

## **Uitspraak Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden**

Uitspraaknr. : 16-003

Datum : 11 juli 2016

Partijen : De Raad van Bestuur van <naam zorgaanbieder>, verder ook te noemen de zorgaanbieder, te dezen vertegenwoordigd door <naam> voorzitter Raad van Bestuur, <naam> directeur Klantgroep Psychogeriatric (PG)) en <naam> (manager facilitaire zaken)

en

de centrale cliëntenraad van <naam zorgaanbieder>, verder ook te noemen de centrale cliëntenraad (CCR), te dezen vertegenwoordigd door <naam> (interim voorzitter), <naam> (cliëntenraadslid) en <naam> (ambtelijk secretaris).

### **Het geschil**

Partijen vragen de LCvV een bindende uitspraak te doen over een voorgenomen besluit van de zorgaanbieder tot uniformering en verhoging van de waskosten voor cliënten die wonen op de psychogeriatric (PG) locaties. Voor huidige cliënten zal een stapsgewijze verhoging plaatsvinden; in 2016 naar € 55 per maand en per 2017 naar € 74 per maand. Voor nieuwe cliënten zullen de kosten in 2016 € 73,34 per maand gaan bedragen en per 2017 ook € 74 per maand.

## **Verloop van de procedure**

Het verzoekschrift is gedateerd op 22 december 2015 en is namens beide partijen ingediend. Het verzoek is door de LCvV ontvangen en ontvankelijk verklaard op 28 december 2015. De centrale cliëntenraad heeft op 21 januari 2016 een nadere schriftelijke toelichting op zijn standpunten ingediend. Op 12 februari 2016 heeft een hoorzitting plaatsgevonden. Partijen hebben de LCvV ter zitting verzocht de beoordeling van de zaak aan te houden in afwachting van de uitkomst van hervatting van de adviesprocedure. Zorgaanbieder heeft vervolgens een aanvullende adviesaanvraag d.d. 11 maart 2016 met nadere onderbouwing van de waskosten bij de centrale cliëntenraad ingediend. De CCR heeft in reactie hierop op 25 april 2016 aan de zorgaanbieder laten weten het negatief verzwaard advies te handhaven. Zorgaanbieder heeft op 17 mei 2016 richting de CCR schriftelijk gereageerd en per gelijke post aan de LCvV verzocht om alsnog een bindende uitspraak te doen over de vraag of hij in redelijkheid tot verhoging en uniformering van de waskosten kan besluiten.

Partijen hebben afschrift van elkaars stukken ontvangen.

De LCvV heeft op 8 juli 2016 op grond van de stukken, het ter zitting verhandelde en de aanvullende informatie die nadien is toegevoegd, beraadslaagd en de zaak beoordeeld.

## **Feiten**

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

1. Op 28 november 2013 heeft de zorgaanbieder een adviesaanvraag aan de CCR gericht terzake van wijziging (uniformering en verhoging) van de waskosten per 1 maart 2014. De CCR heeft daarop een verzwaard negatief advies d.d. 17 maart 2014 uitgebracht. Hierop heeft de zorgaanbieder het voorgenomen besluit uitgesteld in afwachting van de oprichting van een nieuw facilitair bedrijf.

2. Op 2 juli 2015 heeft de zorgaanbieder een adviesaanvraag bij de CCR ingediend over meerdere onderwerpen (“business case Facilitair Bedrijf en Technische Dienst”) waaronder ook opnieuw de wijziging van het waskostentarief. De CCR heeft hier nadere schriftelijke vragen over gesteld, waaronder de vraag naar een analyse/onderbouwing van de kostprijs. De zorgaanbieder heeft hier op 19 augustus 2015 op geantwoord.
3. Op 25 augustus 2015 heeft de CCR laten weten ten aanzien van de waskosten het standpunt d.d. 17 maart 2014 te handhaven en negatief verzwaard te adviseren. Hier heeft de zorgaanbieder op dezelfde datum, 25 augustus 2015 schriftelijk op gereageerd. Op 26 oktober 2015 hebben partijen gezamenlijk besloten de LCvV te gaan vragen een bindende uitspraak te doen over het waskostengeskil.
4. De zorgaanbieder heeft na de zitting van 12 februari 2016 nader onderzoek laten verrichten naar het feitelijke wasgedrag op locaties vanwege de wens van de CCR om een betere onderbouwing van het tarief. De resultaten van dit onderzoek zijn vermeld in de aanvullende adviesaanvraag d.d. 11 maart 2016 en daar als bijlage aan toegevoegd.

