



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Geachte heer De Jonge,

Hierbij ontvangt u het (digitale) rapport *Blijvende zorg*. Het is een onderzoek naar de stand van zaken rond de eerder door mij gesignaleerde knelpunten die burgers ervaren bij de toegang tot zorg.

Aanleiding onderzoek

Op 14 mei 2018 publiceerde ik het rapport *Zorgen voor burgers* over de knelpunten die burgers ervaren op het snijvlak van verschillende zorgwetten. Op 21 november 2018 heb ik het rapport *Borg de zorg* gepubliceerd. Hierin is nader ingegaan op de specifieke knelpunten die mensen met dementie en hun mantelzorgers daarbij ervaren. Mijn conclusie in beide rapporten was dat het zorgsysteem niet goed aansluit bij de realiteit van burgers.

Ik stelde u een aantal oplossingsrichtingen voor, zoals het instellen van een overbruggingsbudget bij onduidelijkheid over de toepasselijke zorgwet of financiering, het investeren in scholing en methodiekontwikkeling, en het meer integraal en multidisciplinair werken waarbij burgers in ieder geval 'warm' worden doorverwezen. Ook deed ik u een aantal aanbevelingen, zoals het instellen van één toegang tot zorg en ondersteuning voor mensen met dementie en hun mantelzorgers en het zowel vóór als na de diagnose beschikbaar stellen van praktische informatie. Verder vroeg ik om meer aandacht voor passende dagbesteding en respijtzorg. Ik vond het daarbij van groot belang dat deze doelgroep toegang heeft tot één vaste, professionele begeleider. En dat de procedure tot opname, mocht iemand met dementie uiteindelijk worden opgenomen in een gesloten setting, zorgvuldig verloopt.

Aan het einde van 2019 stelde ik een vervolgonderzoek in. Doel hiervan was om te evalueren welke gevolgen er daadwerkelijk aan mijn aanbevelingen en oplossingsrichtingen zijn gegeven en in hoeverre de acties van de overheid concreet tot verbeteringen voor de burger hebben geleid.

Uitkomsten onderzoek

Uit dit onderzoek kwam naar voren dat het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) inmiddels vele, verschillende initiatieven heeft genomen om de toegang te verbeteren. Maar de door mij gesignaleerde knelpunten zijn daarmee niet weggenomen. Het feit dat verschillende wetten, regels, stelsels en domeinen in de levens van mensen samenkomen, blijft onverminderd complex. En alle initiatieven hebben hierin tot nu toe niet tot structurele verbeteringen geleid. Met name mensen die langdurig behoefte hebben aan verschillende soorten zorg en ondersteuning ervaren nog knelpunten, zoals mensen met een chronische ziekte of beperking. Zij hebben (gelijktijdig of achtereenvolgend) langdurig voorzieningen nodig, zoals dagbesteding, begeleiding, thuiszorg en verpleeghuiszorg, die nog steeds worden geleverd en gefinancierd vanuit niet met elkaar in verbinding staande 'hokjes' en

Pagina 1

Datum

17 september 2020

Onderwerp

Rapport *Blijvende zorg*
2020/031

Ons nummer

201930194

Bijlage(n)

2

Nationale ombudsman

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl



'potjes'. Het ontbreekt hen aan goede ondersteuning, waardoor zij nog geregeld tussen instanties heen en weer worden gestuurd.

Pagina 2

Oproep

In het rapport verzoek ik u daarom om alsnog gevolg te geven aan mijn aanbevelingen en oplossingsrichtingen en samen met zorgverzekeraars en gemeenten snel door te pakken met integrale toegang en (domeinoverstijgende) samenwerking. Hierbij roep ik u nadrukkelijk op tot het volgende:

Ons nummer

201930194

- Creëer alsnog een duidelijke, enkelvoudige toegang tot zorg en haal de perverse prikkels om niet integraal en disciplinair te kunnen of willen werken zo snel mogelijk uit het systeem. Voorkom 'hokjes-' en 'potjes'-denken en spreek gemeenten en andere (overheids)instanties hierop aan. Financiën dienen 'achter de schermen' te worden afgehandeld met overbruggingsbudgetten of andere constructies, zodat de burger hier niet mee wordt belast.
- Regel dat burgers eenvoudig, tijdig en actief één onafhankelijke en deskundige cliëntondersteuner of (indien van toepassing) casemanager dementie krijgen toegewezen gedurende het gehele (domeinoverstijgende) zorgtraject.
- Besteed bijzondere aandacht aan ondersteuning van extra kwetsbaren, zoals (ouders van) jonge mensen met een beperking, ouderen (onder wie mensen met dementie) en hun mantelzorgers. Mijn aanbevelingen over passende begeleiding en respijtzorg in het rapport *Borg de zorg* zijn in tijden van corona actueler dan ooit. Ik verzoek u om uw verbeteringsplannen op deze punten zo spoedig mogelijk uit te voeren en concreet te maken.

Hoe nu verder

Graag ontvang ik binnen drie maanden een reactie op mijn oproep aan u. Intussen zal ik de ontwikkelingen nauwgezet blijven volgen en waar nodig uw ministerie en andere betrokken overheidsinstanties aanspreken op hun verantwoordelijkheid om verbeteringen te treffen.

Publicatie

Op donderdag 17 september om 6.00 uur wordt het rapport *Blijvende zorg* gepubliceerd. Het is dan openbaar. Het nieuwsbericht heb ik bijgevoegd.

Afschrift

Een afschrift van deze brief en het rapport stuur ik naar de voorzitters van de Eerste en Tweede Kamer.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen