

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

### 708

Vragen van de leden **Kerstens** en **Kuiken** (beiden PvdA) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat de administratieve lasten in de zorg blijven stijgen* (ingezonden 25 september 2019).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 13 november 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 489.

#### Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van de berichtgeving over de toenemende administratieve lasten in de zorg, die maar liefst 10% zijn gestegen sinds 2017?<sup>1 2</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u uitleggen waar deze stijging vandaan komt, die ertoe leidt dat 30% van het jeugdzorgbudget en 25% in de Wmo wordt besteed aan het doen van administratie, ondanks de inspanningen die worden geleverd binnen het actieprogramma «(Ont)Regel de Zorg»?

#### Antwoord 2

Er worden hier twee verschillende onderzoeken met elkaar verbonden. In vraag 1 wordt verwezen naar een onderzoek van Berenschot naar de administratieve belasting in de langdurige zorg. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat zorgverleners in de langdurige zorg aangeven 35% van hun tijd aan administratieve taken te besteden. Dat percentage is de afgelopen jaren gestegen. Zorgmedewerkers geven zelf aan dat deze stijging o.a. veroorzaakt wordt door nieuwe en/of niet gebruiksvriendelijke ICT-systemen, urenregistratie en evaluaties. Maar ook ontwikkelingen als de toename in het aantal zelfsturende teams hangen hiermee samen. Dat leidt er immers toe dat administratieve taken door zorgverleners zelf worden uitgevoerd.

<sup>1</sup> SKIPR, «Administratieve belasting in care stijgt stug door», 23 september 2019 (<https://www.skipr.nl/actueel/id39790-administratieve-belasting-in-care-stijgt-stug-door.html>)

<sup>2</sup> Het Financieele Dagblad, «30% van jeugdzorgbudget gaat op aan «coördinatiekosten», 24 september 2019 (<https://fd.nl/economie-politiek/1317805/30-van-jeugdzorgbudget-gaat-op-aan-coördinatiekosten>)

Daarnaast heeft Berenschot een benchmarkanalyse gedaan bij gemeenten die daarom hebben gevraagd. Uit deze analyse kwam naar voren dat de coördinatiekosten (= overhead) in het jeugddomein 29 procent zijn en in het Wmo-domein 25 procent. Administratieve lasten zijn een onderdeel van de overhead. Anderzijds zitten in de cliëntgebonden kosten ook administratieve lasten.

Het beeld van de hoogte van de coördinatiekosten, geïnterpreteerd als administratieve lasten, is herkenbaar en komt overeen met de uitkomsten van eerdere onderzoeken zoals die van GGZ Nederland<sup>3</sup>. GGZ Nederland schat 15% van deze lasten in als vermijdbaar. Tegelijkertijd biedt deze analyse van Berenschot nog onvoldoende inzicht in waar het budget voor jeugdhulp precies aan uitgegeven wordt. Daarom voeren we op dit moment een diepteonderzoek «inzicht in besteding jeugdzorgmiddelen» uit.

#### Vraag 3

Kunt u aangeven wat er additioneel nodig is om het actieprogramma een succes te maken zodat zorgmedewerkers daadwerkelijk een daling in de administratieve lasten zullen ervaren?

#### Antwoord 3

In de afgelopen periode zijn veel van de maatregelen uit het programma [Ont]Regel de Zorg uitgevoerd. Toch laat de merkbaarheid hiervan op de werkvloer nog te wensen over. Tegelijkertijd zien we aan de diverse goede voorbeelden (zorginstellingen die flink hebben gesnoeid in de eigen regels, zorgverleners die meer ruimte ervaren om het gesprek aan te gaan over waar zij dagelijks aan tegenaan lopen, regels die zijn afgeschaft met een substantieel effect op de tijd die zorgverleners aan administratieve handelingen besteden) dat het wél kan. Om de komende periode verdere voortgang te boeken blijven we vol doorgaan met de uitvoering van het programma [Ont]Regel de Zorg, maar zetten we daarnaast extra in op de lokale dimensie van regeldruk, intensiveren we de communicatie en verbreden we het programma naar sectoren die eerder nog niet in beeld waren. In de voortgangsrapportage bij het programma, die wij u 4 oktober jl. hebben doen toekomen, gaan wij hier uitgebreider op in.

#### Vraag 4

Kunt u toelichten waarom taken gerelateerd aan automatisering juist als meest tijdrovend worden ervaren, in plaats tijd reducerend zoals zij waren bedoeld? Kunt u een indicatie geven van wanneer automatisering haar vruchten gaat afwerpen?

#### Antwoord 4

De afgelopen jaren zijn zorginstellingen in hoge mate ieder voor zich bezig geweest met automatisering. Het standaardiseren van de registratie van medische gegevens, zowel qua taal als qua techniek, draagt bij aan het meervoudige gebruik van deze gegevens. Hierdoor kunnen op termijn de administratieve lasten dalen. Eenmalig geregistreerde medische gegevens kunnen dan hergebruikt worden door andere zorgverleners in de zorgketen ten behoeve van de patiënt, voor het rapporteren over kwaliteit van zorg of ten behoeve van administratieve doeleinden. Nu vraagt dit vaak nog meervoudige registratie door zorgverleners en dwingt het patiënten om steeds opnieuw dezelfde informatie door te geven.

#### Vraag 5

Bent u van mening dat het actieprogramma «(Ont)Regel de Zorg» effectief is, nu u leest dat zorgmedewerkers juist een toename van regels en regeltjes ervaren? Kunt u schetsen hoe dit programma bijdraagt aan het verlagen van de werkdruk?

