

Vergaderjaar 2014–2015

**30 597**

**Toekomst AWBZ**

**Nr. 483**

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

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 13 november 2014

Met deze brief informeer ik u over de wijze waarop (nieuw) verantwoorde-  
lijke partijen huidige AWBZ cliënten de komende periode informeren over  
hun ondersteuning en/of zorg in 2015. In het algemeen overleg van  
30 oktober jl. over de wijkverpleging heb ik toegezegd u hierover te  
informeren.

Eerder heb ik de communicatie-inzet rondom de hervorming van de  
langdurige zorg beschreven in antwoorden op de Kamervragen van de  
leden Siderius en Leijten (beiden SP) over de informatie aan mensen die  
nu nog AWBZ-zorg krijgen<sup>1</sup> alsmede in antwoorden op de Kamervragen  
van mevrouw Keijzer (CDA) over de zorgbrief aan 800.000 AWBZ-cliënten  
aan over de veranderingen in de langdurige zorg<sup>2</sup> en <sup>3</sup>.

Met u vind ik duidelijkheid voor mensen over de vraag hoe zorg en  
ondersteuning in 2015 wordt georganiseerd van groot belang. Daarom is  
in de verschillende wetten overgangsrecht opgenomen, die de continuïteit  
van zorg waarborgen waar mensen volgens hun huidige indicatie recht op  
hebben. Zowel voor de cliënt als zijn of haar familie en naasten is het  
daarnaast van belang om snel en helder geïnformeerd te worden en te  
weten of er veranderingen zijn in hun zorg en/of ondersteuning vanaf  
1 januari 2015 en zo ja wat deze veranderingen zijn.

In deze brief schets ik – na overleg met Zorgverzekeraars Nederland en de  
Vereniging Nederlandse Gemeenten – hoe mensen door de verschillende  
partijen geïnformeerd worden. Partijen nemen hun verantwoordelijkheid  
en informeren mensen zo concreet mogelijk over wat er voor hen  
verandert. Zij zetten daarbij verschillende communicatiemiddelen in,  
passend bij de doelgroep.

<sup>1</sup> Aanhangsel Handelingen II 2014/15, nr. 405

<sup>2</sup> Aanhangsel Handelingen II 2013/14, nr. 2339

<sup>3</sup> Aanhangsel Handelingen II 2013/14, nr. 2341

Zoals eerder in de Kamerdebatten en in antwoorden op Kamervragen aangegeven, informeer ik alle mensen in Nederland over de veranderingen in de zorg per 1 januari 2015 via de publiekscampagne, die op 16 oktober j.l. is gestart. Zowel via advertenties, de website [www.dezorgverandertmee.nl](http://www.dezorgverandertmee.nl) als spots op tv en radio informeer ik mensen over de veranderingen van het zorgstelsel. De website [www.dezorgverandertmee.nl](http://www.dezorgverandertmee.nl) verwijst burgers naar de informatie en website die voor hen relevant is. Een belangrijke informatiebron voor cliënten is de website [www.hoeverandertmijnzorg.nl](http://www.hoeverandertmijnzorg.nl). De inhoud van deze website is samen met cliëntorganisaties, professionals en andere veldpartijen opgesteld. De website geeft cliënten voor langdurige zorg of jeugd informatie over de situatie in 2015, de bijbehorende overgangsrechten en welke partijen vanaf 2015 waarvoor verantwoordelijk zijn.

Er is daarnaast een Informatiepunt langdurige zorg en jeugd ingericht met een gratis telefoonnummer voor vragen. Dit gratis nummer wordt getoond bij de spots over de veranderingen in de zorg op tv en op de websites. Het Informatiepunt is ook bereikbaar per email en post voor vragen van cliënten. Cliënten kunnen bijvoorbeeld bellen met hun indicatie, waarna ze informatie over het overgangsrecht ontvangen die op hun indicatie van toepassing is. Daarnaast zijn diverse informatiefolders voor cliënten digitaal beschikbaar via verschillende websites. Vanaf half november zal de algemene informatiefolder bij huisartsen en apotheken liggen. Ook andere organisaties kunnen deze gedrukte folder bestellen voor communicatie naar inwoners of cliënten.

De groep van circa 14.000 mensen, die kunnen kiezen voor overgangsrecht Wlz, is benaderd per brief door het CIZ. Voor deze groep is het Informatiepunt Wlz-overgangsrecht ingericht bij Per Saldo en leder(in). Hier kunnen mensen naar toe bellen met vragen rondom het overgangsrecht Wlz.

