

## **Rapport meldactie 'Administratieve lasten'**

**Jolet van der Steen, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie NPCF  
Januari 2016**

## COLOFON

### **Patiëntenfederatie NPCF**

Postbus 1539  
3500 BM Utrecht  
Churchilllaan 11, 6<sup>e</sup> etage  
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03  
Fax: (030) 297 06 06  
Email: [npcf@npcf.nl](mailto:npcf@npcf.nl)  
Website: [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)

### **Ieder(in)**

Postbus 169  
3500 AD Utrecht  
Churchilllaan 11, 1<sup>e</sup> etage  
3527 GV Utrecht

Telefoon: (030) 720 00 00  
  
E-mail: [post@iederin.nl](mailto:post@iederin.nl)  
Website: [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl)

### **Landelijk Platform GGZ**

Postbus 13223  
3507 LE Utrecht  
Maliebaan 87  
3581 CG Utrecht

Telefoon: (030) 236 37 65  
  
Email: [info@platformggz.nl](mailto:info@platformggz.nl)  
Website: [www.platformggz.nl](http://www.platformggz.nl)

### **Per Saldo**

Postbus 19161  
3501 DD Utrecht  
Churchilllaan 11, 3<sup>e</sup> etage  
3527 GV Utrecht

Telefoon: 030 231 93 55  
Fax: (030) 231 49 75  
E-mail: [info@pgb.nl](mailto:info@pgb.nl)  
Website: [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl)

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, januari 2016

## Inhoudsopgave

|     |                                            |    |
|-----|--------------------------------------------|----|
| 1   | Vragenlijst 'Administratieve lasten' ..... | 4  |
| 1.1 | Interpreteren van de resultaten .....      | 4  |
| 1.2 | Opzet .....                                | 4  |
| 2   | Doelgroep .....                            | 5  |
| 2.1 | Profiel doelgroep .....                    | 5  |
| 3   | Resultaten .....                           | 6  |
| 3.1 | Zorg en/of ondersteuning .....             | 6  |
| 3.2 | Aanvraag .....                             | 7  |
| 3.3 | Regeldruk andere gebieden .....            | 13 |
| 4   | Conclusie .....                            | 14 |

## **1 Vragenlijst 'Administratieve lasten'**

De landelijke cliëntenkoepels Patiëntenfederatie NPCF, Ieder(in), Landelijk Platform GGZ en Per Saldo organiseerden in november en december 2015 gezamenlijk de meldactie 'Administratieve lasten'. Mensen konden hun ervaring en mening melden over de administratieve lasten met betrekking tot het regelen van langdurige zorg.

De afgelopen tijd is er veel aandacht voor de administratieve lasten van zorgverleners. Maar hoe zit het met de administratieve lasten van de patiënten/cliënten? Waar lopen mensen al dan niet tegen aan bij het regelen van de zorg die zij nodig hebben? Het doel van deze meldactie is om inzicht te krijgen in welke mate mensen administratieve lasten ervaren bij het regelen van langdurige zorg en wat de mogelijke administratieve lasten inhouden.

### **1.1 Interpretieren van de resultaten**

Er wordt bij de meldactie geen steekproef genomen uit de Nederlandse bevolking. De groep deelnemers is niet volledig representatief voor de algemene Nederlandse bevolking. Door het aantal deelnemers (ruim 2.500) geven de uitkomsten van de meldactie wel een goed beeld van de ervaringen en mening van mensen.

De resultaten en conclusies van deze meldactie hebben voor Ieder(in), Landelijk Platform GGZ, Per Saldo en Patiëntenfederatie NPCF een belangrijke signaalfunctie. We vinden het belangrijk dat deze signalen worden opgepakt door onder meer de overheid.

### **1.2 Opzet**

De meldactie geeft inzicht in ervaringen van mensen met administratieve lasten bij het regelen van langdurige zorg.

De volgende onderdelen komen aan bod in de vragenlijst:

- Gebruik langdurige zorg,
- Aanvraag langdurige zorg,
- Regeldruk op andere gebieden dan de zorg.

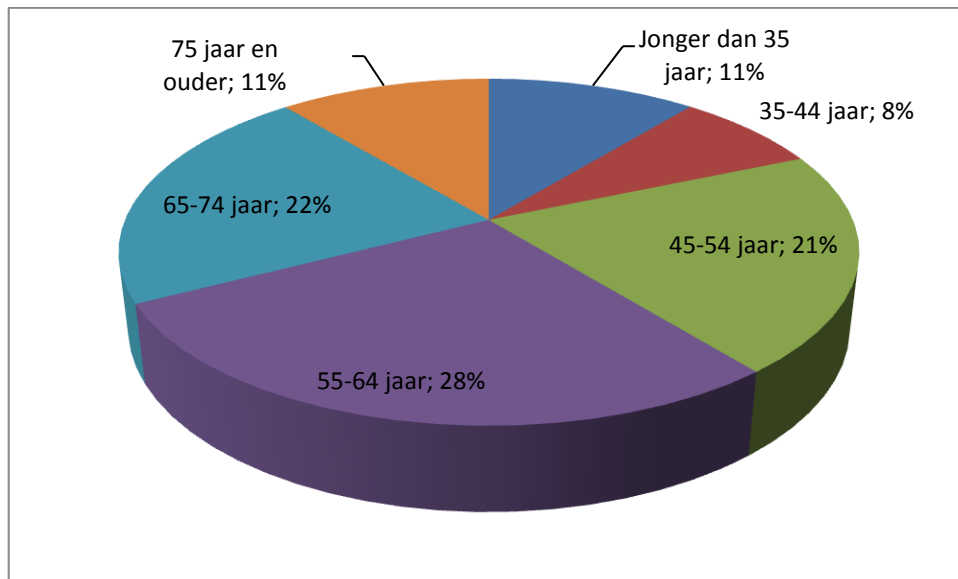
De meldactie is met name verspreid onder de panels van het Landelijk Platform GGZ en Patiëntenfederatie NPCF (samen bijna 23.000 panelleden). Daarnaast is de meldactie verspreid via de websites en social media van de deelnemende organisaties.

