

**To:** Ende[ (10)(2e) ] <(10)(2e)@minvws.nl>  
**Cc:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>  
**From:** (10)(2e)  
**Sent:** Mon 7/20/2020 2:58:25 PM  
**Subject:** RE: Het Juiste Loket en Corona  
**Received:** Mon 7/20/2020 2:58:26 PM

Hoi (10)(2e)

Deze inventarisatie van het Juiste Loket lijkt mij inderdaad prima passend bij de werkzaamheden die ze normaal ook al uitvoeren. Ik mis nu alleen nog wel de input van PS en Ieder(In) over het aantal en soort vragen wat nu al bij hen binnenkomt. Zoals jij terecht al aangeeft moet het wel echt binnen de huidige opdracht passen (zowel inhoudelijk als financieel). We hebben geen ruimte om uit te breiden. Tot nu toe is mijn ervaring dat dit altijd wel het geval is (zo ook bij bijv. de hulpmiddelen), maar dat wil ik wel even zwart op wit hebben.

Ik heb woensdag van 11-12u overleg met (10)(2e) (10)(2e), dus dan zullen we het ook bespreken. Misschien is het handig als jij ook bij dit overleg aansluit? Lijkt mij wel handig, helemaal als we echt een werkwijze op moeten tuigen. Jij zit immers veel beter in de hele crisis.

Groet, (10)(2e)

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

**Verzonden:** vrijdag 17 juli 2020 09:34

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

**CC:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>

**Onderwerp:** FW: Het Juiste Loket en Corona

Ha (10)(2e)  
(cc (10)(2e))

Gisteren is er een BO geweest waarbij de Minister duidelijk aan heeft gegeven dat het belangrijk is dat er een centraal punt is waar mensen terecht kunnen met hun vragen. (10)(2e) en (10)(2e) haakten daar natuurlijk graag op in en brachten het JL weer op. Zij hebben onderstaande inventarisatie gedaan van de rol wat het juiste loket op zich kan nemen. Volgens mij is het aan ons om te kijken hoe en wat we hiervan bij het JL kunnen beleggen. Ik heb hierbij aangegeven dat het bij de taken, binnen de uren en de subsidie aan het juiste loket moet blijven en dat we niks extra's gaan optuigen.

Kan jij dit verder met het juiste loket oppakken? Evt in afstemming met (10)(2e) want die was bij het BO aanwezig en ik ben (10)(2e)

Ik hoor het graag.

Groet,

(10)(2e)

---

**Van:** (10)(2e) <(10)(2e)@iederin.nl>

**Datum:** donderdag 16 jul. 2020 1:20 PM

**Aan:** (10)(2e) <(10)(2e)@minvws.nl>, (10)(2e) <(10)(2e)@rijksoverheid.nl>

**Kopie:** (10)(2e) @pgeb.nl <(10)(2e)@pgeb.nl>

**Onderwerp:** FW: Het Juiste Loket en Corona

Hierbij de reactie van de medewerkers van Het Juiste Loket over hun inschatting van hoe het gaat en zal gaan bij Corona.

**Vraag aan Juiste Loket:**

***Kunnen jullie een globale inventarisatie maken van het type vragen waarmee mensen bij het Juiste Loket terecht zouden kunnen komen, en wat wij dan kunnen doen (doorverwijzen naar bestaande passende infrastructuur, zelf oppakken en vlottrekken, met mandaat zelf doorpakken, of... bij escalatie richting VWS brengen), en waar we verwachten daarbij tegenaan te lopen, en wat voor mandaat dat vraagt?***

Om toe te lichten hoe dat zou kunnen gaan werken bij Corona, lichten we hieronder kort toe hoe dat nu werkt bij het Hulpmiddelendossier. Dat is immers ons recente dossier, waarbij we ook mandaat van VWS en bestuurlijke partners hebben om rechtstreeks zaken te verhelderen en op te lossen, wanneer het ergens spaak loopt.

