11. Er is sinds de procedure voor de kantonrechter door diverse medewerkers van <woningcorporatie> en <zorgaanbieder> op verschillende manieren geprobeerd om duidelijkheid te verschaffen over de diverse kostenposten. Zorgaanbieder erkent dat daarbij niet altijd even handig te werk is gegaan, bijvoorbeeld door overzicht te verstrekken van alle kosten die <zorgaanbieder> aan <woningcorporatie> betaalt, en waarin bijvoorbeeld ook een bedrag stond voor het huren van bepaalde gemeenschappelijke ruimten. Bewoners hebben daardoor ten onrechte (weer) de indruk gekregen dat kosten die al door <woningcorporatie> bij hen in rekening worden gebracht, ook via de zorgservicekosten nog eens op hen verhaald worden, terwijl dat uitdrukkelijk niet het geval is.
12. De enige juiste onderbouwing voor het vaste bedrag aan zorgservicekosten is navolgende. Het bedrag van € 52,50 is initieel in 2003 vastgesteld en is toen gebaseerd op de loonkosten voor bepaalde uren van medewerkers van <zorgaanbieder> die de (aanleun)zorg verlenen. Ter zitting is een overzicht verstrekt waaruit blijkt welke medewerkers dit betreft (hoofd zorgteam, verzorgenden, activiteitenbegeleiders, receptioniste en medewerker recreatiezaal) en voor hoeveel uren. Deze loonkosten zijn opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal zorgappartementen (130). Het bedrag is afgerond en verhoogd met 5% administratiekosten en dat kwam uit op € 52,50. Zou zorgaanbieder in de jaren erna de zorgservicekosten op dezelfde manier zijn blijven berekenen en onderbouwen, dan zouden de bewoners inmiddels veel meer dienen te betalen te weten € 72,26. Omdat echter contractueel met elke bewoner een vast bedrag aan zorgservicekosten overeengekomen is, dat slechts met prijsindexering verhoogd mag worden, betalen bewoners per 2015 € 58,47. Dit bedrag is dan ook opgenomen in de zorgovereenkomst die thans aan toekomstige bewoners wordt voorgelegd.

13. De informatiefolder die laatstelijk in concept is voorgelegd bevat inderdaad geen bedragen omdat er diverse kostenposten in de folder voorkomen die aan verandering onderhevig kunnen zijn. De folder is wel besproken in een overleg met de cliëntenraad, waarbij deze heeft gemeld dat er geen positief advies gegeven wordt zolang de overtuiging bestaat dat er sprake is van dubbele betalingen. In afwachting van de procedure bij de LCvV is de folder nog niet vastgesteld en in gebruik genomen.
14. <Zorgaanbieder> heeft geen zicht op de (af)rekeningen en specificaties die <woningcorporatie> aan de bewoners toezendt. Er is voor gekozen de financiële en administratieve afwikkeling van alle kosten door <woningcorporatie> te laten afhandelen. <zorgaanbieder> kan derhalve niet beoordelen of <woningcorporatie> de bewoners voldoende duidelijkheid geeft op de (af)rekeningen en specificaties. Dit is een kwestie tussen verhuurder en huurders en betreft geen zorgbeleid.

Overwegingen en conclusies van de LCvV

15. Partijen hebben de LCvV verzocht een uitspraak te doen over een langlopend meningsverschil terzake van het in rekening brengen van zorgservicekosten aan de bewoners van aanleunwoningen/seniorenappartementen in <locatie>.
16. De commissie overweegt dat bewoners van aanleunwoningen/seniorenappartementen in <locatie> zowel huurder van woningcorporatie <woningcorporatie> zijn als ook cliënt van zorgaanbieder <zorgaanbieder>, en dat in dergelijke constructie wettelijke regelingen van huurrecht en gezondheidsrecht elkaar op onderdelen zullen kunnen overlappen of doorkruisen. In een dergelijk samenwerkingsverband tussen een woningcorporatie en een zorgaanbieder is het van groot belang dat deze goed samenwerken teneinde juiste en duidelijke informatie aan bewoners/cliënten te kunnen verschaffen. Onder meer over wie waarvoor verantwoordelijk is, wie kosten in rekening brengt en waarvoor deze kosten zijn, waar men terecht kan met bepaalde vragen en klachten, als ook hoe de medezeggenschap ingericht zal zijn.
17. Terzake van de medezeggenschap blijkt er op grond van de Wet op het overleg huurders verhuurder (WOH) een bewonerscommissie voor <locatie> te zijn ingesteld en is er tevens een overkoepelende huurdersbelangenvereniging voor <woningcorporatie>. Ook is er een cliëntenraad die op grond van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorgsector richting <zorgaanbieder> kan adviseren over besluiten die zorg gerelateerd zijn. Hoe de WOH en WMCZ medezeggenschapsorganen zich in <locatie> tot elkaar verhouden en of de bewonerscommissie in de onderhavige kwestie ook betrokken is en welk standpunt zij te dezen inneemt, is de LCvV niet bekend geworden.