## 2 Doelgroep

In totaal hebben 2.513 mensen de vragenlijst ingevuld.

### 2.1 Profiel doelgroep

- 60% van de deelnemers is vrouw, 40% is man.
- De leeftijdsverdeling van de deelnemers is te zien in figuur 1.



**Figuur 1. Leeftijdsverdeling deelnemers (n=2.513)**

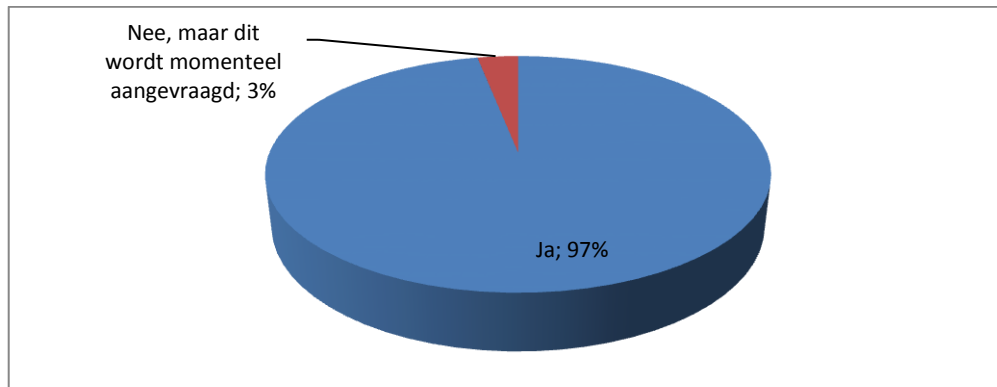
- De deelnemers zijn met name afkomstig uit de provincies Zuid-Holland (17%), Noord-Brabant (16%), Noord-Holland (14%) en Gelderland (14%).
- 47% van de deelnemers maakt gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB), 2% is bezig met het aanvragen van een PGB en 51% maakt geen gebruik van een PGB.
- Van de deelnemers heeft 11% geen chronische aandoening. De andere deelnemers hebben met name te maken met een lichamelijke beperking (42%), reumatische aandoeningen (23%) en hart- en vaatziekten (20%).

### 3 Resultaten

#### 3.1 Zorg en/of ondersteuning

97% van de deelnemers of hun naasten heeft zorg en/of ondersteuning (n=2.434).

Daarnaast is 3% van de deelnemers of hun naasten op dit moment bezig met het aanvragen van zorg en/of ondersteuning (n=79) (figuur 2).



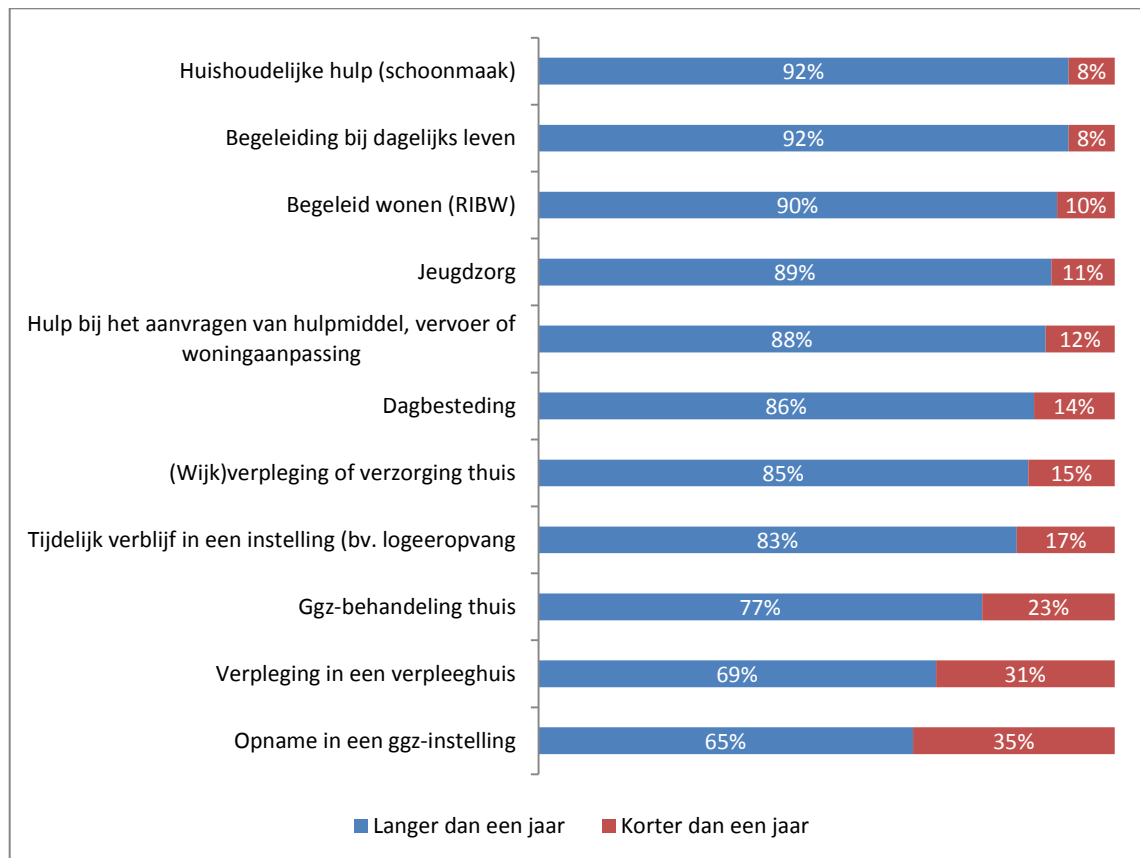
**Figuur 2. Heeft u of een directe naaste zorg en/of ondersteuning? (n=2.513)**

