

Verslag van de presentatie “Actieplan AWBZ” van het Ministerie van Volksgezondheid op 28 augustus 2007: Bureaucratie wordt aangepakt!

Door Alexandra Gabrielli



Sinds 28 augustus 2007 is er een “Meldpunt” op de website van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport - VWS - om de bureaucratie terug te dringen en de regeldruk te verminderen in de gezondheidszorg. Binnenkort komt daar nog een “Vliegende brigade” bij die gaat bijdragen aan het oplossen en aanpakken van knelpunten in de bureaucratie. Deze initiatieven kondigde staatssecretaris Jet Bussemaker van het Ministerie van VWS aan op dinsdag 28 augustus 2007 tijdens de presentatie van het “Actieplan AWBZ: aanpak van administratieve lasten, bureaucratie en regeldruk” op de bovenste verdieping van het ministerie in aanwezigheid van een dertigtal genodigden, werkzaam in de gezondheidszorg. AWBZ staat voor “Algemene Wet op Bijzondere Ziektekosten” en is een volksverzekering voor ziektekostenrisico’s waarvoor je je niet individueel kunt verzekeren, zoals langdurige opname in ziekenhuis of inrichting, gehandicapten- of revalidatiezorg. Op het “Meldpunt” kunnen professionals en zorgaanbieders knelpunten melden op het gebied van regelgeving, bureaucratie en uitvoeringsprocessen. Naast het meldpunt zijn er praktijkstages waarin VWS-medewerkers een of twee dagen meelopen met professionals op de werkvloer. De stages zijn erop gericht een beter beeld te krijgen van de effecten van beleid en regels in de praktijk. Het plan voor een “Vliegende brigade” wordt nog nader uitgewerkt.

Het nieuwe Actieplan AWBZ staat beschreven in het boekje van 36 pagina’s: “AWBZ: naar eenvoud in uitvoering” en is ook te lezen op de website van het Ministerie van VWS. Het richt zich op drie punten:



1. Begrijpelijke informatie voor cliënten
2. Werkplezier voor professionals
3. Ruimte voor zorginstellingen

Staatssecretaris Jet Bussemaker zei in haar toespraak bij de presentatie van het Actieplan dat we het allemaal heel gewoon vinden ons aan verkeersregels te houden en dat het prettig is deze regels te hebben. Maar, op sommige plaatsen in Nederland zijn er zoveel aanvullende regels bijgemaakt dat verkeersdeelnemers de grootste moeite hebben tussen al die regels de echt essentiële nog te kunnen zien en zich daaraan ook te houden. Sommige gemeenten hebben dan ook besloten een aantal borden van de weg te halen en alleen de noodzakelijke te laten staan. Dat blijkt wonderwel voor iedereen voordeel op te leveren. Regels zijn noodzakelijk, en ook goed, maar stapeling van regels en het niet afstemmen van regels kan tot enorm veel overlast leiden en

averechts uitpakken.

Dat is een beetje wat we nu zien in de AWBZ, aldus Bussemaker, heel veel regels, complexe uitvoeringsprocessen en heel veel instanties.

De staatssecretaris zegde toe meer te gaan doen om de regels aan te pakken: “De AWBZ is als stelsel bijzonder ingewikkeld geworden, dat had ik als kamerlid al ervaren” .

In het Actieplan AWBZ staan ongeveer twintig maatregelen die de druk van regels op de uitvoering aanmerkelijk moeten verlichten om de AWBZ zowel voor de cliënt en de burger als voor de professional eenvoudiger te maken.

Daarbij gaat het erom de administratie en de regellast van instellingen te verlichten en maatregelen vanuit de overheid beter voor te bereiden. Kortom: Eenvoud in de uitvoering zoals de titel van het boekje al aangeeft.

Een van de punten uit het plan is de begrijpelijkheid van teksten.

