

## 2020Z16974

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).

Vraag 1

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

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?

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?

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?

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?

<sup>1</sup> 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>

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?

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?

Vraag 8

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

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?

Vraag 10

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?

Vraag 11

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?