#### **Standpunten van de zorgaanbieder, zakelijk en verkort weergegeven.**

5. De zorgaanbieder hanteert voor de intramurale psychogeriatrische (PG) zorg de visie ‘wonen als thuis’. Vanuit die visie wordt de was zoveel mogelijk op de woonlocaties uitgevoerd en niet extern uitbesteed. Cliënten kunnen zien wat er met hun was gebeurt en indien mogelijk kunnen zij de medewerkers ook meehelpen in het wasproces. Dit draagt bij aan de kwaliteit van leven. Er zijn op de meeste PG woonlocaties wasmachines en drogers aanwezig. Twee locaties maken gebruik van een centrale wasvoorziening (linnenkamer).

6. De waskosten die thans bij de PG cliënten in rekening worden gebracht variëren sterk per locatie zonder dat die verschillen verklaarbaar zijn. Voor veel locaties is niet meer te achterhalen hoe de huidige prijs tot stand is gekomen. Prijzen zijn jarenlang niet geïndexeerd en de huidige bijdrage die gevraagd wordt, is bij lange na niet kostendekkend. Zorgaanbieder legt op het wasproces jaarlijks zo'n € 300.000,- toe.
  
7. De zorgaanbieder heeft goed uitgezocht welke kosten er gemoeid zijn met de was. De prijs wordt bepaald door de tijdsbesteding van medewerkers en de materiële kosten zoals de aanschaf en afschrijving van de machines, elektriciteit, water, wasmiddel, etc. Op diverse locaties is gedurende een periode bijgehouden hoeveel arbeidstijd er gemoeid is met de was en hoe vaak de machines draaien. Daarbij is rekening gehouden met platgoed (lakens, handdoeken, etc) dat *niet* voor rekening van de cliënten komt, en persoonsgebonden was (kleding) die *wel* voor eigen rekening gewassen wordt. Dat er intensief gewassen wordt en de machines vaak draaien en daarbij niet altijd helemaal gevuld zijn, komt doordat wasgoed niet wordt opgespaard maar met het oog op de hygiëne altijd zo snel mogelijk wordt weggewerkt. Het is ook het advies van de wasmachinefabrikant om de trommel niet volledig vol te laden. Het is redelijk om uit te gaan van drie wasmachines persoonsgebonden was per dag per locatie.
  
8. De kostprijs die uit deze metingen en berekeningen kwam bedraagt € 73,34 per cliënt per maand. De wijze van berekenen en het bedrag dat hier uit kwam komen overeen met de Nibud richtlijn waskosten zorginstellingen d.d. februari 2012. Zorgaanbieder vindt het daarom redelijk om deze prijs in te gaan voeren en vervolgens vanaf 2017 jaarlijks te indexeren. Wanneer het door het Nibud in 2012 berekende bedrag -dat toen redelijk geacht werd- in dat jaar ingevoerd zou zijn en nadien jaarlijks geïndexeerd, dan zou men anno 2016 uitkomen op € 77,18. Daar blijft zorgaanbieder in het voorgenomen besluit dus onder.

9. Cliënten zijn niet verplicht hun persoonlijke was op de locatie te laten doen; men mag het ook aan familie/naasten meegeven. Er worden dan geen (arbeids)kosten doorberekend voor het verzamelen en bewaren.