De meeste deelnemers hebben of zijn bezig met de aanvraag van huishoudelijke hulp (57%), begeleiding bij dagelijks leven (50%), (wijk)verpleging of verzorging thuis (38%), dagbesteding (24%) of hulp bij het aanvragen van hulpmiddel, vervoer of woningaanpassing (18%) (figuur 3).



**Figuur 3. Gebruikers en aanvragers per vorm van zorg en/of ondersteuning (n=2.513)**

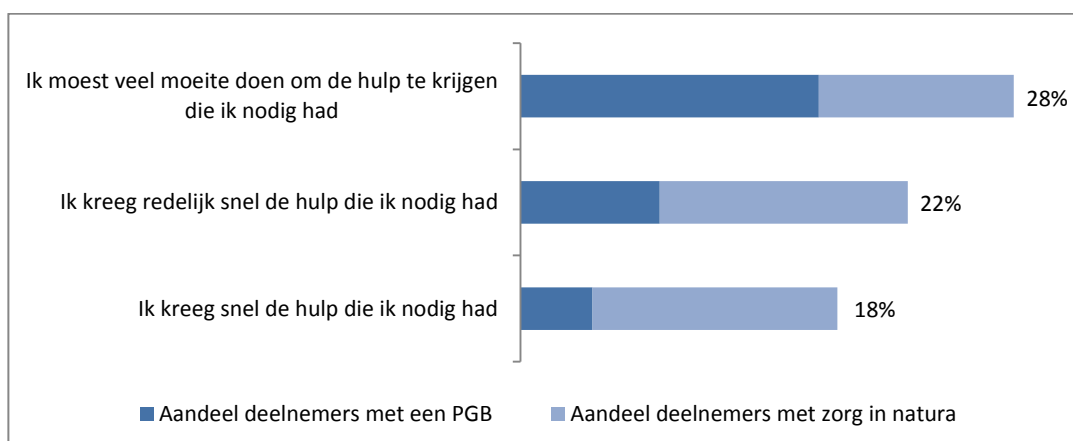
Het overgrote deel van de deelnemers maakt al langer dan een jaar gebruik van zorg en/of ondersteuning (figuur 4).