Met de voorlichting via Steffie.nl – een instrument van leder(in) – zal binnenkort op eenvoudige wijze informatie aangeboden worden voor laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking over de organisatie van ondersteuning en zorg vanaf 2015.

In november wordt gestart met een mobiele vraagbaak door Nederland langs diverse locaties, waaronder zorgorganisaties en gemeenten. Deze mobiele vraagbaak biedt mensen de mogelijkheid om vragen te stellen over de veranderingen en overgangsrecht en ter plekke een antwoord te krijgen van het Informatiepunt langdurige zorg en jeugd.

Cliëntorganisaties, zoals Per Saldo, leder(in), NPCF en Anbo informeren cliënten over de aankomende veranderingen o.a. via bijeenkomsten, websites en informatiebulletins. leder(in) is met LPGGZ, CSO, LOC, LSR, Mezzo, MEE, Koepel van Wmo-raden, Zorgbelang Nederland, Per Saldo en steun van VWS het programma Zorg Verandert gestart om mensen te informeren over de verandering en om met mensen concrete oplossingen te vinden.

Tevens is het van belang dat zorgprofessionals goed geïnformeerd zijn. Ten eerste zodat zij zelf weten wat de veranderingen inhouden. Ten tweede zodat zij beschikken over de juiste informatie en kennis om vragen van cliënten en hun naasten te kunnen beantwoorden. De website [hervorminglangdurigezorg.nl](http://hervorminglangdurigezorg.nl) geeft zorgaanbieders informatie en er is een helpdesk voor zorgaanbieders beschikbaar.

Tevens is er een app (mobiele website) met informatie ontwikkeld voor zorgprofessionals, zodat zij gemakkelijk informatie bij de hand hebben als

cliënten vragen stellen. Er is voor alle partijen en burgers een toolkit beschikbaar met bijvoorbeeld basisteksten, veelgestelde vragen en filmpjes. Aanbieders kunnen deze informatie gebruiken voor het informeren van hun cliënten en hun naasten en de zorgprofessionals. Zij doen dat onder andere via gesprekken, bijeenkomsten en nieuwsbrieven. VWS faciliteert partijen waar dit kan.

De kern van de communicatie taken van de rijksoverheid liggen in het algemeen informeren van burgers, partijen faciliteren en communicatie gericht op cliënten in kaart brengen en indien mogelijk op elkaar afstemmen wat betreft timing. Hierbij is samenwerking tussen het Rijk, gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren, aanbieders en cliëntorganisaties onmisbaar. In het cockpitoverleg bespreek ik met betrokken partijen de voortgang van de werkafspraken en in het communicatieoverleg met de cockpitpartijen bespreek ik de voortgang van de communicatie en de communicatie-inzet.

#### *Persoonlijke informatie vanuit zorgverzekeraars, zorgkantoren en gemeenten*

Gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars zijn gestart met de communicatie naar hun inwoners, cliënten en verzekerden. Alle partijen maken ten principale hun eigen keuzes bij de wijze waarop zij cliënten informeren en het moment van informeren. Het moment waarop zij de persoonlijke informatie naar cliënten sturen, hangt bijvoorbeeld af van de afronding van het inkoopproces en lokale besluitvorming. Er wordt een scala aan verschillende communicatiemiddelen ingezet om cliënten te informeren, waarbij partijen ook zelf hun afweging maken welk communicatiemiddel het beste voor welke cliëntgroep kan worden ingezet. Een voorbeeld hiervan is de beeldtaal die een aantal zorgorganisaties voor mensen met een verstandelijke beperking gebruiken. Over de kern van de communiceren boodschappen alsmede over de timing van communicatie vindt evenwel periodiek overleg plaats tussen VWS, VNG en ZN (en andere partijen).

#### *Zorgverzekeraars*

Alle cliënten en verzekerden ontvangen van hun zorgverzekeraar uiterlijk 19 november de polisvoorwaarden. Alle zorgverzekeraars besteden op herkenbare wijze aandacht aan de veranderingen in de langdurige zorg via hun polisbrief of een bijgevoegde overzicht van wijzigingen. Daarin besteden zij ook aandacht aan de wijkverpleging, bijvoorbeeld met een meegezonden brochure. Naast de polisbrief informeren zorgverzekeraars hun verzekerden over de veranderingen in de zorg via hun websites, brochures, nieuwsbrieven, informatiebijeenkomsten, een telefoonlijn of tv-spots. Verzekeraars geven daar op hun eigen wijze invulling aan. Zo organiseert De Friesland regionaal informatie bijeenkomsten en is vanuit Zilveren Kruis Achmea informatie beschikbaar gesteld via de website [waarkrijgikmijnzorg.nl](http://waarkrijgikmijnzorg.nl).