*Als voorbeeld: Hulpmiddelen dossier*

Het Juiste Loket heeft zich de afgelopen maanden nadrukkelijk geprofileerd op het hulpmiddelen dossier. Dit gaat ons goed af. Veel casuïstiek is opgepakt en in beweging gebracht, ook waar het volkomen vast zat. Dit telkens in verbinding met de verschillende betrokkenen. We lopen daarin soms wel tegen grenzen aan. Hoewel de minister aangeeft dat "alles wordt opgelost" zijn er natuurlijk situaties waarin mensen tegenover elkaar komen te staan en er 2 waarheden zijn (meestal gemeente vs. cliënt) met vanuit beide kanten legitieme argumenten. Wiens gelijk is dan het meeste waard? (dit is met VWS besproken, zij herkennen dit ook). Voor het Juiste Loket is het dan lastig om een oordeel te vellen/positie in te nemen met als gevolg dat de voortgang stopt. Dit punt zal in de komende rapportage die binnenkort wordt opgesteld worden beschreven. Het bestuurlijk overleg Hulpmiddelen heeft daarover eerder aangegeven zich ervoor te committeren dat bij hardnekkig vastzitten de 'tafel' van de deelnemers aan het BO wellicht wel een geaccepteerde doorbraak kan realiseren.

*Voorwaarden voor succesvol werken:*

Dat het Juiste Loket in veel gevallen wel verder komt is mogelijk door a. het volledig cliëntgedreven kunnen werken, b. het vertrouwen bij betrokken (bestuurlijke) partijen, c. het mandaat dat er ligt van deze partijen en d. door de inzet van de zeer professionele collega's die volop ruimte krijgen om de verschillende partijen te bellen en zaken uit te zoeken.

*En dan Corona*

Het soort werk dat gevraagd wordt voor Corona, zijn activiteiten die het Juiste Loket al jaren regulier uitvoert. Aan de voorkant veel tijd besteden aan vraagverheldering en probleemverduidelijking, en vervolgens vrij snel voortgang boeken in de gewenste richting. Mensen goed informeren over hoe bepaalde wetten, regels, richtlijnen in elkaar zitten en wat daarbinnen de verschillende mogelijkheden zijn, vraagt eigenlijk altijd het grootste deel van het werk. Het door het Juiste Loket verder oppakken en vlottrekken van zaken gebeurt altijd vraaggericht, alleen als dat echt noodzakelijk is en uitsluitend met toestemming en instemming van de vrager, in contact met gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren, zorgaanbieders en overige instanties. Het escaleren naar VWS behoort wel tot de mogelijkheden maar komt echt heel weinig voor. Wel worden door ons richting VWS altijd de opvallende of veel voorkomende signalen gemeld. Wij doen dit nu al een aantal jaren voor de onderwerpen gerelateerd aan (langdurige) zorg (Wlz, wmo, jw en zvw). Vragen gericht op b.v. onderwijs en arbeid (zonder zorg-component) worden doorverwezen. Ook bij klachten/juridische vragen zullen we mensen doorverwijzen.

De aan het Juiste Loket gestelde vragen zijn divers en telkens verschillend. Standaardvragen zijn er weinig, aangezien mensen die vaak ook via de normale kanalen beantwoord zien. Wij krijgen vooral vragen waar onduidelijkheden zijn gerelateerd aan wet en regelgeving. Dat laatste is een belangrijk aandachtspunt bij corona; met name omdat veelal gewerkt wordt met (zelfregulering, adviezen, handreikingen en) richtlijnen. Richtlijnen zijn geen vastgestelde regels (al worden ze soms wel zo gebruikt of geïnterpreteerd).

Bij het oppakken van de centrale rol ten aanzien van Corona, kan Het Juiste Loket kan de vragen mensen goed verhelderen en ordenen, regels, handreikingen, tips, adviezen en richtlijnen uitleggen en aan hen meegeven, hen de wijzen en in waar nodig gesprek gaan met partijen over alle onderwerpen die corona-gerelateerd zijn zoals:

- Bezoek; in de instelling en thuis
- Logeren; thuis en in de instelling (respit zorg)
- Dagbesteding
- pbm
- pgb-vragen (lijntje met per Saldo)
- Deelname onderwijs
- Vervoer
- Medezeggenschap/samenspraak
- Maatwerk
- Het veilig hervatten van zorg/ondersteuning
- Wzd
- etc.

Voor alle onderdelen geldt dat we uiteraard volledig inzicht en toegang hebben tot alle beschikbare documentatie en dat we als vanzelfsprekend meegenomen worden in de updates. Voor een aantal onderwerpen zal het team bijgepraat moeten worden, dit kunnen we voor het grootste deel zelf oppakken. Wellicht helpt het om ook een rechtstreekse lijn te hebben (via VWS) met het RIVM.

