

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

446

Vragen van het lid **Kerstens** (PvdA) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat de toegang tot zorg nog steeds niet op orde is* (ingezonden 23 september 2020).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 13 oktober 2020).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Ombudsman: toegang tot zorg nog steeds niet op orde»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Bent u ook van mening dat burgers niet de dupe mogen zijn van een te complex wettelijk systeem, waardoor hen te vaak de kans op de juiste zorg wordt ontnomen?

Antwoord 2

Iedereen in Nederland kan rekenen op goede gezondheidszorg, ongeacht het inkomen. Ten opzichte van andere landen is de kwaliteit van de zorg in Nederland over het algemeen minstens van een vergelijkbaar niveau of beter. Het deel van de bevolking dat aangeeft een onvervulde zorgbehoefte te hebben is in Nederland zelfs het laagste van heel de EU. Het lukt dan ook goed om aan het overgrote deel van de burgers met een ondersteuningsbehoefte passende ondersteuning en zorg te bieden. De Nationale ombudsman constateert echter terecht dat het voor burgers met complexe, domeinoverstijgende zorgvragen nog vaak erg lastig is om passende ondersteuning en zorg te ontvangen. In de afgelopen periode is daarom op veel manieren ingezet op een verbetering van de toegang tot ondersteuning en zorg voor met name die groep burgers met complexe domeinoverstijgende zorgvragen. De Nationale ombudsman wijst daar ook op in het rapport *Blijvende zorg* (september

¹ NRC.nl, 17 september 2020, «Ombudsman: toegang tot zorg nog steeds niet op orde» <https://www.nrc.nl/nieuws/2020/09/17/ombudsman-toegang-tot-zorg-nog-steeds-niet-op-orde-a4012461>

2020). En ondanks dat deze inzet op verbetering van de toegang op onderdelen heeft geholpen, kan en moet het nog beter. Daarom zullen de in gang gezette verbeteracties in de komende periode worden voortgezet en waar nodig worden uitgebreid. Hierna geef ik daarvan enkele voorbeelden van VWS subsidieert het project «Samen werken aan een betere toegang sociaal domein». Dit project richt zich op verbetering van de toegang tot ondersteuning voor burgers op lokaal niveau. Gemeenten, cliëntorganisaties en aanbieders nemen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor dit verbetertraject en trekken lokaal samen op.

Daarnaast wordt een instrument ontwikkeld waarmee gemeenten en cliënten (jongeren en eventuele ouders/verzorgers) gezamenlijk kunnen afwegen wat in dit geval de noodzakelijke passende zorg en ondersteuning is die aan kinderen en jongeren met een levenslange en/of levensbrede beperking moet worden geboden.

Een ander voorbeeld is dat alle zorgverzekeraars speciale afdelingen hebben waar verzekerden terecht kunnen voor zorgadvies en zorgbemiddeling. Het is belangrijk dat verzekerden deze afdelingen ook weten te vinden, want het is van groot belang dat verzekerden zo snel mogelijk hun weg vinden naar de voor hen juiste zorg. Om de bekendheid van het werk van deze afdelingen te vergroten heeft Zorgverzekeraars Nederland (ZN) – in samenwerking met haar leden – begin van het jaar het platform «MijnZorgverzekeraar.nl» gelanceerd. Op deze website kunnen verzekerden en verwijzers de contactgegevens van de zorgadviesafdelingen van de verschillende zorgverzekeraars makkelijk terugvinden. Op korte termijn ontvangt u de onderzoeken naar de polissen met beperkende voorwaarden. Bij de begeleidende brief zal ik ook verder ingaan op dit initiatief van zorgverzekeraars.

Indien mensen in de praktijk toch vastlopen omdat ze de juiste ondersteuning en zorg niet ontvangen, blijf ik het belangrijk vinden dat ze goed worden geholpen. Allereerst natuurlijk door de gemeente, de zorgverzekeraar of het zorgkantoor. Als dat niet lukt, bij het Juiste Loket (meldpunt@juisteloket.nl) of telefonisch: 030 789 78². Die mensen die vragen hebben waar ook het Juiste loket niet uitkomt, komen terecht bij een speciaal team van VWS (zorgvragen@minvws.nl). Dat team denkt zo goed mogelijk met deze mensen mee om toch te kunnen voorzien in passende ondersteuning en zorg.

