

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

357

Vragen van het lid **Leijten** (SP) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de bureaucratie waar mantelzorgers mee te maken hebben* (ingezonden 22 september 2016).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 1 november 2016).

Vraag 1 en 2

Wat is uw reactie op de constatering dat de drie uren die mantelzorgers bezig zijn met papierwerk omgerekend op jaarbasis € 900 miljoen kosten? Kunt u uw antwoord toelichten?¹

Had u voorzien dat uw beleid zou leiden tot maar liefst gemiddeld 3 uur administratie per week voor mantelzorgers? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 1 en 2

Het onderzoek van Mezzo geeft aan dat een mantelzorger gemiddeld drie uur per week besteedt aan administratieve handelingen. Het gaat hierbij om al het regelwerk dat komt kijken bij het zorgen voor een naaste. Het vinden van de juiste weg is daar onderdeel van en verklaart voor een groot deel de ervaren last. De daaraan gekoppelde kostprijs is een exercitie, waarbij wordt uitgegaan van een fictief uurloon.

Het beleid is de afgelopen jaren voor veel mensen ingrijpend veranderd. Dat het vinden van het juiste loket en de juiste informatie in deze transitieperiode intensiever is, is begrijpelijk maar moet worden verbeterd. Ik heb samen met de landelijke organisaties, waaronder Mezzo, de ontwikkelagenda «Volwaardig Meedoen» vastgesteld, waarlangs we op lokaal niveau toewerken naar een merkbaar betere praktijk, ook voor de mantelzorger.

Geen mantelzorgsituatie is gelijk en ook de invulling ervan verschilt per situatie. Dat kan variëren van persoonlijke aandacht tot het uitvoeren van zorgtaken en alles daar tussenin. Onderdeel daarvan zijn vaak ook administratieve handelingen. Ik zie het als winst, dat met de toegenomen aandacht voor de positie van de mantelzorger nu ook het zicht hierop groter wordt. Ik vind het wel belangrijk dat deze administratieve handelingen tot een minimum beperkt blijven, zodat deze tijd kan worden ingezet voor echte aandacht voor

¹ Mezzo, 14 september 2016. «Kabinet, pak te grote regeldruk mantelzorgers aan» <https://www.mezzo.nl/artikel/kabinet-pak-te-grote-regeldruk-mantelzorgers-aan>

de naaste. Alle signalen dat de administratieve belasting te zwaar is neem ik dan ook serieus.

Vraag 3

Kunt u zich voorstellen dat mantelzorgers, die al overbelast zijn door het uitvoeren van hun mantelzorgtaken, deze administratie dubbel zo zwaar ervaren dan mantelzorgers die niet overbelast zijn?

Antwoord 3

In de situatie waarin er al sprake is van overbelasting zal het uitvoeren van mantelzorg, inclusief administratieve handelingen, zwaarder wegen. Mijn beleid is er daarom op gericht de last van de mantelzorger juist zoveel mogelijk te verlichten. Op lokaal niveau is het belangrijk dat er goed oog is voor de draagkracht en draaglast van een mantelzorger. Gesprekvoerders kunnen signalen oppikken en vervolgens maatwerk bieden die kan bestaan uit formele en informele ondersteuning. Zij kunnen bijvoorbeeld mantelzorgers ondersteunen om de zorg met anderen te delen (familie, vrienden, vrijwilligers, professionals) en gebruik te maken van mogelijkheden om de zorg tijdelijk geheel uit handen te geven zodat ze even adempauze krijgen. Mantelzorgondersteuning is een belangrijk onderdeel van gemeentelijk beleid. Veel gemeenten kennen ook steunpunten of mantelzorgmakelaars die kunnen helpen de lasten te verlichten. Het is belangrijk dat de lokale mogelijkheden goed kenbaar worden gemaakt.

Vraag 4

Hoe vaak bent u in de afgelopen tijd gewaarschuwd voor teveel administratie door de zorgveranderingen? Wat heeft u ondernomen na meldingen?

Antwoord 4

Uiteraard zijn de signalen over administratieve lasten die worden ervaren binnen de langdurige zorg, jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning, mij bekend. Vorig jaar heeft de Patiëntenfederatie Nederland (voorheen NPCF) uw Kamer een videobrief en rapport aangeboden over regeldruk voor mensen die zorg nodig hebben. Hierin werd onder andere de moeite benoemd die patiënten en mantelzorgers in bepaalde gevallen moeten doen om hun zorg goed te regelen. Dit signaal was reden voor mij om het gesprek aan te gaan met de Patiëntenfederatie Nederland. Patiënten geven aan dat vooral het aanvragen van hulpmiddelen veel regeldruk veroorzaakt. Aan de hand van een «patientjourney» is de problematiek bij het aanvragen van hulpmiddelen verder verkend, waarbij ook is gekeken naar mogelijkheden voor onderlinge afspraken ter verbetering hiervan.