**Figuur 4. Hoe lang gebruikt u of uw naaste de zorg en/of ondersteuning?**

### 3.2 Aanvraag

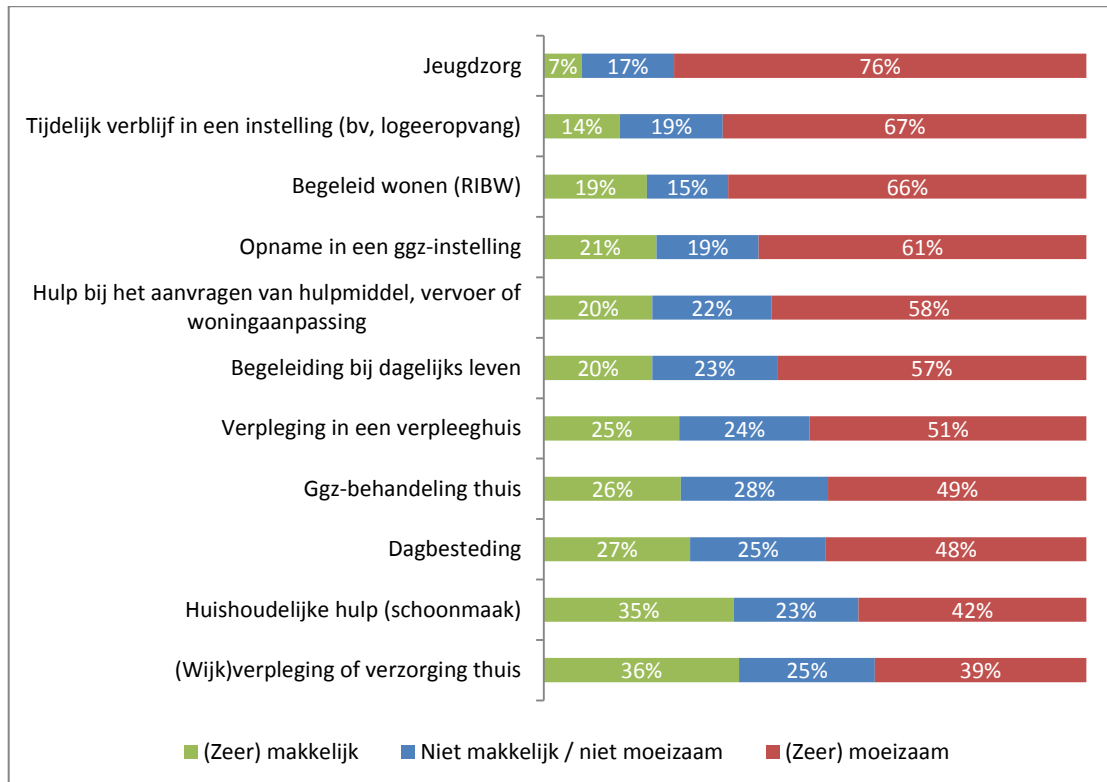
- 28% van de deelnemers geeft aan dat zij veel moeite moesten doen om de hulp te krijgen die zij of hun naaste nodig hadden (figuur 5). Meer dan de helft van deze deelnemers heeft een PGB.
- 22% van de deelnemers vindt dat zij redelijk snel de hulp kregen die zij of hun naaste nodig hadden.
- 18% van de deelnemers vindt dat zij snel de hulp kregen die zij of hun naaste nodig hadden. Van deze deelnemers heeft het merendeel zorg in natura.



**Figuur 5. Waardering aanvraag zorg en/of ondersteuning (n=2.513)**

Over het algemeen ervaren de deelnemers het aanvragen van zorg en/of ondersteuning als (zeer) moeizaam (figuur 6).

- Het aanvragen van jeugdzorg (76%), tijdelijk verblijf in een instelling (67%) en begeleid wonen (66%) worden het meest als (zeer) moeizaam ervaren.
- Het aanvragen van (wijk)verpleging en verzorging thuis (39%) en huishoudelijke hulp (42%) worden als het minst moeizaam ervaren.



**Figuur 6. Ervaren regeldruk per vorm zorg en/of ondersteuning**

De volgende citaten geven weer waardoor mensen het aanvragen van zorg en/of ondersteuning (zeer) moeizaam vonden.

"Aanvraag huishoudelijke hulp gaat via diverse kanalen. Je dient een aanvraag in, dan krijg je een gesprek met een arts en daarna weer een gesprek met iemand die op papier zet voor welke dingen in het huishouden er hulp nodig is. Daarna een gesprek met iemand van de zorgverlener die bepaald hoeveel uur er nodig is en die dat wederom op papier zet in een map van de zorgverlener, zodat de huishoudelijke hulp kan zien wat ze wel of niet mag doen."

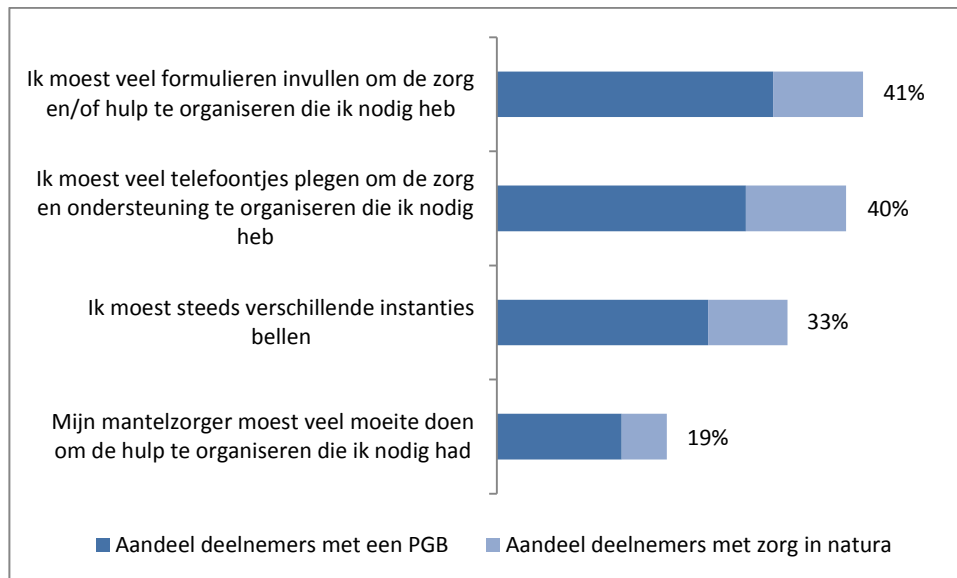
"Bekende verhaal van het kastje naar de muur."

"Bellen, bellen, bellen, formuleertje zus, formuleertje zo, alle bekende informatie nog maar eens opschrijven. Gek wordt je ervan! Voorbeeldje: je BSN nummer staat al ingevuld op het formulier, maar dan je naam en adres toch nog vragen."