Om met partijen in gesprek te kunnen gaan wanneer dat nodig is om een situatie te doorbreken of verhelderen is er een duidelijk mandaat van alle bestuurlijke partijen nodig. Ook bij Corona is het de inschatting dat het regelmatig kan voorkomen dat er situaties zijn waarbij er "2 waarheden/belangen" spelen (vergelijkbaar met een aantal hulpmiddelen-casussen). Wat is dan de positie van het Juiste Loket? Hoe kan Het Juiste Loket ervoor zorgen dat de betrokken personen / partijen elkaar weer vinden. En wat doen we

in die (zeldzame) gevallen waar dat niet lukt?

**Kortom.**

Het Juiste Loket kan en wil zeker een rol spelen. We zijn er immers nu ook al voor mensen met gezondheidsproblemen waaronder mensen met een beperking, chronische ziekte en hoge gezondheidsrisico's. Goede positionering, commitment en mandatering zijn daarbij in de voorwaardelijke sfeer van belang.

Met vriendelijke groet,

(10)(2e)

(10)(2e)

T. (10)(2e)

T. (10)(2e) (alg.)

E. (10)(2e) [@iederin.nl](mailto:iederin.nl)

Werkdagen: (10)(2e)

ieder(*in*)

E [\[redacted\]@iederin.nl](mailto:(10)(2e)@iederin.nl) | [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl) | [t](#) [f](#) [in](#)

[Platform Klink](#) [Niets Over Ons Zonder Ons](#)

[? Vraag of probleem? Meldpunt Ieder\(in\) 085-400 70 22](#)

**Van:** [\[redacted\]@iederin.nl](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)  
**Verzonden:** dinsdag 14 juli 2020 14:30  
**Aan:** [\[redacted\]@iederin.nl](mailto:(10)(2e)@iederin.nl); [\[redacted\]@iederin.nl](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)  
**CC:** [\[redacted\]@iederin.nl](mailto:(10)(2e)@iederin.nl); [\[redacted\]@iederin.nl](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)  
**Onderwerp:** Het Juiste Loket en Corona

Hi [\[redacted\]](mailto:(10)(2e)@iederin.nl), [\[redacted\]](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)

Er ligt al een tijdje een vraag bij VWS of Het Juiste Loket een plek zou kunnen zijn waar mensen met een beperking, chronische ziekte, hoog gezondheidsrisico zich zouden kunnen melden als ze vastlopen met het versoepelen van maatregelen, het ontvangen van zorg/ondersteuning, het hervatten van bezoek, contact etc. bij Corona. HJL is immers ook bedreven in het rondbellen naar zorgaanbieders, gemeenten, etc. bij vastlopers, en escaleren naar VWS als we er echt niet uitkomen.

Wat we nodig hebben is een hele globale inventarisatie van het type vragen waarmee mensen bij het Juiste Loket terecht zouden kunnen komen, en wat wij dan kunnen doen (doorverwijzen naar bestaande passende infrastructuur, zelf oppakken en vlottrekken, met mandaat zelf doorpakken, of... bij escalatie richting VWS brengen).

De vraag komt van VWS. [\[redacted\]](mailto:(10)(2e)@iederin.nl) is er niet. Maar [\[redacted\]](mailto:(10)(2e)@iederin.nl) en ik schatten in dat jij ook wel een eerste beeld zou kunnen hebben van waarmee mensen bij HJL kunnen komen in het kader van Corona.

Zouden jullie eens een eerste overzichtje kunnen maken? We willen het graag uiterlijk maandag richting VWS sturen, en daarvoor nog even kunnen bespreken.

Maak het niet te groot en ingewikkeld; echt een eerste beeld van het type vragen. Denk aan dagbesteding, bezoek, hervatten zorg, beschikking over pbm, pgb vragen, deelname aan onderwijs, vervoer, etc.

[\[redacted\]](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)  
[\[redacted\]](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)

T [\[redacted\]](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)  
 M O G [\[redacted\]](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)  
 E [\[redacted\]@iederin.nl](mailto:(10)(2e)@iederin.nl)

**ieder(in)**

Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte  
 (voorheen CG-Raad / Platform VG)

Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht | Postbus 169, 3500 AD Utrecht | T 030-720 00 00 E [\[redacted\]@iederin.nl](mailto:(10)(2e)@iederin.nl) | [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl) | Social media: [Twitter](#) [Facebook](#)