



# rapportage 4

Q 1 - 2010



LPGGz

# Landelijk Platform GGz

## Colofon

Tekst: Debora Korporaal  
Opdrachtgever: Landelijk Platform GGz

Meld je zorg is een project van het Landelijk Platform GGz en loopt van april 2009 tot december 2010.  
Meld je zorg is een meldpunt exclusief voor het melden van vragen, klachten en knelpunten over de stelselwijzigingen in de ggz.  
Deze rapportage betreft de periode 6 april 2009 tot en met 31 maart 2010.

*April 2010*



## Inhoudsopgave

Aanleiding	4
Doelstellingen en uitgangspunten	4
Uitvoeringsfase	5
Meldingen in het eerste kwartaal van 2010 en totaaloverzicht	6
▪ <i>Helpdesk Meld je zorg</i>	
▪ <i>Monitor langdurige zorg AWBZ</i>	
▪ <i>Polls op de website Meld je zorg</i>	
▪ <i>Enquêtes</i>	
Informatievoorziening en PR	16
Belangenbehartiging en lobby	17
Citaten	18
Afkortingen en colofon	19



## Aanleiding

### *Grote veranderingen in de ggz*

Meer transparantie, doelmatigheid, versterking van de positie van zorgvragers en een omslag van aanbodsturing naar vraagsturing. Dat zijn de laatste jaren uitgangspunten in het zorgbeleid van de overheid. Deze uitgangspunten hebben zich vertaald in een aantal belangrijke wijzigingen in de organisatie en de financiering van de zorg. De ggz heeft waarschijnlijk meer dan welke andere sector dan ook te maken met deze wijzigingen.

Tot voor kort maakte de ggz integraal onderdeel uit van de AWBZ. Inmiddels zijn grote delen van de ggz overgeheveld naar de Zorgverzekeringswet en de wmo. Parallel daaraan is de overgang gemaakt naar de DBC-systematiek voor de geneeskundige ggz. Aan de andere kant hebben gemeenten in het kader van de wmo taken gekregen op het gebied van cliëntondersteuning en de driehoek (o)ggz - verslavingszorg - maatschappelijke opvang. Ten slotte zijn binnen het domein van de AWBZ enkele grote wijzigingen doorgevoerd, bijvoorbeeld op het gebied van indicatiestelling, zorgzwaartebekostiging, de pakketmaatregelen en de invoering van de eigen bijdrage voor begeleiding. En het einde van alle veranderingen is nog niet in zicht.

### *Vragen en klachten bij cliënten en familie*

Voor cliënten in de ggz is het vaak moeilijk om alle wijzigingen in de zorg te volgen, om de weg naar voor hen adequate zorg te blijven vinden en om de rol die hen in het nieuwe stelsel is toegedacht ook waar te maken. Voor een deel van de doelgroep maakt de eigen problematiek het al moeilijk met dit soort wijzigingen om te gaan. Op de achtergrond speelt mee dat cliënten- en familieorganisaties nog minder sterk georganiseerd zijn dan in andere sectoren en dus ook minder steun kunnen bieden. Ook de cliëntondersteuning kent in de ggz een minder lange historie dan in andere sectoren. Familieleden zijn vaak degenen die cliënten ondersteunen in hun zoektocht door de zorg, maar veel familieleden hebben zelf meer informatie en ondersteuning nodig.

## Doelstellingen en uitgangspunten

Naar aanleiding van de hierboven gesignaleerde problemen heeft het Landelijk Platform GGz het initiatief genomen voor de ontwikkeling van een (tijdelijk) Landelijk Infocentrum ggz (LIC). Dit informatie- en meldpunt heeft vorm gekregen onder de naam 'Meld je zorg' en is specifiek gericht op veranderingen in de ggz als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving in het zorgstelsel. Doelgroepen zijn: cliënten, familieleden en andere naastbetrokkenen in de ggz en oggz, verslavingszorg en de maatschappelijke opvang.