#### Antwoord 5

Ja, maar het zal nog effectiever moeten worden om daadwerkelijk verschil te maken voor de regeldruk en werkdruk die zorgverleners ervaren. Die is nog steeds te hoog. Uit onderzoeken die de afgelopen periode zijn gedaan blijkt

<sup>3</sup> <https://www.ggz nederland.nl/themas/hrmo>

dat in sommige sectoren zelfs een lichte toename van de tijd die aan administratieve handelingen wordt besteed, zichtbaar is. Tegelijkertijd zijn er ook sectoren waar dat afneemt, en op instellingsniveau zien we een grote spreiding. De op dit gebied best presterende instellingen laten juist een forse daling zien. Een van de uitdagingen voor de komende periode is om steeds meer instellingen naar dat niveau van de best presterende instellingen te brengen.

Werkdruk kent meer aspecten dan tijdsbesteding aan administratieve taken. Tegelijkertijd zien we dat die tijdsbesteding nu nog te hoog is en daarmee ten koste gaat van de tijd die daadwerkelijk aan zorg besteed kan worden. Bovendien is dit slecht voor het werkplezier. Met het substantieel terugdringen van de ervaren regeldruk lost de hoge werkdruk niet ineens op, maar kan wel een belangrijke stap in die richting gezet worden.

#### Vraag 6

Deelt u de mening dat een deel van coördinatiekosten waar de jeugdzorg mee te maken heeft vermijdbaar is? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 6

Ja. Een breed gedeeld beeld bij alle betrokken partijen is dat een te groot deel van het zorgbudget niet naar directe zorg voor de cliënt gaat, maar naar overheadkosten. De ambitie is om de vermijdbare kosten (met name overbodige administratieve lasten) terug te dringen. Hieraan wordt in het kader van het programma [ont]regel de zorg gewerkt. Rita Verdonk is aangesteld als speciaal adviseur voor het ontregelen in het sociaal domein. Zij organiseert onder meer de landelijke schrapdagen met als doel om overbodige regels (binnen aanbieders) te schrappen.

Daarnaast is het belangrijk dat gemeenten en/of regio's voorafgaand aan de inkoop, goede afspraken maken over ambitie, geld, in te kopen jeugdhulp, interpretatie van het berichtenverkeer en verantwoording. Hier vervult desgevraagd het OZJ een ondersteunende rol alsook het programma inkoop in het sociaal domein. Om de variantie aan inkoopafspraken te beperken zijn uitvoeringsvarianten en standaarden voor het berichtenverkeer gedefinieerd en het gebruik hiervan is in de Jeugdwet vastgelegd.

Ook in de brief over de uitkomsten voorjaarsnotabesluitvorming jeugd en ggz heb ik laten weten aanvullende bestuurlijke afspraken te willen maken met de VNG hoe we het jeugdhulpstelsel effectiever, efficiënter en beter kunnen maken. Een deel van de afspraken zit op het thema «terugdringen van vermijdbare uitgaven». Onderdeel van deze afspraak is het diepteonderzoek van KPMG «inzicht in besteding jeugdzorgmiddelen». Daarnaast maakt hier ook inkoop, aanbesteden en open house en het verminderen van regeldruk en administratieve lasten hier onderdeel van uit.

#### Vraag 7

Bent u bereid om de complexe systemen van onderlinge coördinatieprocessen, waarbij allerhande overwegingen op elkaar inspelen, in kaart te laten brengen door middel van modellen gebaseerd op bijvoorbeeld data-analyse om dit «web» te versimpelen ter verbetering van de (jeugd)zorg? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 7

Nee. Een eerdere motie van mevrouw Kuiken over dit onderwerp heb ik ontraden. De reden is dat er al onderzoek wordt gedaan om meer inzicht te krijgen in de besteding van jeugdhulpmiddelen. We moeten preciezer inzicht krijgen om vast te kunnen stellen waar en hoe we (Rijk, gemeenten en aanbieders) winst kunnen boeken. Omdat dit onderzoek een vergelijkbaar doel heeft en we daarnaast ook nog de beleidsinformatie willen verbeteren vind ik dat er op dit terrein nu voldoende activiteiten lopen.

#### Vraag 8

Bent u van mening dat schrapdagen voldoende verandering voortbrengen, die naar eigen zeggen van de professionals «heel erg langzaam» gaan? Vindt u het niet hoogtij dat er ingrijpendere actie ondernomen wordt wanneer sommige branches wel 40% van hun tijd besteden aan administratie?

#### Antwoord 8

Ja. De afgelopen periode is een flink aantal van de maatregelen in het programma [Ont]Regel de Zorg, die voortkomen uit schrapsessies met zorgverleners, uitgevoerd. De merkbaarheid daarvan op de werkvloer laat echter nog te wensen over. Daarom gaan wij niet alleen volop door met de uitvoering van het programma [Ont]Regel de Zorg, maar intensiveren wij dat nog verder, onder andere door steviger in te zetten op een lokale aanpak van regeldruk. Veel van de regeldruk die zorgverleners ervaren is immers niet het gevolg van landelijke regels, maar speelt op het lokale niveau, in de zorginstelling waar iemand werkt of in relatie tot de gemeente die zorg inkoop. De landelijke schrapdagen in de jeugdzorg zijn een element van deze aanpak.

#### **Toelichting:**

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen terzake van het lid Westerveld (GroenLinks), ingezonden 25 september 2019 (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 709)