"Dat komt door alle formulieren die men in moet vullen, alle bankzaken open moet gooien, bewijzen leveren dat het nodig is. En met mijn handicaps, waar geen naam voor is, is dat extra moeilijk."

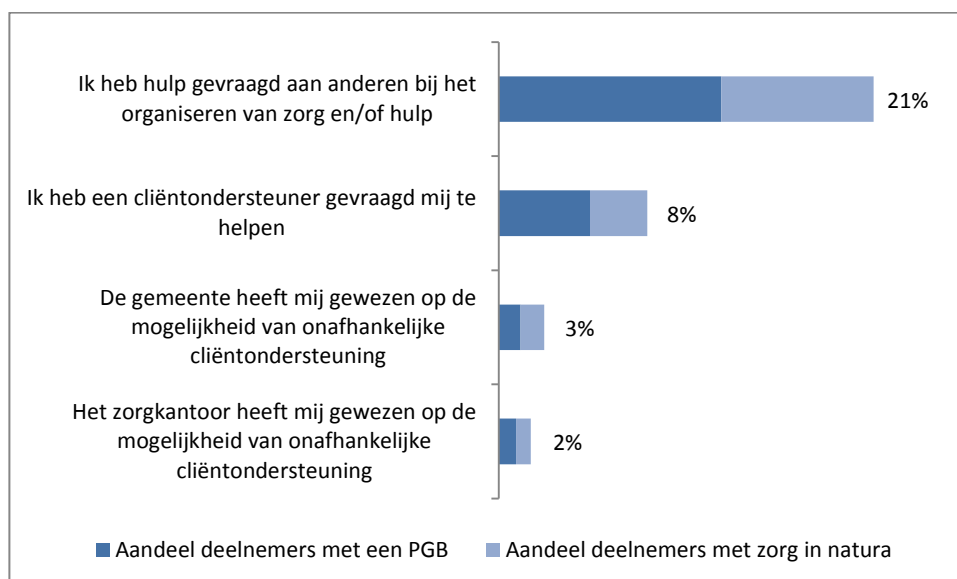
"Het moeten uitleggen waarom je zorg nodig hebt."

Daarnaast is er een aantal stellingen aan de deelnemers voorgelegd. 41% van de deelnemers geeft hierbij aan dat zij veel formulieren moesten invullen om de zorg en/of ondersteuning te organiseren die zij nodig hadden (figuur 7). Het merendeel van deze deelnemers heeft een PGB. Ook vond 40% van de deelnemers dat zij veel telefoontjes moesten plegen (figuur 7). Van hen heeft ook het merendeel een PGB.



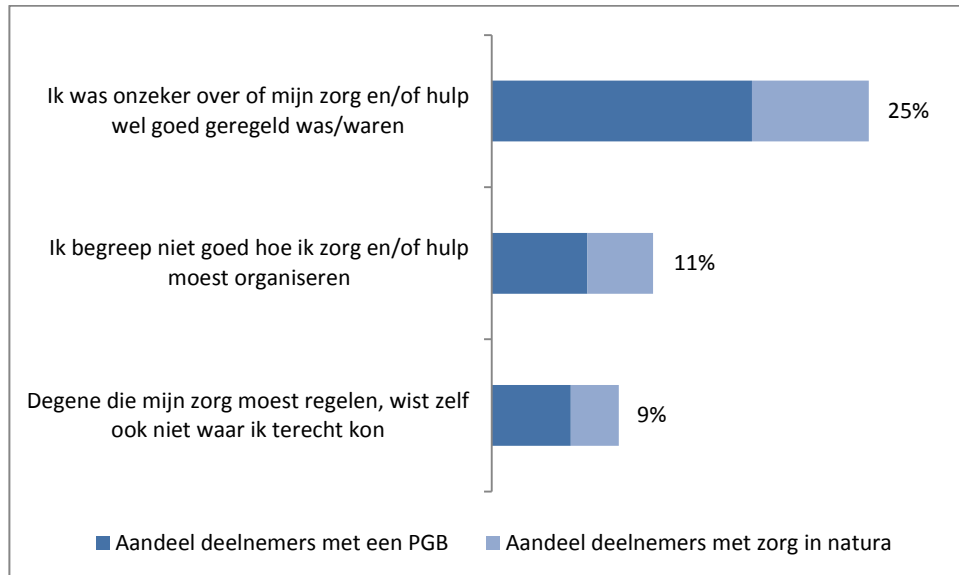
**Figuur 7. Ervaren administratieve lasten bij aanvraag zorg en/of ondersteuning (n=2.513)**

21% van de deelnemers heeft hulp aan anderen gevraagd bij het organiseren van zorg en/of ondersteuning (figuur 8). Iets meer dan de helft van hen heeft een PGB. Daarnaast heeft 8% van de deelnemers hulp gevraagd aan een cliëntondersteuner. 3% van de deelnemers is door de gemeente gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning en 2% van de deelnemers is door het zorgkantoor hierop gewezen.