Jet Bussemaker: “We zijn allemaal wel eens geconfronteerd met een brief van de AWBZ waarvan je denkt: wat staat daar nou? Als mij dat gevraagd wordt, moet ik eerlijk zeggen dat ik ook met een mond vol tanden sta. Hoe kunnen we deze brief aan een willekeurige burger uitleggen? Het excuus is dan dat de brief waterdicht moet zijn, juridisch gezien. Besluiten moeten inderdaad waterdicht zijn, maar een brief die een besluit uitlegt of toelicht moet vooral begrijpelijk zijn.

Daarom hebben we op 4 juli 2007 een intentieverklaring ondertekend met CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg), CAK (Centraal Administratie Kantoor Bijzondere Zorgkosten) en enkele zorgkantoren om de begrijpelijkheid en eenduidigheid in twee jaar te verbeteren.

Daarnaast willen we meer communicatie vanuit één hand organiseren, zodat ik hoop de vrouw, op 4 juli aanwezig en met zó'n ordner vol van ontvangen papieren in de laatste maanden, over twee jaar terug te zien met een bescheiden mapje met enkele brieven die ze ook nog heeft kunnen begrijpen.

Dan de indicatiestelling. Iedereen, met name cliënten en burgers, klaagt dat veel gegevens iedere keer weer opnieuw geleverd moeten worden en dat er teveel loketten zijn waar hulp en ondersteuning kan worden aangevraagd. Samen met UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemers

Verzekeringen), CIZ en CWI (Centrum voor Werk en Inkomen) ontwikkelen we nu de website "regelhulp.nl".

Op die website, op één plek, komt alle informatie over zorgvoorzieningen en sociale zekerheid. Die informatie wordt dan vanuit de vraag van de cliënt geordend. Cliënten kunnen daarna via een digitaal formulier meerdere voorzieningen tegelijkertijd aanvragen. Via een indicatiedossier of een indicatiepaspoort wordt in de toekomst informatie over de cliënt uitgewisseld, uiteraard met waarborg voor privacy.

Tot slot gaan vanaf januari 2008 indicatiestellers met UWV, CIZ en CWI in een vervolgproject in één loket samenwerken. Kortom, één loket voor een intakeproces van meerdere voorzieningen zodat de cliënt sneller is geholpen.

Dan de professionals. Het zijn niet alleen cliënten en burgers die last hebben van bureaucratie, maar ook professionals die er vaak over klagen, met name over registratie. Verzorgenden en verpleegkundigen hebben heel veel registratieverplichtingen".

Bussemaker benadrukte dat er grote verschillen zijn tussen de instellingen en dat het van groot belang is dat de sector zelf aan de slag gaat met belangrijke verbeteringen aanbrengen door bijvoorbeeld kritisch te kijken naar de eigen werkprocessen en te leren van goede voorbeelden van anderen en inzet van itc.

Een ander punt dat zij noemde is het omgaan met voedsel. Op werkbezoeken kwam één ding steeds terug en dat is het omgaan met voedsel en de hygiëne. Er komt een nieuwe hygiëne-code voor zorginstellingen die in het najaar van 2007 wordt getest en in 2008 ingevoerd.

Dan de instellingen. Aan administratieve lasten, bureaucratie en regeldruk is, als het om instellingen gaat, de afgelopen jaren al het nodige gedaan. Aan de andere kant zijn er ook veel taken veranderd, en taken bijgekomen.

Jet Bussemaker: "De rode draad die ik samen met u wil kiezen en waaraan ik wil werken is het jaarlijkse proces van contracteren, leveren en verantwoorden van zorg opnieuw en meer logisch ordenen, zodat u ook als instelling weet waaraan u toe bent en waar veranderingen op komst zijn. Dat kan bijvoorbeeld door het inkoop- en contracteerproces voorafgaande aan het betreffende kalenderjaar te laten plaatsvinden. Iets dat eigenlijk heel normaal zou moeten zijn, maar dat er steeds maar niet van komt. Verantwoording en controle zijn nodig, maar laten we dat in één keer gaan doen in plaats van meerdere keren per jaar, en met minder controle-instrumenten. We gaan de materiële controle vereenvoudigen met maar één nacalculatie".