Daarnaast ontvangen toekomstige Zvw-pgb-houders, die vanaf 1 januari 2015 hun pgb via hun zorgverzekering ontvangen, een brief van hun verzekeraar. Er wordt, mede met inzet van ZN, gestreefd naar maximale uniformiteit. Echter er zal een beperkte variatie zijn in de inhoud van de brief en het moment van verzending. Deze brief informeert mensen over de hoogte van het pgb en de veranderingen. Cliënten ontvangen deze brief vanaf 10 november. Zorgverzekeraar VGZ heeft al vanaf 7 november de Zvw-pgb-houders per brief geïnformeerd.

### *Zorgkantoren*

Clënten die, na goedkeuring van de wet door de Eerste Kamer, binnen de Wlz zullen vallen worden geïnformeerd door hun zorgkantoor met een persoonlijke brief. Hierbij krijgen mensen met informatie over het feit dat het zorgkantoor voor hen deze zorg blijft organiseren.

In de communicatie kan een onderscheid worden gemaakt tussen het informeren van Wlz cliënten met zorg in natura en Wlz cliënten met een pgb. Alle zorgkantoren informeren de cliënten met zorg in natura per brief over het feit dat zij in 2015 hun zorg behouden via de Wlz. De Wlz-vgb-houders ontvangen persoonlijke informatie door een toekenningsbeschikking eind november/begin december. Daarnaast hebben zij in de zomer en in oktober reeds informatie ontvangen van het zorgkantoor over de invoering van het trekkingsrecht, bijvoorbeeld via het informatiebulletin van het Zorginstituut NL.

Ten slotte zullen ook de meeste cliënten, die per 1 januari 2015 overgaan naar Wmo en/of Zvw en daarmee «afscheid» nemen van het zorgkantoor, hierover geïnformeerd worden door hun zorgkantoor.

### *Gemeenten*

De communicatie naar cliënten en inwoners over de nieuwe gemeentelijke taken van de Jeugdwet en de Wmo 2015 is divers. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de communicatie naar hun inwoners en cliënten en pakken deze verantwoordelijkheid ook op. Zij maken hierin hun eigen lokale keuzen. Maatwerk in communicatie is wenselijk, omdat het beleid per gemeente maatwerk is. Uit inventarisatie van de VNG blijkt dat gemeenten verschillende communicatiemiddelen inzetten voor het verstrekken van algemene informatie, waaronder informatiebijeenkomsten, websites, informatiekranen en flyers. Gemeenten hebben daarnaast een telefoonnummer en/of een emailadres beschikbaar, waar mensen vragen kunnen stellen over hun ondersteuning in 2015.

Informatie van gemeenten aan cliënten wordt zo passend mogelijk aangeboden, soms gericht op specifieke doelgroepen, geheel in de gedachte van de decentralisaties. Een voorbeeld hiervan is te zien in de gemeente Krimpen aan de IJssel. Gemeenten en aanbieders werkten voor specifieke doelgroepen samen aan de tekst van de brief over ondersteuning in 2015. De gemeente overhandigt de brieven op bijeenkomsten aan cliënten en hun begeleiders, waarna zij samen deze brieven kunnen lezen.

Vanuit gemeenten worden pgb-houders Wmo en Jeugd persoonlijk per brief geïnformeerd over hun individuele situatie in 2015. In deze brief staat informatie over de omvang van het budget van de pgb-houder in 2015 en (veelal) informatie over het overgangsrecht en/of eigen bijdrage.

Niet in alle gevallen worden cliënten voor 1 januari door de gemeenten persoonlijk geïnformeerd. Gemeenten zetten in op zorgcontinuïteit. Het contact met de cliënt wordt geïnitieerd als de indicatie van de cliënt afloopt en er in een gesprek aan de orde komt welke toekomstige zorg en/of ondersteuning nodig is of als de aanbieder wijzigt. Tot slot maken sommige gemeenten rondom de communicatie over de Wmo de keuze dat aanbieders (deels) cliënten informeren over de ondersteuning in 2015. Zorgprofessionals staan direct in contact met cliënten. Ze zijn daarmee een vertrouwd gezicht voor de cliënt om nieuws van te vernemen of hen te benaderen met vragen.

*Tot slot*

Nogmaals benadruk ik dat goede communicatie naar cliënten van groot belang is en dat partijen hier hun rol oppakken. Ik zal hier met de verschillende betrokken veldpartijen over blijven spreken.

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