Vraag 3

Hoe kan het dat twee jaar na het verschijnen van de rapporten «Zorg voor de burgers» en «Borg de zorg» van de Nationale ombudsman nog steeds geen sprake is van reële verbetering in de toegang tot zorg? Waarom worden zorgbehoevende burgers en hun naasten nog dagelijks met een kluitje het riet ingestuurd?

Antwoord 3

De toegang tot passende ondersteuning en zorg functioneert in het algemeen goed voor burgers met een hulpvraag die niet domeinoverstijgend is. Dit komt in de rapporten van de Nationale ombudsman logischerwijs niet of in beperkte mate aan de orde. Ik heb in de afgelopen jaren sterk ingezet op verbetering van de uitvoeringspraktijk, omdat burgers daarmee op redelijk korte termijn verbeteringen in de toegang kunnen ervaren. Het verminderen of oplossen van in de praktijk bestaande uitvoeringsproblemen gaat, ondanks grote inzet van alle betrokkenen, helaas niet van vandaag op morgen. Het is een proces dat de nodige tijd vraagt en met kleine stapjes gaat.

De voorstellen die de Nationale ombudsman doet om problemen op te lossen vragen aanpassing van het stelsel. Dat vraagt aanpassing van wetgeving en leidt op korte termijn niet tot het oplossen van de problemen waarmee burgers nu te maken hebben. Niettemin blijft van belang dat mensen die vastlopen met hun ondersteuningsvraag zo goed mogelijk worden geholpen. Hiervoor verwijs ik verder naar het antwoord op vraag 2.

Vraag 4

Hoe kan het dat ook mensen die aangeven wel te weten wie zij moeten aanspreken als ze zorg nodig hebben, bij hun zorgvraag alsnog door instanties van het kastje naar de muur worden gestuurd?

² NRC.nl, 17 september 2020, «Ombudsman: toegang tot zorg nog steeds niet op orde»

Antwoord 4

Ik vind het natuurlijk onwenselijk dat mensen die zorg nodig hebben, naar hun gevoel van het kastje naar de muur worden gestuurd. Dat is de reden dat ik, zoals de Nationale ombudsman in zijn rapport ook schrijft, uitga van het principe van «*no wrong door*». Toepassing van dat principe is een belangrijk onderdeel van de beoogde verbetering van de toegang tot ondersteuning en zorg. Dat gebeurt helaas niet van vandaag op morgen en er zijn veel partijen bij betrokken. Ik blijf dit proces zo veel mogelijk aanjagen. Dat doe ik naast de al lopende projecten en actieplannen. Bij het antwoord op vraag 2 heb ik daarvan enkele voorbeelden gegeven.

Vraag 5

Waar kan een mantelzorger van iemand die langdurige zorg nodig heeft bij twee verschillende instanties, bijvoorbeeld thuiszorg en verpleeghuiszorg, terecht voor zijn of haar zorgvraag?

Antwoord 5

Zowel binnen de Wmo 2015 als in de Wlz is vastgelegd dat elke zorgvrager en mantelzorger recht hebben op onafhankelijke cliëntondersteuning. De cliëntondersteuner kan helpen bij aanvragen voor zorg en ondersteuning bij zowel de gemeente (Wmo 2015) als bij het zorgkantoor of de zorgaanbieder (Wlz).

Vraag 6

Is het voor mantelzorgers van mensen met dementie helder waar zij terecht kunnen met vragen over bijvoorbeeld een levenstestament, mentorschap en volmachten? Zo ja, waar kunnen ze terecht? Zo nee, waarom is dit niet helder?

Antwoord 6

Mantelzorgers kunnen, afhankelijk van met wie ze contact hebben, met deze vragen terecht bij hun casemanager dementie, mantelzorgmakelaar of cliëntondersteuner. Deze kan de vragen zelf beantwoorden, de mantelzorger doorverwijzen naar de juiste plek om hierover in gesprek te gaan en hierbij waar nodig ondersteunen. Mantelzorgers kunnen met dit soort vragen natuurlijk ook direct terecht bij een notaris.

Vraag 7

Waarom stukt het nog steeds in cliëntondersteuning als een ziekte of beperking verder gaat dan één zorgdomein, terwijl u in 2018 al aangaf dat cliëntondersteuners over de wetten heen hun werk zouden moeten doen en instanties beter op elkaar ingespeeld moeten zijn? Waarom is er nog steeds geen domeinoverstijgende en breed toegankelijke cliëntondersteuning?