### **Standpunten van de centrale cliëntenraad, zakelijk en verkort weergegeven**

10. De prijsverhoging naar € 73,34 komt op sommige locaties bijna neer op een verdubbeling. Locaties berekenen nu tussen de € 37,50 en € 47,50. Door de was uit te besteden of efficiënter om te gaan met de was kunnen de kosten veel lager gehouden worden. Dit zou de voorkeur moeten hebben. De CCR heeft een eigen berekening gemaakt die uitkomt op € 45,15.
11. De visie ‘wonen als thuis’ kan niet redengevend zijn voor een excessieve prijsverhoging. De CCR kan dergelijke prijsverhoging niet aan zijn achterban uitleggen of deze verdedigen. Veel cliënten zijn niet draagkrachtig, zij hebben alleen een AOW uitkering en hebben niet alleen met waskosten maar ook nog met stomerijkosten te maken.
12. Uit de metingen komen grote verschillen per locatie naar voren. Het middelen van al die verschillen acht de CCR niet redelijk en oneerlijk ten opzichte van locaties/cliënten die weinig wasgoed aanleveren. Er zou in overleg met de lokale cliëntenraden een prijs per locatie dienen te worden vastgesteld in plaats van dit organisatie-breed te uniformeren.
13. De berekening en de metingen die zorgaanbieder heeft overlegd worden door de CCR op diverse punten in twijfel getrokken. Iedere dag drie maal een machine draaien met persoonsgebonden was op een groep van zeven personen lijkt de CCR buitensporig veel. Vermoed wordt dat hierbij het wassen van platgoed (lakens, handdoeken, etc.) is meegeteld en/of dat er wasmachines draaien die lang niet vol zitten, hetgeen verspilling is. De CCR vindt het bovenal te toevallig om waar te zijn dat de uitkomst van de prijsberekening van de zorgaanbieder precies gelijk is aan het bedrag uit de Nibud richtlijn uit 2012.

14. De CCR adviseert het wasproces efficiënter in te richten, meer rekening te houden met het beperkte budget waar cliënten over beschikken en de waskosten vast te stellen op € 45,15 voor alle bewoners op alle locaties.

### **Overwegingen en conclusies van de LCvV**

15. De LCvV overweegt dat cliënten die verblijven in uit collectieve middelen gefinancierde zorginstellingen sinds jaar en dag zelf de kosten voor persoonsgebonden was dienen te betalen. Vanaf plm. 2000 zijn er landelijk diverse discussies en geschillen<sup>1</sup> ontstaan rond de tarieven die zorgaanbieders hiervoor in rekening brachten. Vanwege een aangenomen motie in de Tweede Kamer (Kamerstukken II, 30 597, nr. 193) is vervolgens in 2012 de Nibud Richtlijn waskosten zorginstellingen verschenen. Deze richtlijn beoogt cliënten, cliëntenraden en zorgaanbieders houvast te geven bij de vaststelling van een redelijk bedrag voor de waskosten. De richtlijn geeft aan volgens welke rekenmethodes een prijs kan worden vastgesteld.
16. Tussen partijen staat niet ter discussie dat het voorgenomen besluit van de zorgaanbieder tot harmonisering en verhoging van de waskosten een wijziging van een voor cliënten geldende regeling inhoudt en derhalve op grond van artikel 3, eerste lid, onderdeel 1 Wmcz onder het verzwaaard adviesrecht valt.
17. Nu zorgaanbieder wil afwijken van het te dezen door de centrale cliëntenraad uitgebrachte verzwaaard advies, en het voorgenomen besluit d.d. 2 juli 2015, met aanvulling d.d. 11 maart 2016 wil uitvoeren, zal de commissie op grond van artikel 4 lid 2 jo. 10 lid 1 sub b Wmcz dienen te beoordelen of zorgaanbieder dit besluit, bij afweging van de betrokken belangen, in

---

<sup>1</sup> Zie o.a. LCV 2001-005, 2000-008, LGC 2005.04.14

redelijkheid kan nemen. De LCvV beoordeelt binnen dit wettelijk toetsingskader *niet* de redelijkheid van de inhoud van het advies van de cliëntenraad.

18. De commissie kijkt bij een marginale redelijkheidstoetsing naar de navolgende aspecten:

I Is het advies *tijdig* gevraagd :

Gebleken is dat de zorgaanbieder reeds in november 2013 een voorgenomen prijswijziging voor de waskosten aan de centrale cliëntenraad heeft voorgelegd, zich daarbij baserend op de richtlijn van het Nibud. Deze beleidswijziging werd noodzakelijk geacht vanwege de aanzienlijke verliespost die deze dienst voor de zorgaanbieder opleverde. Vanwege het uitblijven van positief advies van de CCR en het in reactie daarop weinig voortvarend reageren door zorgaanbieder, heeft het vervolgens tot mei 2016 geduurd voordat aan de LCvV is gevraagd hierover een bindende uitspraak te doen. In de tussentijd zijn de prijzen voor de cliënten ongewijzigd gebleven. De LCvV is van oordeel dat er sprake is van een tijdige adviesaanvraag nu er tussen de initiële aanvraag (28 november 2013) en de nog nader vast te stellen datum van invoering voldoende tijd heeft gezeten, en de CCR in deze periode wezenlijke invloed op het besluit heeft kunnen uitoefenen.

