



Vaste Tweede Kamercommissie VWS
t.a.v. mevrouw Post
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

Ons kenmerk
BR122995

Uw kenmerk

Betreft
AO Administratieve lasten d.d. 30 mei 2018

Datum
22 mei 2018

Geachte commissieleden,

Op 30 mei 2018 wordt het algemeen overleg Administratieve lasten/regeldruk/Governance/gegevensuitwisseling in de zorg/gegevensbescherming/Innovatie/verspilling in de zorg gehouden tussen u en de bewindspersonen van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Per Saldo en Mezzo willen graag een aantal zaken bij u onder de aandacht brengen. Per Saldo en Mezzo sturen samen een brief omdat wij ons zorgen maken over dezelfde punten. Een deel van de pgb's wordt namens de budgethouder door de mantelzorger beheerd.

Uit eerdere metingen van administratieve lastendruk kwam naar voren dat het pgb de hoogst scorende regeling is als het gaat om de administratieve lasten. **Niet alleen is de feitelijke administratieve lastendruk gemeten maar ook de beleefde lastendruk.** Dit laatste maakt tevens deel uit van administratieve lasten. Juist ook de beleefde druk is hoog. Voorbeelden hiervan zijn:

- (te) korte indicatieperiodes met de daarbij behorende onzekerheid over het kunnen behouden van het goed opgebouwde en op elkaar ingewerkte team aan hulpverleners;
- het feit dat men steeds weer moet knokken om de hoogte van de indicatie op peil te houden
- de soms gevoelde tegenwerking;
- het uitgaan van wantrouwen, het gevoel dan men steeds maar weer moet bewijzen dat er goede kwaliteit wordt ingekocht of dat er geen sprake is van fraude.

Gevolgen van administratieve lastenverlichting

Een structurele daling van de administratieve lasten is een belangrijk streven van elke zorgvrager en mantelzorger. Daling leidt tot meer keuzevrijheid. Er is een groep mensen die nu wellicht de zorg organiseert via zorg in natura (ZIN), waarbij dit niet passend is. Een pgb zou een oplossing kunnen bieden, maar is nu vanwege de hoge administratieve lasten voor hen geen goede optie. **Wanneer de administratieve lasten verminderen, zou dit dus een positieve invloed kunnen hebben op de keuzevrijheid van mensen met een hulp- en ondersteuningsvraag.**

Daarnaast is het zo dat mantelzorgers graag zorgen voor een ander, maar op dit moment gaat een grote groep mantelzorgers gebukt onder regeldruk. Regeldruk vormt een

belasting voor de mantelzorger, waardoor overbelasting op de loer ligt. **Hoe meer wetten en regels van toepassing zijn op de situatie van de zorgvrager, hoe hoger de regeldruk.** Zeker in het geval van wijzigingen, niet zozeer in de wetten en regels zelf, maar in de zorgsituatie neemt de regeldruk toe. **Uitval van de mantelzorger betekent dat (meer) kostbare formele zorg in de zorgsituatie moet worden ingezet.**

Het is uitermate belangrijk dat sprake is van een goede informatievoorziening en een goede toerusting. Dit kan erg veel ervaren administratieve lastendruk voorkomen én daarnaast voorkomt het ook het alsmear weer corrigeren van fouten die gemaakt worden als men niet weet hoe te handelen. Een (startende) budgethouder of vertegenwoordiger die de zorg zelf wil inkopen/organiseren, heeft ondersteuning nodig om te leren omgaan met een pgb. De toerusting aan budgethouders of vertegenwoordigers kan worden verbeterd door het volgen van bijvoorbeeld trainingen. Naast trainingen zorgen toegankelijke en inzetbare instrumenten ervoor dat de budgethouder meer 'eigen regie' kan toepassen. Dit is voor de budgethouder en/of voor de vertegenwoordiger/mantelzorger noodzakelijk om alle verantwoordelijkheden te kunnen dragen.

Toegankelijke onafhankelijke cliëntondersteuning

Gespecialiseerde onafhankelijke cliëntondersteuners geven informatie, advies en algemene ondersteuning op het gebied van zorg, onderwijs, werk, inkomen en wonen. Onontbeerlijk in het woud aan regelingen. **Daarom moet cliëntondersteuning voor iedereen toegankelijk en gemakkelijk vindbaar zijn. Momenteel wordt nog te weinig gewezen op het recht om je door een onafhankelijke cliëntondersteuner bij te laten staan.** Belangrijk is dat je zelf iemand kunt kiezen die vanuit jouw perspectief met je meekijkt. Daarom is het noodzakelijk dat de cliëntondersteuning los staat van financiële belangen of belangen van anderen én mag zij geen onderdeel uitmaken van de toegang tot zorg. Het is belangrijk dat de cliëntondersteuning gespecialiseerd is, waardoor beter toegesplitst kan worden op de daadwerkelijke zorg- en ondersteuningsvraag.