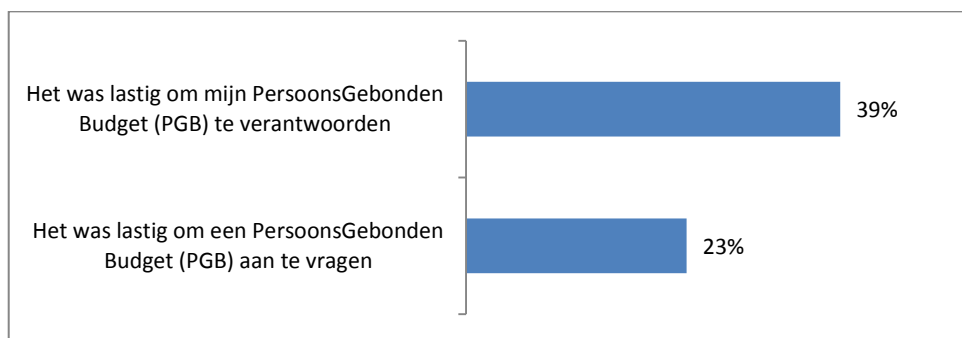
**Figuur 8. Wat is op uw aanvraag van toepassing? (n=2.513)**

Tijdens de aanvraag was 25% van de deelnemers onzeker of de zorg en/of hulp wel goed geregeld was (figuur 9). Van hen heeft bijna driekwart een PGB. Daarnaast wist 11% van de deelnemers niet goed hoe zij zorg en/of hulp moesten organiseren.



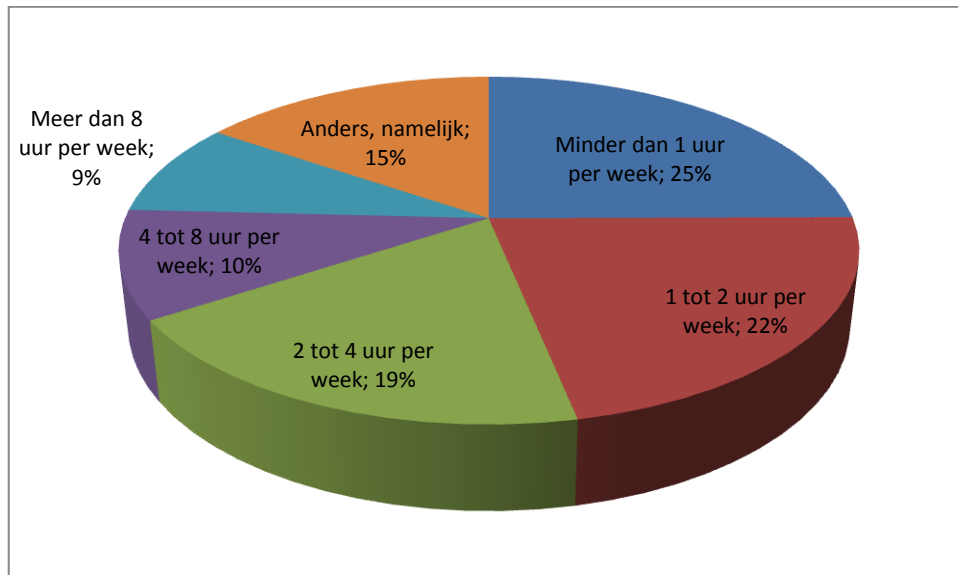
**Figuur 9. Ervaren regie bij aanvraag zorg en/of ondersteuning (n=2.153)**

Met betrekking tot ervaren de administratieve lasten die bij een PGB komen kijken, geeft 39% van de PGB-gebruikers aan dat zij het lastig vinden om hun PGB te verantwoorden (figuur 10). Daarnaast geeft 23% van de PGB-gebruikers aan dat zij het lastig vonden om een PGB aan te vragen.



**Figuur 10. Ervaringen PGB (n=1.168)**

25% van de deelnemers kost het gemiddeld minder dan 1 uur per week om hun zorg en/of ondersteuning te regelen (figuur 11). Het kost 38% van de deelnemers gemiddeld meer dan 2 uur per week om hun zorg en/of ondersteuning te regelen. Bij de antwoordoptie 'Anders, namelijk' wordt nog genoemd dat deelnemers eenmalig tijd kwijt waren met het regelen van zorg en/of ondersteuning en dat deelnemers het niet meer weten hoeveel tijd zij kwijt zijn of waren met het regelen van zorg en/of ondersteuning.



**Figuur 11. Aantal uur per week voor het regelen van zorg en/of ondersteuning (n=2.1513)**

47% van de deelnemers maakt gebruik van een PGB. De meeste van deze deelnemers met een PGB (24%) geven aan 2 tot 4 uur per week kwijt te zijn aan het regelen van zorg en/of ondersteuning.

De volgende citaten geven weer wat mensen moesten doen om zorg en/of ondersteuning te regelen.