Vanuit Meld je zorg worden vragen, problemen en klachten via de helpdesk zowel telefonisch als per e-mail verzameld. Ook worden door middel van enquêtes, polls en meldacties signalen en knelpunten in de zorg verzameld. Meld je zorg geeft ook mede uitvoering aan de algemene en thematische meldacties van de zorgbrede Monitor AWBZ die erop gericht is om signalen als gevolg van de invoering van de pakketmaatregelen AWBZ te verzamelen. Dit project wordt door 7 landelijke cliëntenorganisaties uitgevoerd: de CG-Raad, Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties, LOC Zeggenschap in Zorg, Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie, Per Saldo, Platform VG en het Landelijk Platform GGz.

Meld je zorg is voor een periode van twee jaar opgezet. In deze periode worden de resultaten (tussentijds) geëvalueerd en beoordeeld of voortzetting en/of borging in andere structuren noodzakelijk is.



### *Uitvoeringsfase*

Meld je zorg is van start gegaan op 6 april 2009. In de daaraan voorafgaande maanden zijn voorbereidende activiteiten uitgevoerd. Meld je Zorg bestaat uit een website ([www.meldjezorg.nl](http://www.meldjezorg.nl)) en een helpdesk waar per telefoon (0900-0401208) en per e-mail ([meldjezorg@platformggz.nl](mailto:meldjezorg@platformggz.nl)) vragen gesteld en problemen gemeld kunnen worden.

### *Resultaten*

In 2009 en in het eerste kwartaal van 2010 zijn de meeste meldingen en vragen over de AWBZ gesteld en dan voornamelijk over de (her)indicatie door het CIZ en Bureau Jeugdzorg. Daarnaast zijn er veel vragen over de Zorgverzekeringswet en in minder mate over de wmo en over de compensatieregelingen binnengekomen. Ook worden er vragen gesteld die geen of zijdelings betrekking hebben op het zorgstelsel. In het bijzonder komen er vragen en klachten over ggz-instellingen binnen. In deze situatie worden mensen zoveel mogelijk verwezen naar instanties die hen kunnen ondersteunen bij hun klachten, zoals de afdelingen informatie en klachtenopvang van de regionale zorgbelangorganisaties, de Stichting Patiëntenvertrouenspersoon en de klachtencommissie BOPZ (Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen).

De resultaten van alle Meldjezorg-activiteiten worden in kwartaalrapportages verwerkt. Deze worden toegestuurd aan alle lidorganisaties van het LPGGz en aan relevante veldpartijen zoals o.a. het ministerie van VWS, Centrum Indicatiestelling Zorg, Nederlandse Zorgautoriteit, Zorgverzekeraars Nederland, GGZ Nederland en het Centraal Administratiekantoor. Het doel is niet alleen om beleidsmakers en betrokken instanties te informeren maar ook om hen aan te zetten tot maatregelen teneinde toekomstige vragen en klachten van mensen zoveel mogelijk te voorkomen. Kortom, Meld je zorg tracht de besluitvorming van deze instanties te beïnvloeden. In 2009 is er een constructief overleg gevoerd met het CIZ over de ervaringen van cliënten bij de herindicaties die bij Meld je zorg waren binnengekomen. Het resultaat van het overleg is op de website van Meld je Zorg gepubliceerd.

Om cliënten en naastbetrokkenen te informeren over de stelselwijzigingen in de ggz, onderhoudt Meld je Zorg een actuele website met vragen en antwoorden, rapporten, achtergrondartikelen en nieuws.



## Resultaten t/m 1e kwartaal 2010

Hier zijn samenvattingen van de resultaten weergegeven van:

- A Helpdesk Meld je zorg
- B Monitor Langdurige zorg AWBZ
- C Polls op de website Meld je zorg
- D Enquêtes

### A Helpdesk Meld je zorg

#### Algemeen

De binnengekomen calls in het eerste kwartaal 2010.