Uniformiteit in regelgeving voor alle zorgwetten

De Wlz, Wmo, Jeugdwet en de Zvw kennen eigen wettelijke regels, beleid, werkwijzen en procedures. Dit maakt de uitvoering vaak onduidelijk. Daarnaast gaan de meeste verstrekkers vooral uit van wantrouwen in plaats van vertrouwen wat resulteert in steeds meer regels. Dit maakt het voor zorgvragers/vertegenwoordigers/mantelzorgers, maar ook verstrekkers, steeds ingewikkelder om op een juiste manier de zorg te regelen. Daarbij komt dat de gewenste inzet van zorg niet altijd mogelijk is door allerlei extra regels die, met name, gemeenten stellen. In het ergste geval heeft dit zelfs tot gevolg dat mensen afzien van zorg die wel noodzakelijk is, met alle gevolgen van dien (bijvoorbeeld overbelaste mantelzorgers en spoedopnames).

Er zijn niet alleen problemen rondom de wet- en regelgeving, maar ook over de uitvoering is meer duidelijkheid nodig. Nu is deze informatie versnipperd en daardoor lastig te vinden. **Zorg daarom voor harmonisatie in de regelgeving. Dit helpt om onder andere oneigenlijke discussies te verminderen over de inzet van zorg en zorgt ervoor dat het minder energie kost om de zorg te regelen.**

Algemene punten met betrekking tot administratieve lasten

Een aantal punten is nog niet genoemd, maar willen we wel graag onder de aandacht brengen in het kader van administratieve lastenverlichting:

Bij allerlei instanties zoals de zorgverzekeraar, het UWV, de gemeente etc. staan dikke mappen over de (potentiële) budgethouder met daarin (grotendeels) exact dezelfde informatie. Informatie die al die instanties zelf verzamelen en bewaren. Wij snappen dat in het kader van privacy niet zomaar alle gegevens kunnen worden uitgewisseld, maar **het**

zou fijn zijn als daar waar het kan wordt samengewerkt zodat niet keer op keer om dezelfde informatie wordt gevraagd.

Handel op basis van vertrouwen. Zie de zorgvrager of mantelzorger niet als potentiële fraudeur. Dat scheelt veel bureaucratie en daarmee geld. Fraude ondermijnt het stelsel en moet stevig aangepakt worden, maar nu vindt (vaak) onevenredig zwaar onderzoek plaats bij budgethouders en hun mantelzorgers.

Met betrekking tot het Zvw-pgb moet de ***vijf-minutenregistratie en vijf-minutendeclaratie worden afgeschaft***. Wij zijn blij dat de minister al een toezegging heeft gedaan voor het afschaffen van de vijf-minutenregistratie. Het is van belang dat ook de vijf-minutendeclaratie voor budgethouders wordt afgeschaft. Het declareren en registreren van de zorg per vijf minuten zorg zorgt voor een hoge druk. Daarnaast is de vijf-minutendeclaratie onoverzichtelijk en werkt dit oneigenlijke gebruik en fouten in de hand, omdat de declaratie van de aanbieder slecht beoordeeld kan worden door de budgethouder.

Stroomlijnen proces pgb-administratie

Om te beginnen is een verbeterpunt dat voor betere systemen gezorgd moet worden met betrekking tot de pgb-administratie. Een voorbeeld is dat verstrekkers en de SVB vaak geen grote (digitale) bestanden kunnen ontvangen en dat zorgovereenkomsten en zorgbeschrijvingen een fysieke handtekeningen vereisen. Alles apart inscannen en apart insturen is hiervan het gevolg. Ondertekenen met DigiD brengt uitkomst. Voorts is het zo dat de SVB per post communiceert, ook als de budgethouder digitaal werkt. Het huidige proces zorg ervoor dat de zorg pas met vertraging kan worden opgestart.

Verder is het een probleem dat de papieren model-zorgovereenkomsten erg lang zijn. Een gevolg van de lange zorgovereenkomst is dat budgethouders de formulieren zelf niet meer goed kunnen invullen omdat het overzicht weg is en zij een hoop portokosten hebben. Een formulier op maat zou fijn zijn. Daarnaast is het nu zo dat bij iedere verandering alle gegevens van de budgethouder en zorgverlener opnieuw moeten worden aangeleverd. Dit is onnodig en zorgt voor een extra administratieve last. Daarnaast is het zo dat de SVB niet kan werken met andere tarieven dan per uur. Tarieven moet hier dus altijd naar worden omgerekend.