*"Administratieve verantwoording aan zorgkantoor en svb; niet betaalde rekeningen toch betaald krijgen na veel gezeur en administratief gedoe."*

*"Afspraken maken, mailen over de inhoud van zorg, declaraties doorgeven, etc."*

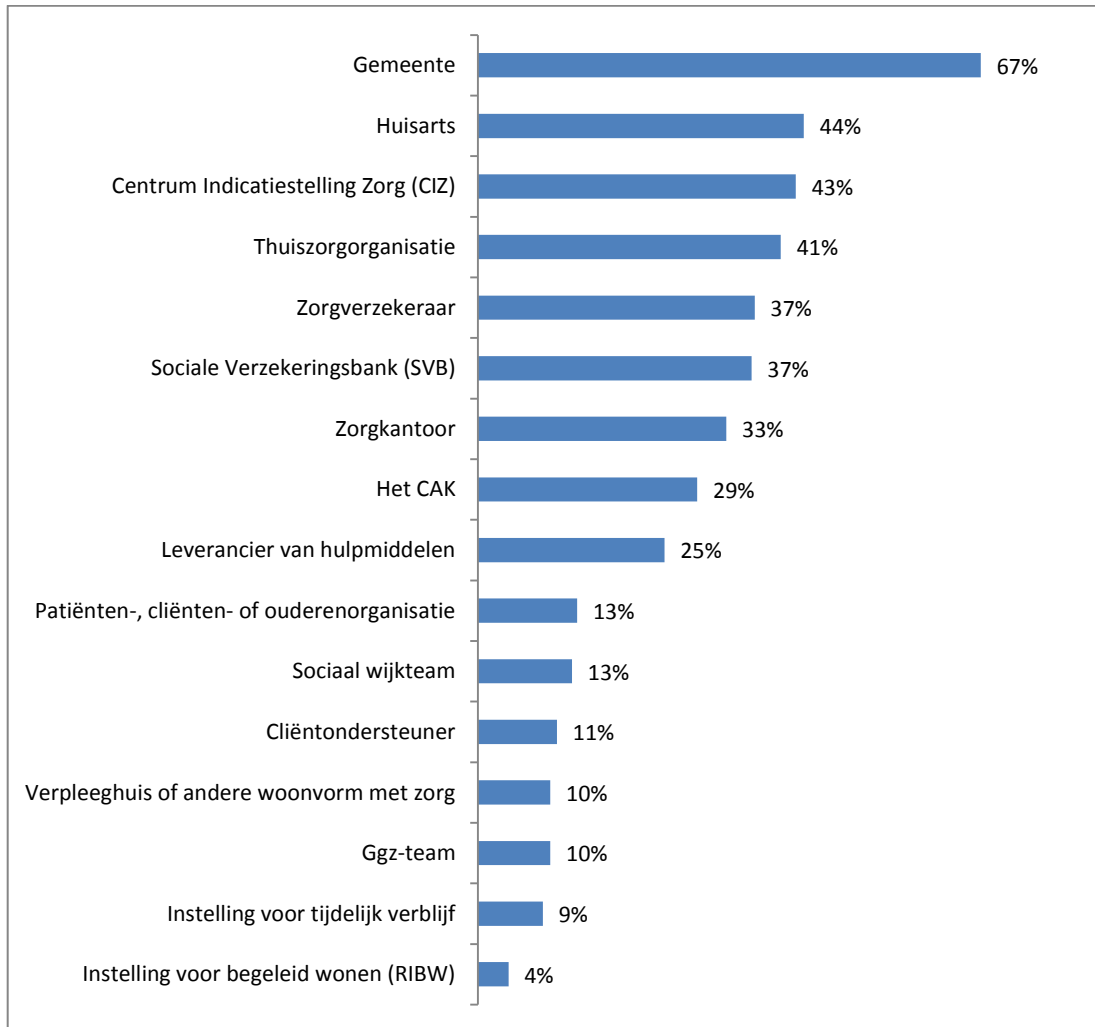
*"Alle papieren rompslomp neemt veel tijd in beslag."*

*"Bellen, mailen, formulieren invullen, wet- en regelgeving lezen, op gesprek bij gemeente."*

*"Brieven schrijven, telefoontjes plegen en ook het door mijn hoofd blijven spoken van de hele gang van zaken. Ik ben er volledig door in beslag genomen. Dit gaat dus alleen nog maar over het begin van de aanvraag, een gesprek heeft nog niet eens plaatsgevonden."*

*"De juiste personen bereiken was al in gewikkeld."*

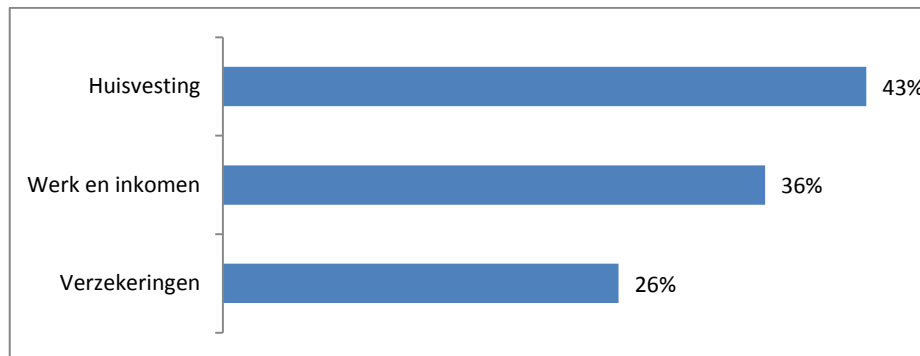
Voor het aanvragen van zorg en/of ondersteuning hebben de meeste mensen contact gehad met de gemeente (67%), de huisarts (44%), het Centrum Indicatiestelling Zorg (43%) en thuiszorgorganisaties (41%) (figuur 12).