- het totaal aantal calls is **106**
- 63 vragen (59,43%) en 43 meldingen (40,57%)
- 41 per email (38,68%), 65 per telefoon (61,32 %).

Het aantal calls is in verhouding tot het laatste halfjaar gedaald. In 2009 was het aantal in het eerste halfjaar **60**, in het derde kwartaal **161** en **159** in het laatste kwartaal. Eerder geregistreerde cliënten stellen opnieuw vragen en/of melden klachten.

#### Persoonskenmerken

De calls komen voor het merendeel van **cliënten** en **ouders** van cliënten (samen 63,20%) of hun **familieleden** (4,73%). Er zijn ook **hulpverleners** die contact opnemen (16,98%). De aantallen zijn vermeld in tabel 1. De hulpverleners die contact opnemen, doen dat soms namens de cliënt, maar soms ook omdat zij zelf vragen hebben, of een knelpunt willen melden. In de rubriek **overig** betreft het gemeenteambtenaren, medewerkers van projecten, cliëntenorganisaties of studenten. Er zijn ook mensen die anoniem willen blijven en ook niet wensen aan te geven namens wie hij/zij belt of mailt.

Ook uit het totaaloverzicht blijkt dat de meeste calls komen van cliënten en ouders van cliënten (samen 57,83%) of hun familieleden (5,85%). Het aantal calls van hulpverleners is 24,43%.

**Tabel 1** *Namens wie wordt er contact opgenomen? 1<sup>e</sup> kwartaal 2010*

<b>respondent</b>	<b>aantal</b>	<b>percentage</b>
cliënt	51	48,10
hulpverlener	18	16,98
ouder kind < 18 jaar	8	7,55
kind > 18 jaar	8	7,55
familie	5	4,73
waarvan partner	3	
overig	12	11,32
onbekend	4	3,77
<b>totaal</b>	<b>106</b>	<b>100,00</b>



**Tabel 2** Totaaloverzicht respondenten 2009 tot en met eerste kwartaal 2010

respondent	aantal	percentage
cliënt	183	38,20
ouder van kind(eren) < 18 jaar	49	10,23
ouder van kind(eren) > 18 jaar	48	10,02
hulpverlener	117	24,43
familieid	28	5,85
waarvan partner	6	1,25
overig	48	10,02
<b>totaal</b>	<b>479</b>	<b>100,00</b>

### Onderwerpen

Tabel 3 tabel bevat de aantallen en percentages voor de meest opvallende onderwerpen in het eerste kwartaal van 2010. Van alle stelselwijzigingen hebben de meeste calls betrekking op de AWBZ (29,25%) gevolgd door de Zorgverzekeringswet (13,21%) en de WMO (4,72%).

**Tabel 3** Onderwerpen samengevat over Q1-2010

onderwerp (gerubriceerd)	vragen		meldingen		totaal	
	aantal	%	aantal		aantal	%
AWBZ algemeen	2		2		4	
AWBZ BOPZ	1		0		1	
AWBZ eigen bijdrage	5		4		9	8,49
AWBZ (her)indicatiestelling CIZ	2		7		9	
- procedures						
- bejegening	0		0		0	
- deskundigheid	0		0		0	
- fouten	0		0		0	8,49
AWBZ indicatiestelling door BJ	0		0		0	
AWBZ mantelzorgbijdrage	0		0		0	
AWBZ PGB	3		0		3	
AWBZ verblijf	1		0		1	
AWBZ ZZP en VPT	1		0		1	
AWBZ zorgkantoor	0		0		0	
AWBZ begeleiding (nieuwe functie)	0		2		2	
AWBZ overig:						
- minder zorg	1		0		1	
- bezorgdheid	0		0		0	
<b>subtotaal AWBZ</b>	<b>16</b>		<b>15</b>		<b>31</b>	<b>29,25</b>
ZVW (algemeen)	0		0		0	
ZVW DBC	6		0		6	
ZVW declaratie/betaling	0		1		1	
ZVW eigen bijdrage	0		0		0	
ZVW eigen risico	2		1		3	
ZVW psychotherapie	0		0		0	
ZVW vergoeding behandeling	0		0		0	
ZVW privacy	0		1		1	
ZVW overig	2		1		3	
<b>subtotaal ZVW</b>	<b>10</b>		<b>4</b>		<b>14</b>	<b>13,21</b>
Wmo	3		2		5	4,72
Compensatieregelingen	3		1		4	3,78
Meldacties, peilingen en polls	0		1		1	0,95
Instellingen (algemeen)	0		1		1	
Instellingen CAK	1		0		1	
Instellingen IKG	0		1		1	