Al met al houden veel budgethouders noodgedwongen een schaduwadministratie bij; het gaat te vaak mis. Voorts is het zo dat de pgb-administratie zeven jaar bewaard moet worden. De administratie hoeft voor de Belastingdienst maar vijf jaar bewaard te worden. Trek dit gelijk.

Meer langlopende indicaties

Korte indicaties zorgen voor veel onnodige stress, tijd en ook uitvoeringskosten maar vooral ook voor veel (onnodige) administratieve lasten. In de eerste plaats pleiten Per Saldo en Mezzo ervoor dat gemeenten en zorgverzekeraars indicaties voor een langere periode afgeven met daarbij tussentijdse evaluaties in plaats van elke jaar opnieuw een herindicatie. Dit strookt beter met de gedachte van de wet dan de huidige praktijk, waar korte indicaties de regel lijken te zijn.

Veel budgethouders hebben een levenslange beperking. Nu moeten zij of hun naasten telkens weer uitleggen wat ze wel of niet kunnen en waarom. Herindicatie op herindicatie zou voor iemand met een levenslange beperking niet standaard moeten zijn.

Daarnaast zien wij steeds vaker dat steekproefsgewijs huisbezoeken plaatsvinden. Per Saldo is van mening dat verstrekkers steekproefsgewijs een huisbezoek mogen

uitvoeren, maar dit moet dan wel op de zorginhoudelijke kant zijn gericht: krijgt de budgethouder datgene waarom is gevraagd, wat is er afgesproken in samenspraak met de verstrekker en is deze zorg of ondersteuning daadwerkelijk geleverd? Het huisbezoek moet in ieder geval geen financiële controle worden. Het financiële aspect wordt namelijk al gecontroleerd door de SVB (trekkingsrecht).

Snelle overstap naar PGB 2.0

Een goed voorbeeld van de aanpak van administratieve lastenverlichting is het nieuwe PGB 2.0-systeem. Dit gaat de budgethouder ondersteunen bij het doen van zijn pgb-administratie. Per Saldo is zeer nauw betrokken bij de ontwikkeling en bewaakt de kwaliteit van het portaal vanuit budgethoudersperspectief. Mensen moeten worden gefaciliteerd om zoveel mogelijk digitaal te kunnen werken en weer vertrouwen te geven in het trekkingsrecht. Het nieuwe budgethoudersportaal komt hieraan tegemoet. **Het portaal zal een aantal van de door ons aangedragen knelpunten met betrekking tot de pgb-administratie versimpelen/oplossen. Het is daarom van groot belang dat landelijk snel wordt overgegaan op het nieuwe portaal. Verder is het zo dat momenteel nog niet is voorzien dat het Zvw-rgb ook wordt opgenomen in het nieuwe PGB 2.0-systeem, dit is wel zeer wenselijk in verband met de grote verlaging van de administratieve lasten.**

Ondersteun de mantelzorger

Mantelzorg bestaat dikwijls niet alleen uit het geven van directe zorg aan de naaste (de zorgvrager). Ook het aanvragen en regelen van formele zorg, het verzorgen van de administratie en de coördinatie van de formele en informele zorg rondom de naaste zijn mantelzorgtaken. Waar directe zorg vaak positieve gevoelens oproept, wordt indirecte zorg door menig mantelzorger als belastend en frustrerend ervaren.

Maak het de mantelzorger gemakkelijk door helderheid en duidelijkheid te scheppen in wat er van de mantelzorger wordt verwacht en wat de mantelzorger kan verwachten van de (lokale) overheid. Daarnaast zou de mantelzorger gezien de complexiteit van het zorgen, moeten kunnen vertrouwen op een professional die begeleiding biedt in het maken van keuzes en hem of haar regeltaken uit handen neemt. Nu moet iedere mantelzorger zelf steeds het wiel uitvinden. Deze verlichting kan in de vorm van een mantelzorgmakelaar of onafhankelijke cliëntondersteuner.

Uiteraard zijn wij bereid om onze brief nader toe te komen lichten.

Met vriendelijke groet,



Mevrouw mr. A.W.D. Molenaar
Directeur Per Saldo



Mevrouw L. Hoogendijk
Directeur Mezzo