

Vergaderjaar 2014–2015

29 538

Zorg en maatschappelijke ondersteuning

Nr. 177

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 3 maart 2015

U heeft mij verzocht om per brief te reageren op de resultaten van het onderzoek van TNS Nipo onder mensen die (in november 2014) Wmo-ondersteuning of AWBZ-zorg ontvingen (Handelingen II 2014/15, nr. 55, item 8). In het betreffende ordedebat is mij gevraagd in deze brief ook in te gaan op de uitkomsten van de door enkele Brabantse kranten georganiseerde zorgenquête. In deze brief treft u mijn reactie op de uitkomsten van beide onderzoeken aan. In mijn reactie sluit ik aan op mijn beantwoording van schriftelijke Kamervragen¹ d.d. 16 februari jl. over een vergelijkbare enquête onder de inwoners van Gelderland.

Informatie van de zijde van cliënten over de door hen ervaren zorg en ondersteuning is van groot belang om vast te stellen of de beoogde effecten van de vernieuwing en daarvoor noodzakelijke veranderingen op een goede, zorgvuldige wijze gestalte krijgen. Enquêtes zoals die van TNS Nipo en de Brabantse kranten dragen bij aan het hebben en houden van dit beeld.

Ik stel vast dat het onderzoek van TNS Nipo een in de tweede week van november 2014 uitgevoerde meting betreft onder (toenmalige) AWBZ- en Wmo-clianten. De betreffende respondenten zijn vooral bevraagd op hun verwachtingen ten aanzien van de aanstaande veranderingen voor hun eigen situatie. De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat een substantieel deel van de respondenten zich op dat moment onvoldoende geïnformeerd voelde over de gevolgen van de veranderingen voor de eigen situatie. De onwetendheid betrof meer specifiek de omvang van de zorg en de daaraan verbonden kosten, het behouden van de dezelfde zorgverlener en de hulp vanuit de sociale omgeving die men denkt te krijgen dan wel durft te vragen.

¹ Aangangsel Handelingen II 2014/15, nr. 1308.

De in de kranten samengevatte uitkomsten van de Brabantse zorgenquête van begin 2015 laten (op hoofdlijnen) zien dat de respondenten (zeer) tevreden zijn over de huidige zorg en ondersteuning die zij ontvangen, maar dat zij (desgevraagd) ook bezorgd zijn over mogelijke veranderingen in de toekomst.

Ik begrijp heel goed dat mensen die voor hun zelfredzaamheid, hun participatie zijn aangewezen op zorg en ondersteuning vanuit de Wmo 2015, de Zvw de Wlz en hulp vanuit hun omgeving, zich zorgen maakten over de gevolgen van de veranderingen voor hun persoonlijke situatie. Dat mensen onzeker waren of misschien nog zijn over alle veranderingen begrijp ik heel goed.

Met het oog hierop is veel geïnvesteerd in communicatie, allereerst op landelijk niveau, om mensen zo goed mogelijk te informeren over de hoofdlijnen van de veranderingen. Daarnaast heb ik met alle betrokken partijen, gemeenten, zorgverzekeraars, aanbieders en cliëntorganisaties afspraken gemaakt over het zo goed mogelijk voorbereiden van mensen op de eventuele gevolgen van de veranderingen voor de persoonlijke situatie. Er zijn diverse landelijke meldpunten, loketten ingericht waar mensen zich gericht kunnen laten informeren over gevolgen van de veranderingen. Bij brief van 13 november 2014² heb ik u geïnformeerd over de aanpak en afspraken met de betrokken partijen om een zorgvuldige communicatie te waarborgen.

In overleg met de daarbij betrokken organisatie heb ik verschillende maatregelen getroffen om mensen in staat te stellen om meldingen, signalen en ervaringen over de uitvoering gedurende deze transitieperiode, gericht te kunnen aankaarten, zodat daar een adequate voorlichting of actie op kan volgen. De concrete signalen vanuit alle meldpunten worden zoveel mogelijk op lokaal en/of regionaal niveau besproken tussen de relevante partijen, zodat zij waar nodig hun verantwoordelijkheid kunnen nemen in het oplossen van problemen en het verbeteren van de kwaliteit van de uitvoering van zorg en ondersteuning. Als mij signalen bereiken die aanleiding zijn voor landelijke maatregelen, dan neem ik daarin mijn verantwoordelijkheid.

Naast onderzoeken en/of enquêtes naar verwachtingen zijn uiteraard concrete ervaringen hoe het in de praktijk daadwerkelijk gaat van nog groter belang.

In mijn brief van 28 januari jl.³ heb ik u aangegeven dat u in april a.s. eerste voortgangsrapportages van mijn hand kunt verwachten. Hierin verwacht ik een meer systematisch beeld te kunnen schetsen van het verloop van de transitie vanuit het belang van continuïteit van zorg en ondersteuning voor bestaande en nieuwe cliënten. In dit beeld zullen de diverse monitors, waaronder die van de zijde van de cliëntorganisaties (AVI), worden betrokken.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn

² Kamerstuk 30 597, nr. 483.

³ Kamerstuk 34 104/31 839, nr. 17.