Antwoord 7

Cliëntondersteuning voor het gemeentelijke domein is al domeinoverstijgend geregeld in de Wmo 2015; dit betreft ondersteuning op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen en werk en inkomen. Wat betreft de overgang tussen de Wmo 2015 en Wlz verwacht ik binnenkort een wetsvoorstel bij de Kamer in te dienen dat beoogt om Wlz cliëntondersteuning mogelijk te maken voorafgaand aan het indicatiebesluit. Deze wijziging stimuleert en vereenvoudigt de samenwerking over de domeinen Wlz en Wmo 2015 heen.

Vraag 8

Waarom is niet meteen gekozen voor een cliëntondersteuning vanuit één loket?

Antwoord 8

Daarvoor is destijds bij de herziening van de langdurige zorg niet gekozen. Dit zou een ingreep op stelselniveau vergen, een ingewikkeld en tijdrovend proces. Daarnaast ben ik ervan overtuigd dat ook binnen de lijnen van het huidige stelsel kwalitatief goede cliëntondersteuning mogelijk is. Gemeenten en zorgkantoren werken hard en gemotiveerd aan kwaliteit, toegankelijkheid en domeinoverstijgende samenwerking t.a.v. cliëntondersteuning. En doordat cliëntondersteuning door gemeenten en zorgkantoren wordt georganiseerd,

kunnen signalen het betreffende zorgkantoor of de betreffende gemeente eenvoudiger bereiken en weten cliëntondersteuners goed hoe het bij de betreffende gemeente/zorgkantoor is georganiseerd.

Vraag 9

Bent u van mening dat u, naar aanleiding van de conclusies in het rapport «Zorgen voor burgers», genoeg regie heeft genomen in het verbeteren van de cliëntondersteuning?

Antwoord 9

Ja, ik werk middels de aanpak cliëntondersteuning samen met gemeenten, zorgkantoren, ZN, VNG, de beroepsvereniging, aanbieders en nog veel meer partijen aan verbetering van kwaliteit en toegankelijkheid van cliëntondersteuning. Mijn insteek hierbij is om partijen te ondersteunen zodat zij optimaal invulling kunnen geven aan hun eigen rol en verantwoordelijkheid. Bovendien was dit een nadrukkelijke opdracht die in het Regeerakkoord is opgenomen en heb ik de Kamer op verschillende momenten schriftelijk geïnformeerd over de wijze waarop ik inhoud en vorm aan die opdracht heb gegeven.

Vraag 10 en 11

Deelt u de mening dat het zorgelijk is dat de Nationale ombudsman in twee jaar tijd drie kritische rapporten heeft moeten uitbrengen? Wat gaat u na het verschijnen van dit derde rapport anders doen?

Moet geconstateerd worden dat uw verbeterprogramma's en actieplannen onvoldoende verandering hebben gebracht? Bent u van mening dat dit probleem voldoende urgent is om uw slagvaardigheid te vergroten en op grote schaal te gaan werken aan een betere toegang tot de zorg? Hoe bent u voornemens hier invulling aan te geven?

Antwoord 10 en 11

Ik waardeer het dat de Nationale ombudsman mijn inspanningen om de toegang tot en uitvoering van ondersteuning en zorg te verbeteren, kritisch volgt. De rapporten die de Nationale ombudsman in de afgelopen jaren heeft uitgebracht sterken mij in het besef dat het noodzakelijk is om samen met de partners in de ondersteuning en zorg te blijven werken aan verdere verbeteringen. Dit heeft als doel dat mensen tijdig en op een cliëntvriendelijke wijze de juiste ondersteuning en zorg ontvangen. Daarnaast zullen de Minister voor Medische Zorg en Sport, de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en ik nog voor de begrotingsbehandeling van VWS de discussienota «Zorg voor de Toekomst» met daarin diverse beleidsopties aan de Tweede Kamer sturen. Deze discussienota heeft als doel om met het veld in gesprek te gaan en vervolgens de reacties te verzamelen waarmee beleidsopties in concrete maatregelen kunnen worden uitgewerkt, waaronder maatregelen die raken aan de toegankelijkheid van zorg. Het resultaat van deze gesprekken sturen we begin 2021 naar de Tweede Kamer.