

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

### 2138

Vragen van het lid **Kerstens** (PvdA) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de (on)toegankelijkheid van de zorg* (ingezonden 4 maart 2019).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 2 april 2019).

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het artikel «Ombudsman: Maar niet vooruit kunnen komen»?<sup>1</sup>

Vraag 1

Ja.

Vraag 2

Herkent u de (vaak) besproken signalen van «door de bomen het bos niet meer zien» van kwetsbare cliënten zoals in het artikel beschreven?

Vraag 2

Ja, die signalen zijn mij bekend.

Vraag 3

Waar kunnen mensen terecht die niet weten langs welke weg en op welke wijze zij kunnen achterhalen of en zo ja waarop zij recht hebben?

Vraag 3

Mensen moeten op een adequate, gerichte manier worden ondersteund als zij een beroep doen op zorg en maatschappelijke ondersteuning. Dat begint bij duidelijkheid over waar mensen zich daarvoor kunnen melden. Het is primair aan de verantwoordelijke uitvoerders om met elkaar deze duidelijkheid voor mensen te organiseren. Ook andere partijen spelen een rol bij het «wegwijs maken» en voorlichten, informeren van burgers; eigenlijk iedereen die werkt in de zorg en ondersteuning draagt een verantwoordelijkheid. Ik ga daarbij uit van het principe van «no wrong door», dat wil zeggen dat mensen die zich onverhoopt wenden tot het verkeerde loket, niet te horen krijgen: «daar zijn wij niet van». Ik verwacht dat de betreffende professional

<sup>1</sup> <https://www.telegraaf.nl/watuzegt/3225840/ombudsman-maar-niet-vooruit-kunnen-komen>

actief hierin verantwoordelijkheid neemt en een oplossing bedenkt voor deze «verkeerd verbonden» burger en niet «loslaat» voordat die oplossing gevonden is.

Ik ben van mening dat alleen schriftelijke informatie in de meeste gevallen niet voldoet. Niet alleen de uiteindelijk te verstrekken voorziening moet maatwerk zijn, maar ook de informatievoorziening moet passend en toegankelijk zijn. Mensen moeten zoveel mogelijk in staat worden gesteld om zelf te bepalen welke zorg en ondersteuning voorziet in hun behoefte. Dat is niet alleen een taak van de overheid of van aan de overheid verbonden instanties, maar van iedereen die werkt in de zorg en ondersteuning. Op basis van onder meer de evaluatie door het SCP van de hervorming van de langdurige zorg en het rapport «Zorgen voor burgers» van de Nationale ombudsman (NO) wordt duidelijk dat het vooral voor cliënten met een wat gecompliceerde en mogelijk ook «domeinoverstijgende zorgvraag» lastig is om zonder adequate hulp de weg te vinden naar het juiste loket.

Ik zal mij er de komende periode voor inzetten dat het principe van «no wrong door» ook in de praktijk van de dagelijkse uitvoering de standaard wordt. Ik zal dit onder andere doen door partijen (organisaties en professionals) die betrokken zijn bij het verlenen van zorg en ondersteuning actief aan te spreken op hun verantwoordelijkheid om het principe van «no wrong door» ook in de praktijk van alledag vorm en inhoud te geven. Dit is immers noodzakelijk voor het verlenen van zorg en ondersteuning waarbij de cliënt en niet het systeem en de bijhorende verantwoordelijkheidsverdeling centraal staat. Het voorgaande is voor mij daarnaast aanleiding om in te zetten op onder andere de versterking van de cliëntondersteuning. Zie hiervoor onder andere mijn brieven van 12 juli 2018<sup>2</sup> en van 15 oktober 2018.<sup>3</sup>

#### Vraag 4

Welke stappen bent u van plan te nemen om te verzekeren dat bijvoorbeeld minder mondige personen, of mensen wiens financiële situatie niet toelaat hulpmiddelen voor te schieten in afwachting tot vergoeding niet meer tussen wal en schip vallen? Welke rol hebben gemeenten in dezen? En welke rol zorgverzekeraars?

#### Vraag 4

Hulpmiddelen kunnen worden verstrekt op basis van de Zvw, Wmo 2015 en de Wlz; afhankelijk van de individuele situatie van de aanvrager. Daarmee hebben zorgverzekeraars, gemeenten en zorgkantoren de verantwoordelijkheid om binnen een redelijke termijn en binnen de reikwijdte van hun zorgplicht aan hun cliënten die daarop aangewezen zijn een passend hulpmiddel te verstrekken. Het is dan ook niet nodig en ook niet gepast dat cliënten hun hulpmiddel moeten «voorschieten». Indien niet meteen duidelijk is wie verantwoordelijk is, verwacht ik, zoals hiervoor al vermeld, dat bij de beoordeling van de vraag van de cliënt het principe van «no wrong door», leidend is, zodat de cliënt niet tussen wal en schip valt. Dit gaat op dit moment, zoals uit het voorbeeld van de Ombudsman blijkt helaas nog niet altijd goed.

Voor mensen met een complexe of spoedeisende hulpvraag kan het vinden van het juiste loket voor de aanvraag van een hulpmiddel ingewikkeld zijn. Daarom heb ik, na het onderzoek naar de uitvoering binnen het Wmo-domein in 2018, ook onderzoek laten doen naar «domeinoverstijgende knelpunten» in de verstrekking van hulpmiddelen. Tevens zet ik stappen om binnen de Wlz tot een vereenvoudiging te komen. Ik zal de Kamer binnenkort informeren over de uitkomsten van beide van beide trajecten en de daaruit voortvloeiende verbeteracties.

#### Vraag 5

Heeft u actie ondernomen na eerdere soortgelijke signalen van de Nationale ombudsman over de (on)toegankelijkheid van de juiste zorg voor met name kwetsbare mensen? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

<sup>2</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31476-22.html>

<sup>3</sup> <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31476-23.html>

#### Vraag 5

De in de uitvoering van de langdurige zorg en ondersteuning gesignaleerde knelpunten, zoals die onder andere blijken uit de evaluatie van de hervorming langdurige zorg door het SCP en het rapport «Zorgen voor burgers» van de Nationale ombudsman (NO), zijn voor mij mede aanleiding geweest om diverse programma's te starten. De inhoud van deze programma's is door mij met de Tweede Kamer gedeeld. Het gaat daarbij onder andere om de programma's «De juiste zorg op de juiste plek», «Langer thuis», «Cliëntondersteuning» en het «Actieprogramma dak- en thuisloze jongeren». Deze programma's hebben alle tot doel om de uitvoering, gezien vanuit het perspectief van de cliënt die op zorg en ondersteuning is aangewezen, merkbaar te verbeteren. Daarbij staat niet het wettelijk stelsel centraal noch de verantwoordelijkheidsverdeling of de belangen van diverse organisaties, maar de vraag hoe we gezamenlijk adequaat tegemoet kunnen komen aan de gerechtvaardigde behoefte van mensen aan die passende zorg en ondersteuning.

#### Vraag 6

Wanneer denkt u invulling te hebben gegeven aan de aanbevelingen van de Nationale ombudsman?<sup>4</sup>

#### Vraag 6

Het is mijn ambitie om de zorg en ondersteuning voor mensen merkbaar beter te maken. Dat gebeurt niet van vandaag op morgen; het is een proces waar veel mensen en partijen bij betrokken zijn. Ik zal dit proces waar nodig en mogelijk blijven aanjagen. De aanbevelingen van de Nationale ombudsman zal ik daarbij zeker betrekken.

---

<sup>4</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Samenvatting%202018090%20Borg%20de%20zorg.pdf>