Instellingen MEE	0	0	0	
Klachten huisarts	1	0	1	
Klachten thuiszorg	0	0	0	
Klachten specialist	0	1	1	
Klachten ggz-instelling	8	10	18	16,98
Klachten overig	2	1	3	
<b>subtotaal klachten</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>33,96</b>
Aandoenings specifieke informatie	1	1	2	
Medicijnen	0	2	2	
Zorgaanbod wachttijd/-lijst	1	0	1	
Patiëntenrechten	8	1	9	
Zorgverzekeraars (specifiek)	0	0	0	
Overig	9	2	11	
<b>totaal</b>	<b>63</b>	<b>43</b>	<b>106</b>	<b>100,00</b>

Tabel 4 geeft de samenvatting van de resultaten van 2009 tot en met het eerste kwartaal 2010. Ook in het totaaloverzicht hebben de meeste calls betrekking op de AWBZ (47,18%) gevolgd door de Zorgverzekeringswet (11,90%) en de wmo (6,05%).

Tabel 4 Onderwerpen samengevat 2009 tot en met 1<sup>o</sup> kwartaal 2010

onderwerp (gerubriceerd)	vragen		meldingen		totaal	
	aantal	%	aantal		aantal	%
AWBZ algemeen	8		5		13	
AWBZ BOPZ	2		1		3	
AWBZ eigen bijdrage	10		6		16	3,34
AWBZ (her)indicatiestelling CIZ	14		69		83	
- procedures						
- bejegening	0		13		13	
- deskundigheid	0		2		2	
- fouten	3		14		17	24,01
AWBZ indicatiestelling door BJ	2		13		15	3,13
AWBZ mantelzorgbijdrage	0		2		2	
AWBZ PGB	5		8		13	
AWBZ verblijf	1		0		1	
AWBZ ZZP en VPT	3		1		4	
AWBZ zorgkantoor	0		3		3	
AWBZ begeleiding (nieuwe functie)	1		8		9	
AWBZ overig						
- minder zorg	2		21		23	4,80
- bezorgdheid	0		9		9	1,88
<b>subtotaal AWBZ</b>	<b>51</b>		<b>175</b>		<b>226</b>	<b>47,18</b>
ZVW (algemeen)	1		1		2	
ZVW DBC	7		2		9	
ZVW declaratie/betaling	2		6		8	
ZVW eigen bijdrage	3		0		3	
ZVW eigen risico	2		3		5	
ZVW psychotherapie	1		0		1	
ZVW vergoeding behandeling	11		5		16	
ZVW privacy	1		4		5	
ZVW overig	5		3		8	
<b>subtotaal ZVW</b>	<b>33</b>		<b>24</b>		<b>57</b>	<b>11,90</b>
Wmo	11		18		29	6,05