**Figuur 12. Met welke organisatie, instantie en/of personen heeft u of uw naaste contact gehad om zorg en/of ondersteuning te regelen? (n=2.513)**

### 3.3 Regeldruk andere gebieden

Tot slot is aan de deelnemers gevraagd of zij als gevolg van hun aandoening of beperking ook veel dingen moeten regelen op andere gebieden (figuur 13). 43% van de deelnemers geeft aan dat zij op het gebied van huisvesting veel dingen moeten regelen, 36% op het gebied van werk en inkomen en 26% op het gebied van verzekeringen.



**Figuur 13. Regeldruk door gevolg van aandoening/beperking op andere gebieden (n=2.513)**

Naast de bevroegde gebieden, geven deelnemers (ook) de volgende gebieden aan waarop zij veel dingen moeten regelen als gevolg van hun aandoening of beperking: onderwijs, vervoer en hulpmiddelen.

De volgende citaten geven weer wat de deelnemers onder andere moeten regelen als gevolg van hun aandoening of beperking buiten de zorg en/of ondersteuning.

*"Afstandsonderwijs regelen, omdat naar school gaan momenteel geen optie is."*

*"Er is behoefte aan 24-uurszorg met begeleiding bij algemene dagelijkse handelingen en bij het invullen van de dag (dagbesteding). Verder moeten er dingen op financieel gebied geregeld worden wegens gebrek aan inkomen (betrokkene is 18 en zit nog op school)."*

*"Hulpmiddelen, zoals speciale brillenglazen, aanvragen kost veel tijd. 4x per jaar de oogarts verzoeken een verklaring te verstrekken voor nieuwe brillenglazen. Deze vervolgens indienen bij de zorgverzekering en telkens erachter aan moeten bellen of schrijven omdat er in eerste instantie geen machtiging afgegeven wordt, dit omdat men bij de verzekering vaak niet goed op de hoogte is van hun eigen reglement. Na telefoontjes en brieven wordt uiteindelijk wel een machtiging afgegeven. Ook elk jaar een nieuwe machtiging voor rolstoelvervoer aanvragen en eventuele hulpmiddelen."*

*"Huisvesting, ik wil graag zo goed mogelijk zelfstandig wonen, maar heb daar blijvend ondersteuning bij nodig van mijn ouders en mantelzorgers."*

*"Ja, op alle fronten moeten we ontzettend veel uitzoeken, bellen en regelen. Verzekeringen die speciale kosten wel/niet vergoeden, en dit verandert elk jaar weer dus moet je steeds opnieuw gaan googelen en zoeken naar de juiste vorm. Ook vervoer van en naar school (speciaal onderwijs zit hier niet in de buurt) moet weer apart geregeld worden en verder moet je anticiperen op hoe je de toekomst (die er toch al niet rooskleurig uit ziet) over de zorg die alsmaar zwaarder wordt... Kortom enorm veel regel, administratie, procedures, aanvragen/opvragen van info, enz."*

#### **4 Conclusie**

Veel mensen ervaren het aanvragen van zorg en/of ondersteuning als (zeer) moeizaam. Met name het aanvragen van jeugdzorg, tijdelijk verblijf in een instelling en begeleid wonen wordt door mensen als zeer moeizaam ervaren. Dit komt doordat mensen veel formulieren moeten invullen (41%) en veel telefoontjes moeten plegen (40%) om de zorg en/of ondersteuning die zij nodig hebben te organiseren.

Daarnaast geeft één op de drie mensen aan dat zij steeds verschillende instanties moesten bellen. Instanties waar mensen met name contact mee hebben voor het aanvragen van zorg en/of ondersteuning zijn de gemeente (67%), de huisarts (44%), het Centrum Indicatiestelling Zorg (43%) en thuiszorgorganisaties (41%). Dit komt met name omdat veel deelnemers gebruik maken van huishoudelijke hulp, begeleiding bij het dagelijks leven en/of verpleging en verzorging thuis.

Eén op de drie mensen geeft aan hulp aan anderen te vragen bij het aanvragen en/of organiseren van zorg. Daarnaast was één op de vier mensen onzeker over of hun zorg en/of ondersteuning wel goed geregeld was tijdens de aanvraag.

Meer dan de helft van de mensen die zorg en/of ondersteuning krijgen (60%) is meer dan één uur per week kwijt aan het regelen van hun zorg en/of ondersteuning. Eén op de vijf is twee tot vier uur per week kwijt aan het regelen van zorg en/of ondersteuning. Daarnaast is er nog een kleine groep mensen (9%) die aangeven zelfs meer dan 8 uur per week hieraan kwijt te zijn.

Mensen met een PGB zijn meestal 2 tot 4 uur per week kwijt aan het regelen van zorg en/of ondersteuning (24%) en geven vaker aan dat zij veel moeite moesten doen om de zorg te krijgen die zij nodig hadden.

Tot slot geven mensen met een beperking of aandoening aan dat ze ook veel dingen moeten regelen op andere gebieden. Bijvoorbeeld op het gebied van huisvesting (43%), werk en inkomen (36%) en verzekeringen (26%).