

## Aanleiding en doel onderzoek

De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten en signalen van burgers die het niet of nauwelijks lukt om de zorg of ondersteuning die zij nodig hebben zelf te regelen. Drempels zijn te hoog en regels te complex. Hierdoor ontstaan knelpunten, die ervoor zorgen dat het nog steeds mis kan gaan bij de toegang tot zorg. Deze knelpunten zijn groot, ingrijpend en urgent voor zorgbehoevende burgers en leiden ertoe dat mensen buiten de boot vallen. Inmiddels zijn we vele onderzoeken, evaluaties en pilots verder maar de problemen voor burgers zijn nog steeds niet opgelost. De ombudsman maakt zich hier zorgen over. Daarom besloot hij een onderzoek in te stellen. Niet alleen om op problemen te wijzen, maar om een bijdrage te leveren aan het zo snel mogelijk oplossen ervan. Samen met bij het onderwerp betrokken partijen beoogt hij een aanzet te geven voor spoedige verbeteringen, zodat burgers niet langer op passende zorg hoeven wachten.

[www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

de Nationale  
ombudsman

## Nationale ombudsman Reinier van Zutphen:

*“Hokjes-denken van de overheid (of potjes-denken als het gaat om de financiering) blijft bij de burger voor knelpunten zorgen, zolang er geen flexibiliteit komt in het kijken naar benodigde zorg en geld. Maar burgers hoeven zich niet te verdiepen in de werking van ‘het systeem van de overheid’. Zij moeten terecht kunnen bij een eerste aanspreekpunt waar multidisciplinair wordt samengewerkt en domein-overstijgend wordt gehandeld. De overheid is er immers voor de burgers en niet andersom.”*

## Burgers ervaren nog steeds de volgende knelpunten bij de toegang tot zorg

### Onduidelijkheid bij de aanvraag

- Geen duidelijk aanspreekpunt.
- Afwentelgedrag gemeenten van Wmo naar Wlz.
- Bij psychiatrische problematiek geen toegang Wlz.
- Van het kastje naar de muur.

### Onvoldoende inspraak en ondersteuning

- Geen luisterend oor en oog voor eigen inbreng.
- Vaak geen (onafhankelijke) cliëntondersteuning.

### Onvoldoende deskundigheid professionals

- Twijfel aan kennis van de professional.
- Geen domein-overstijgende expertise.
- Professionals zijn onvoldoende slagvaardig.

### Geen continuïteit in zorg

- Minder zorg en hogere eigen bijdrage bij overstap naar Wlz.
- Onderbreking hulp bij overgang naar volwassenheid.
- Moeizame overgang kinderen van Jeugdwet naar Wlz.
- Verschillen in pgb-regelingen in verschillende zorgwetten.

### Bureaucratische rompslomp

- Lang wachten op (her)indicatie.
- Overbodige herindicaties.
- Problemen bij verhuizing naar andere gemeente.
- Te veel formulieren.

## Boodschap ombudsman

De Nationale ombudsman ziet keer op keer dat de overheid systemen ontwerpt die niet goed aansluiten op de dagelijkse realiteit van burgers. Dat is nu ook weer het geval. Het huidige zorgsysteem is ontworpen vanuit de verwachting dat instanties hierdoor meer vraaggericht, verantwoordelijker en efficiënter werken. Maar drie jaar na de transitie in het zorgdomein, ziet de ombudsman dat van deze ambitie nog te weinig terecht is gekomen. Instanties voeren ieder vanuit hun perspectief eigen regelingen uit en werken binnen hun eigen kaders. Doordat een overzicht van de gehele situatie van de burger ontbreekt, missen de betrokken instanties het gevoel van urgentie om de problemen integraal aan te pakken en op te lossen.

## Oplossingen

De ombudsman vindt het belangrijk dat zo snel en concreet mogelijk actie wordt ondernomen om knelpunten op te lossen. Daarom draagt hij de volgende oplossingen aan:

1. werk integraal en multidisciplinair en verwijs burgers warm door
2. zorg voor een overbruggingsbudget in situaties waarin het niet direct duidelijk is welke zorgwet of financiering van toepassing is.
3. zet de uitvoering centraal en investeer in scholing en methodiekontwikkeling. Maak moeilijke gevallen bespreekbaar, escaleer indien nodig en leer ervan.

## Afspraak

Bovenstaande oplossingen heeft de ombudsman op 25 april 2018 besproken met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Zorgverzekeraars Nederland (ZN), Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving (RVS).

VWS, VNG en ZN gaan met de voorgestelde oplossingen aan de slag. Dit najaar vraagt de Nationale ombudsman deze instanties opnieuw aan tafel teneinde te bespreken op welke wijze de uitvoering van de voorstellen tot verbetering heeft geleid.