18. De LCvV stelt vast dat bewoners op grond van huurwet- en regelgeving jaarlijks van de verhuurder een gespecificeerde afrekening van de *woonservicekosten*, nutsvoorzieningen en dergelijke dienen te ontvangen. Woonservicekosten zijn dan de kosten die verbonden zijn aan het wonen zoals voor schoonmaak van gemeenschappelijke ruimtes, fondsen, verzekeringen, etc. Woonservicekosten dienen duidelijk onderscheiden te worden van de *zorgservicekosten*. In die jaarlijkse afrekening van de verhuurder dient deze aan te tonen of de in rekening gebrachte *woonservicekosten* overeenkomen met de werkelijk gemaakte kosten. Al wat de *woonservicekosten* betreft is een (ver)huurdersaangelegenheid te noemen en behoort binnen <locatie> tot het domein van de WOH bewonerscommissie en/of de huurdersbelangenvereniging¹. Indien een bewoner het oneens zou zijn met deze kosten, kan deze zich tot de Huurcommissie te Den Haag wenden. De LCvV is niet bevoegd om bindende uitspraken te doen over de *woonservicekosten* en andere aangelegenheden die onder het bereik van het huurrecht en de WOH vallen.
19. De LCvV spreekt zich in de praktijk wel uit over besluiten van zorgaanbieders over prijzen en tarieven van zorggerelateerde diensten aan cliënten.² En zeker nu het te dezen gegeven is dat <zorgaanbieder> degene is die terzake van bepaalde zorgdiensten met de bijbehorende kosten de contractspartner van de serviceflatbewoners is, acht de commissie zich bevoegd om over het voorgelegde verzoek terzake van *zorgservicekosten* en de informatie en communicatie daaromtrent, een uitspraak te doen.³
20. Gebleken is dat er bij diverse cliënten van <locatie> sinds lang de overtuiging bestaat dat de *zorgservicekosten* (deels) zien op hetzelfde als waarvoor de 35% toeslag wordt toegepast door <woningcorporatie>. De LCvV acht dit een misvatting. Huurbeleid van de Rijksoverheid bepaalt dat een verhuurder een 35% puntentoeslag mag rekenen en bij de maximale (kale) huurprijs mag optellen vanwege *de aanwezigheid* van vijf specifieke voorzieningen te weten: een noodoproepinstallatie, maaltijdverstrekking, (para)medische zorg, recreatieruimte en logeermogelijkheden voor gasten van de huurder. En naast de (kale) huurprijs en evt. deze 35% serviceflattoeslag, mag een verhuurder vervolgens ook nog leveringen en diensten doorberekenen die verband houden met de woonruimte (de *woonservicekosten*, reeds genoemd in overweging hiervoor onder 18.).

¹ De bewonerscommissie blijkt op grond van een met <woningcorporatie> d.d. 29 juni 2009 gesloten overeenkomst

² Zie bijv. LCvV 2009-003, LCvV13-005 en LCvV 13-002

³ Het komt in de praktijk ook voor dat het de verhuurder is die ook met betrekking tot de *zorgservicekosten* contracteert, alsdan dient men zich met geschillen over deze kosten tot de arrondissementsrechtbank te wenden, zie bijv. ECLI:NL:RBDOR:2008:BG4907