In het traject «Merkbaar minder regeldruk» ben ik aan de slag gegaan met administratieve lasten en regeldruk in de jeugdhulp, langdurige zorg en maatschappelijke ondersteuning. Ik zet daarbij in op verschillende trajecten. Naar aanleiding van de motie Van der Staaij/Bruins Slot heb ik een onderzoek laten uitvoeren naar de toename van de administratieve lasten als gevolg van de hervorming van de langdurige zorg. Zodra dit onderzoek is afgerond, ontvangt uw Kamer dit onderzoek inclusief een beleidsreactie. Daarnaast organiseer ik in vijf gemeenten regeldruksessies, waar we samen met professionals, vertegenwoordigers van gemeenten, aanbieders, het CAK en de betrokken toezichthoudende instanties aan de slag gaan om de ervaren regeldruk van professionals te inventariseren. Naar aanleiding van deze inventarisatie worden concrete oplossingsrichtingen geformuleerd. Ten slotte werkt het programma Informatievoorziening Sociaal Domein (van gemeenten en aanbieders) aan standaardisering van administratieve werkprocessen. Zo zijn er nu drie uitvoeringsvarianten «van contract tot controle» met standaardartikelen beschikbaar voor gemeenten. Ik heb de VNG gevraagd mij te berichten over de stand van zaken bij het wel of niet hanteren hiervan door gemeenten. Als het proces van verdergaande uniformering van de werkwijzen tussen gemeenten en zorgaanbieders onvoldoende resultaten oplevert, wil ik landelijke regels stellen.

Vraag 5

Vindt u dat er sprake is van effectieve bezuinigingen, als blijkt dat de administratieve last voor mantelzorgers € 900 miljoen kost? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 5

Er bestaat geen verband tussen de maatregelen van het kabinet om de zorgkosten te beheersen en de kosten die fictief aan de mantelzorg worden toegerekend. Zie verder mijn antwoord op vraag 1.

Vraag 6, 7 en 8

Hoe reageert u op de brief van een moeder waarin zij aangeeft dat zij, voor de verantwoording van een persoonsgebonden budget voor haar 16-jarige zoon, maar liefst 65 pagina's moet aanleveren?²

Erkent u dat deze enorme verantwoording een sfeer van wantrouwen ademt, en dat het als vernederend kan worden ervaren als iemand tot in detail moet aantonen dat een kind zorg nodig heeft?

Wat gaat u doen om deze werkwijze op zo een kort mogelijke termijn te beëindigen? Kunt u uw antwoord toelichtend?

Antwoord 6, 7 en 8

In mijn commissiebrief³ aan de Tweede Kamer van 28 september 2016 heb ik gereageerd op de brief van mw. C. B-K. Voor een uitgebreid antwoord op uw vraag verwijst ik dan ook naar deze brief.

Voor mij staat voorop dat de zoon van mevrouw vanaf het moment van zijn indicatie recht heeft op Wlz-zorg. Deze zorg moet snel beschikbaar komen, zonder overbodige administratieve lasten. Ik vind het verdrietig dat een moeder die – zoals zij zelf schrijft – al 16 jaar probeert haar zoon te blijven zien als kind, hem door herhaling van vragen meer als patiënt moet zien. Dat dit voor mevrouw confronterend en emotioneel zwaar is, begrijp ik.

De bureaucratie die nu met het aanvraagproces gepaard gaat, is mij ook een doorn in het oog. Het moet simpeler georganiseerd worden. Het is in het pgb echter continu zoeken naar een goede balans tussen het voorkomen van onnodige belemmeringen en het beschermen van de budgethouder c.q. het tegengaan van fouten en fraude. Omdat bij het pgb de budgethouder zelf de werkgever en de bewaker van kwaliteit is, is er ook de administratieve last van de zorgovereenkomsten met de verschillende zorgverleners, het budgetplan en de werkgeverslasten.

Met name het digitaliseren van stukken kan een forse last wegnemen bij de budgethouder. Het invoeren van bijvoorbeeld NAW-gegevens zou dan niet telkens nodig zijn en formulieren kunnen mogelijk voor een deel al automatisch worden ingevuld. Met ketenpartijen wordt gewerkt aan een webportaal waarbij de budgethouder centraal staat. Per Saldo werkt hieraan mee. Over de stand van zaken van het portaal zal ik de Kamer zeer binnenkort informeren. Ook heb ik u in het plenaire debat van 29 september 2016 reeds toegezegd bereid te zijn om waar mogelijk regels te verminderen.

² Mail van *Claudia*, de moeder van *Wouter*. Ontvangen 20 september 2016 en onderhands meegezonden

³ Brief Ministerie van VWS, 1022189–155427-LZ