Er zal ook een kalender in de AWBZ moeten komen waarop veranderingen staan aangegeven zodat instellingen de tijd hebben de invoering zorgvuldig te doen en niet worden overvallen door weer nieuwe regels".

Het thema van administratieve lasten, bureaucratie en regeldruk wil de staatssecretaris permanent onder de aandacht brengen. Ook vraagt zij van iedereen in de sector een permanent kritische blik. Om die blik te stimuleren gaat zij samen met minister Klink een vliegende brigade instellen. De brigade gaat ons helpen om kritisch naar onszelf te kijken en samen met het ministerie van VWS oplossingen te bedenken om de lasten zo laag mogelijk te houden. De brigade zal bij de instellingen gaan kijken. Hoe de brigade vorm krijgt, horen we in het najaar, maar eind augustus is er al het "Meldpunt bureaucratie en regeldruk in de zorg" ingesteld. Daar kan iedereen in de zorg melden wat er mis is op het terrein van de administratieve lasten, de bureaucratie en de regelgeving. Het meldpunt geeft bovendien ook de mogelijkheid om bestaande misverstanden uit de weg te nemen. Volgens Jet Bussemaker gaan er veel broodjes-aap-verhalen rond over vermeende bureaucratische lasten. Op haar werkbezoeken komt zij mensen tegen die vertellen over regels die niet eens door het ministerie zijn vastgesteld, of die niet meer gelden maar waar men toch last van heeft.

Veel gemeenten denken op grond van landelijke regelgeving dat voor afgifte van een parkeerkaart een nieuwe medische verklaring moet worden opgesteld. Dat is niet zo. Een bestaande verklaring of indicatie is voldoende. Dit is een voorbeeld van een misverstand dat snel uit de weg geruimd kan worden. Een ander misverstand betreft een pak melk dat na een half uur gebruik aan tafel niet meer in de koelkast terug zou mogen en moet worden weggegooid. Soms zijn regels tijdelijk ingevoerd, met hele goede redenen, bijvoorbeeld omdat op dat vlak in een instelling iets niet goed ging. Een maatregel die aanvankelijk tijdelijk was bedoeld, kreeg een blijvend karakter. Er wordt niet meer over nagedacht waarom die maatregel er ook al weer was. "Ik vind dat we ons moeten verlossen van deze en andere broodjes-aap-verhalen", aldus



Mevrouw Van Gilse van LOC (links) en de heer Sterenborg van Humanitas (rechts) na overhandiging van het boekje "AWBZ: naar eenvoud in uitvoering" door de tussen hen in staande staatssecretaris van VWS, Jet Bussemaker

Bussemaker, "door erover te communiceren en ons op de echte problemen te richten. Ik hoop dan ook dat het Meldpunt een belangrijke rol zal spelen. Het gaat om meer werkplezier voor de professionals, meer ruimte voor de instellingen en minder frustratie bij cliënten. Ik hoop dat we dat met elkaar kunnen gaan doen".

Tot slot overhandigde de staatssecretaris de eerste twee exemplaren van het boekje "AWBZ: naar eenvoud in uitvoering" - dat ook in de vorm van een brief aan de Tweede Kamer gestuurd zal worden - aan twee mensen die zij eerder ontmoet had op haar werkbezoeken, mevrouw Y. van Gilse van de LOC (Landelijke Organisatie Cliëntenraden) en de heer R. Sterenborg van zorgcentrum Humanitas om te tonen dat het gaat om een gezamenlijke inzet voor verbetering van de zorgsector.

Meldpunt bureaucratie en regeldruk van het Ministerie van VWS:

<http://www.minvws.nl/dossiers/bureaucratie-en-regeldruk/meldpunt-bureaucratie-en-regeldruk/default.asp>

Adres van de website van het ministerie van VWS: www.minvws.nl/