II Is de cliëntenraad van voldoende informatie voorzien.

De LCvV overweegt dat de zorgaanbieder in reactie op de (volgens de commissie terecht gestelde) vragen van de centrale cliëntenraad naar de onderbouwing van de het voorgenomen besluit, de kostprijsberekening alsnog met nadere berekeningen en argumenten heeft aangevuld. Zo zijn op het merendeel van de locaties turflijsten bijgehouden en is de tijdsbesteding van medewerkers toegelicht en doorgerekend. De LCvV overweegt dat de cliëntenraad hiermee van voldoende informatie (zowel kwantitatief als kwalitatief) is voorzien. Dat de cliëntenraad het niet eens is met de wijze waarop het wasproces wordt uitgevoerd (dat niet overal extern wordt uitbesteed en dat machines ook wel halfgevoerd draaien) doet hier niet aan af.

III Is er op begrijpelijke wijze ingegaan op vragen en argumenten van de cliëntenraad Zorgaanbieder is naar oordeel van de LCvV in zijn brieven van 25 augustus 2015 en 17 mei 2016 als ook ter zitting voldoende ingegaan op de vragen en bezwaren van de cliëntenraad rond het wasproces. In reactie op het argument dat het hier om een wel zeer forse prijsverhoging gaat, heeft zorgaanbieder het voorgenomen besluit nog aangepast door voor huidige cliënten een tussenstap in de verhoging in het voeren (in 2016 naar € 55 en per 2017 naar € 74 per maand). De LCvV overweegt dat ook met deze ene tussenstap het nog steeds een aanzienlijke verhoging betreft en geeft zorgaanbieder in overweging om hier wellicht nog een tussenstap voor meer geleidelijkheid aan toe te voegen. Alsdan hebben cliënten en hun familie ook langer de gelegenheid om zelf naar goedkopere alternatieven te zoeken als zij dat zouden willen. Of zorgaanbieder heeft gereageerd op het argument dat dat locaties zelf hun prijsstelling zouden moeten kunnen bepalen is de LCvV niet gebleken, Hier zal evenwel uitgegaan moeten worden van een solidariteitsbeginsel waarbij dergelijk onderscheid per locatie binnen een zorgorganisatie niet gebruikelijk of wenselijk geacht wordt.

IV Is er een inzichtelijke/begrijpelijke belangenafweging gemaakt De LCvV constateert dat de Nibud richtlijn uit 2012 op een richtbedrag uitkomt dat inderdaad gelijk is aan het bedrag dat de zorgaanbieder per 1 maart 2014 had willen invoeren. Of dit toeval is of niet doet naar oordeel van de LCvV weinig terzake. De gehanteerde rekenmethode wijkt niet af van de richtlijn en het richtbedrag en de onderbouwing van de werkelijk gemaakte kosten vindt de LCvV, zie hiervoor, voldoende overtuigend. Dat zorgaanbieder de was zoveel mogelijk op de locaties wil uitvoeren en daarbij vervuild wasgoed zo spoedig mogelijk reinigt (waartoe WIP en HIP richtlijnen verplichten) komt de LCvV niet als onredelijk beleid voor.

Alles overziend komt de LCvV dan ook tot de slotsom dat zorgaanbieder het besluit in redelijkheid kan nemen.



## **Oordeel**

*De Landelijke Commissie van Vertrouwenslieden is van oordeel dat het besluit van de zorgaanbieder d.d. 2 juli 2015 om de waskosten te uniformeren en te verhogen 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 H.B. Uiterwijk (MHA) en de heer drs. R. Kuhn.

Vastgesteld en ondertekend d.d. 11 juli 2016

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

mr. L. Bos  
secretaris