

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

2396

Vragen van het lid **Hijink** (SP) aan de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht dat zelfs het wijkteam dat mensen moet helpen verdwaalt tussen zorgloketten* (ingezonden 24 mei 2018).

Antwoord van Minister **De Jonge** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 12 juni 2018).

Vraag 1

Kent u het bericht dat gemeenten één loket hebben waar mensen kunnen aankloppen voor zorg, maar dat de medewerkers van het zorgloket vastlopen op te veel andere loketten?^{1 2}

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 3

Wat vindt u ervan dat ook de wijkteams worstelen met teveel loketten, de complexe regels en teveel verschillende financieringsstromen? Is dit volgens u een gewenst effect van de decentralisaties die sinds 2015 zijn doorgezet? Wat vindt u ervan dat er binnen veel gemeenten geen samenhang is in het regelen van de juiste voorzieningen voor mensen, nu blijkt dat voor schuldenproblematiek, het vinden van werk, opvoedkundige problemen, psychische aandoeningen, thuiszorg en begeleiding er allemaal verschillende loketten zijn met allemaal eigen regels, budgetten en verantwoordelijkheden?

Antwoord 2 en 3

De decentralisaties hadden en hebben als doel meer integraal lokaal beleid te kunnen (uit)voeren. Dit sluit aan bij de wensen en behoeften van mensen. De «lat» is daarmee – vergeleken met het verleden – een stuk hoger komen te liggen. Vier jaar geleden bestonden er nagenoeg nog geen wijkteams. Ervaringen in het buitenland leren dat hervormingen, zoals recent doorgevoerd, de nodige tijd vragen. Doel van de hervormingen is dat mensen ook echt merkbaar betere zorg en ondersteuning krijgen.

¹ <https://www.trouw.nl/home/zelfs-het-wijkteam-dat-de-burger-moet-helpen-verdwaalt-tussen-zorgloketten~a38940f3/>

² <https://www.trouw.nl/samenleving/ombudsman-bevestigt-toegang-krijgen-tot-de-juiste-zorg-is-te-moeilijk~a131a1e3/>

Het grootste gedeelte van de mensen die zich wenden tot gemeenten wordt goed geholpen en is ook tevreden, zo blijkt uit o.a. het cliëntervaringsonderzoek (bron:gemeentelijke monitor sociaal domein: www.waarstaatjegemeente.nl).

De Ombudsman vraagt terecht aandacht voor verbetering van de dienstverlening aan burgers. Met name bij mensen met een meer complexe en/of domeinoverstijgende zorgvraag worden nog problemen geconstateerd. Dit zijn aandachtspunten waar gemeenten en Rijk samen al langer op inzetten. En dat zullen we de komende jaren ook blijven doen. Bijvoorbeeld binnen het programma «Zorg voor de Jeugd» dat u dit voorjaar heeft ontvangen, of het programma «Langer Thuis». Dit programma – dat u voor de zomer zal ontvangen, heeft als doel om de zorg en ondersteuning om ouderen heen beter te laten aansluiten bij hun wensen en behoeften. Ook zetten we vol in op het verbeteren van de cliëntondersteuning. Een ander voorbeeld is het programma Sociaal Domein, waarin Rijk en gemeenten samenwerken om oplossingen te vinden voor complexe vraagstukken op het gebied van o.a. privacy en gegevensuitwisseling, samenwerking tussen gemeenten en zorgverzekeraars en preventie.

Vraag 4

Herkent u het beeld dat er wachtlijsten zijn bij de wijkteams in gemeenten? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 4

Ik heb bij de VNG nagevraagd of zij zich herkennen in het beeld dat er (structureel) wachtlijsten zijn bij de wijkteams. Zowel de VNG als VWS herkennen dit beeld niet. Er zijn geen landelijke cijfers beschikbaar over wachtlijsten bij wijkteams. Wat betreft het toekennen van een maatwerkvoorziening zijn gemeenten overigens gebonden aan de wettelijke termijn van 8 weken (van melding tot en met het nemen van een besluit).

Vraag 5

Heeft u ervan kennisgenomen dat volgens de ombudsman instanties vaak niet zien welke zorg en ondersteuning mensen echt nodig hebben, en verzekeraars, zorgkantoren en gemeenten alleen kijken naar hun eigen kleine gebied? Deelt u de analyse van de ombudsman en zijn conclusie dat de meeste mensen juist niet passen in dat hokje waar het systeem ze in wil hebben? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 5

Ik heb er kennis van genomen en ik ben het eens met de Ombudsman dat mensen niet in een hokje te plaatsen zijn. Het is juist de essentie van de hervorming dat niet enkel naar de beperking van iemand wordt gekeken bij het participeren in de samenleving, maar evenzeer naar zijn of haar vermogen om daar mee om te gaan. Bijvoorbeeld door te kijken naar het sociale netwerk van betrokkene en vraagstukken op andere domeinen. De doorgevoerde hervormingen bieden daarvoor juist een unieke mogelijkheid. Veel gemeenten en wijkteams verrichten hier goed werk en zetten stappen door bijvoorbeeld een samenwerking aan te gaan met zorgverzekeraars en zorgkantoren. Ook stellen steeds meer gemeenten maatwerkbudgetten beschikbaar die in specifieke situaties ingezet kunnen worden om de passende zorg en ondersteuning sneller in te zetten.

Vraag 6

Wat gaat u doen om ervoor te zorgen dat er meer samenhang komt in het voorzieningenaanbod? Hoe gaat u de veelheid aan loketten, regels en financieringsstromen verkleinen, zodat mensen niet meer verdwalen in het doolhof dat is gecreëerd?

Antwoord 6

Hulpvragen manifesteren zich voor verschillende groepen op verschillende plekken. Ik vind het belangrijk dat lokaal goed wordt samengewerkt, waarbij het «no wrong door» principe wordt gehanteerd. Dit houdt in dat mensen met een ondersteuningsvraag altijd te woord worden gestaan, ook al melden ze zich bij het «verkeerde» loket. Daarbij wordt pas «losgelaten» als zij wel bij het juiste adres zijn aangekomen. Veel gemeenten hebben op dit moment

multidisciplinaire wijkteams ingezet die al volgens dit principe werken. Goed werkende onafhankelijke cliëntondersteuning kan daarbij een belangrijke rol spelen. Ik zal de Tweede Kamer binnenkort informeren hoe ik deze functie wil versterken.