21. De commissie overweegt dat er in 2006 Kamervragen⁴ zijn gesteld over de 35% toeslag in relatie tot woonservicekosten. De antwoorden van de Minister van Volkshuisvesting op deze vragen kunnen ook in de onderhavige procedure de benodigde duidelijkheid bieden en hadden feitelijk ook door de kantonrechter in 2010 in ogenschouw genomen kunnen worden. De minister van Volkshuisvesting geeft aan dat de 35% toeslag ziet op *de aanwezigheid* van voornoemde voorzieningen en dat dit een (extra) woningwaardering betreft die strekt ter dekking van extra investeringen die de eigenaar/verhuurder van het vastgoed heeft te maken voor de betreffende voorzieningen. De 35% toeslag staat daarmee los van servicekosten die nader in rekening mogen worden gebracht voor de bij de betreffende voorziening behorende dienstverlening of andere services, zo valt duidelijk uit dit parlementaire stuk op te maken.
22. De onderbouwing van het bedrag aan zorgservicekosten, zoals hierboven onder 12. door zorgaanbieder naar voren is gebracht, en die ook strookt met de inhoud van de thans gehanteerde zorgovereenkomsten, acht de commissie juist en redelijk. De commissie overweegt daarbij dat zorgaanbieder deze uiteenzetting op diverse momenten in overleg met de cliënten(raad) ook getracht heeft over te brengen maar dat de cliënten(raad) dan voor deze informatie niet open ble(e)k(en) te staan.
23. Van dubbel in rekening gebrachte diensten of services is naar oordeel van de commissie geen sprake.
24. De LCvV overweegt tot slot dat sinds de kantonrechter in 2010 onduidelijkheid in de informatievoorziening constateerde er de nodige inspanning is geleverd om die informatievoorziening te verbeteren. Er blijkt thans een ander model zorgovereenkomst (voorheen zorgserviceovereenkomst) te worden gehanteerd dat een meer uitgebreid en gedetailleerd overzicht bevat van alle zorgdiensten en services die <zorgaanbieder> levert. Daarnaast is er een folder opgesteld door <woningcorporatie> en <zorgaanbieder> gezamenlijk “Wonen in <locatie>, welke kosten horen daarbij” waarin de bewoner/cliënt naar het oordeel van de LCvV voldoende duidelijk geïnformeerd wordt over de diverse kostenposten waar men mee te maken krijgt. Hierin staat ook (in het zogeheten bolletjesoverzicht op p. 7 van de folder) welke kostenposten bij welke diensten en services geleverd door welke partij horen, en wat er aanvullend nog voor eigen rekening kan komen. De commissie is het met zorgaanbieder eens dat het niet voor de hand ligt om in deze informatiefolder specifieke prijzen en bedragen op te gaan nemen aangezien een groot deel van die bedragen variabel en/of persoonsgebonden zal zijn (bijvoorbeeld de woonservicekosten en de nutsvoorzieningen, de prijs van een maaltijd, de prijs van muntjes voor de wasmachine, etc.). Deze informatie over prijzen en tarieven dient

⁴ TK, vergaderjaar 2005-2006, Aanhangsel, KVR 26175, 2050616240

uiteraard wel elders voor bewoners/cliënten beschikbaar te worden gesteld en in de jaarlijkse (eind)afrekening dient de verhuurder te specificeren en te onderbouwen de in rekening gebrachte nutsvoorzieningen en woonservicekosten.

25. De commissie overweegt dat de opgestelde algemene informatiefolder een correcte weergave bevat van landelijk geldend huurbeleid en concludeert dat deze informatieve folder geen wijziging of vaststelling van enige cliënten geldende regeling inhoudt en dat hierop derhalve geen (verzwaard) adviesrecht van toepassing geacht kan worden. Deze folder kan dan ook zonder positief advies van verzoeker door de zorgaanbieder in gebruik worden genomen.

Oordeel

Op grond van vorenstaande oordeelt de Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden dat de 35% puntentoeslag op de huurprijs en de in rekening gebrachte zorgservicekosten geen overlap vertonen of dubbele betaling inhouden.

Het vaste maandelijkse bedrag aan zorgservicekosten dat de bewoners van de serviceflats betalen acht de LCvV een redelijke vergoeding voor de bijbehorende door zorgaanbieder geleverde diensten en services. Het bedrag is in 2003 berekend op grond van de loonkosten van medewerkers die aanwezig zijn ten behoeve van de betreffende zorg- en dienstverlening. Dit bedrag is sindsdien tot uitgangspunt genomen en enkele keren met het CBS prijsindexcijfer aangepast.

Het uitbrengen van een algemene informatiefolder over kosten die verbonden zijn aan wonen met zorg en die een correcte weergave bevat van landelijk geldend beleid, kan niet aangemerkt worden als wijziging van een cliënten geldende regeling. Dergelijke folder kan dan ook zonder positief (verzwaard) advies worden uitgebracht.

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 H.B. Uiterwijk, MHA en mevrouw J.C. Huisman-Mak.

Utrecht, 30 april 2015

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

mr. L. Bos
secretaris