Compensatieregelingen	9	2	11	2,30
Meldacties, peilingen en polls	3	7	10	2,09
Instellingen (algemeen)	3	4	7	
Instellingen CAK	4	2	4	
Instellingen IKG	1	1	2	
Instellingen MEE	0	3	3	
Klachten huisarts	1	2	3	
Klachten thuiszorg	0	1	1	
Klachten specialist	0	4	4	
Klachten GGZ-instelling	30	33	63	13,15
Klachten overig	4	1	5	
<b>subtotaal klachten</b>	<b>35</b>	<b>41</b>	<b>76</b>	<b>13,99</b>
Aandoenings specifieke informatie	1	1	2	
Medicijnen	1	5	6	
Zorgaanbod wachttijd/-lijst	2	6	8	
Patiëntenrechten	8	2	10	
Zorgverzekeraars (specifiek)	0	3	3	
Overig	15	6	21	
<b>totaal</b>	<b>179</b>	<b>300</b>	<b>479</b>	<b>100</b>

## Toelichting op de onderwerpen in 2010

In de registratietool die wordt gebruikt bij de helpdesk, zijn de onderwerpen gerubriceerd. Vragen en meldingen worden per onderwerp geregistreerd. Vanuit de helpdesk worden vragen beantwoord, er wordt schriftelijke of mondelinge informatie gegeven, folders of achtergrondinformatie toegestuurd. Regelmatig wordt ook doorverwezen naar een lidorganisatie of naar andere organisaties. Soms wordt er om individuele juridische hulp gevraagd. Dan wordt aan de cliënt uitgelegd dat dit buiten het bereik van Meld je zorg valt en hij/zij wordt doorverwezen.

Hieronder volgt een toelichting op uitkomsten in de verschillende rubrieken. Opvallende uitkomsten zijn aangegeven met een pijltje in de kantlijn.

### AWBZ

De vragen in de rubriek **AWBZ algemeen** hebben betrekking op de veranderingen in de AWBZ en de mogelijkheden die de wet biedt. Cliënten willen weten of zij bepaalde vormen van zorg en ondersteuning via de AWBZ kunnen verkrijgen.

De vragen in de rubrieken **AWBZ indicatiestelling CIZ** en **AWBZ herindicatie pakketmaatregel** gaan over de procedure, hoe de (her)indicatie in zijn werk gaat, of het CIZ huisbezoeken aflegt etc. Afgelopen kwartaal was dit 8,49% en ging het voornamelijk over de procedures. De bureaucratie en onzorgvuldigheid wekt nog veel boosheid op. Soms zijn mensen op zoek naar een jurist of advocaat. Meld je zorg verwijst onder andere naar het Juridisch loket of Stichting De Ombudsman. Ook bij een dubbele diagnose (verstandelijke handicap en psychiatrische problemen), blijkt het moeilijk de juiste zorg te krijgen. Soms wordt men door Bureau Jeugdzorg en CIZ naar elkaar verwezen voor indicatiestelling. Toch nemen de meldingen over de indicatiestellingen af.

→ In dit eerste kwartaal komen er steeds meer vragen en meldingen over de invoering van de eigen bijdrage begeleiding voor mensen die thuis wonen (8,49 %). Mensen verzoeken om informatie over de nieuwe regeling en willen weten waar ze aan toe zijn. Daarnaast melden mensen dat zij het onterecht vinden dat zij binnenkort een eigen bijdrage moeten gaan betalen. Opvallend is dat bijna alle meldingen binnenkomen van mensen die zorg in natura ontvangen. De regeling eigen bijdrage voor budgethouders/mensen met een PGB is al per 1 januari 2010 ingegaan maar er komen nauwelijks vragen of meldingen van deze doelgroep. Daarnaast komen er ook vragen en meldingen over de eigen bijdrage AWBZ voor mensen die intramuraal wonen.



Er komen ook vragen over de verantwoording van het PGB. Soms blijkt dat er na een intensieve controle declaraties die in de voorafgaande periode wel door het Zorgkantoor werden goedgekeurd, tijdens een latere periode worden afgekeurd.

### Zorgverzekeringswet

- Bij de zorgverzekeringswet komen de meeste meldingen over de (omslachtige) registratie van DBC's, de overloop DBC's en de zorgen over de privacy van de cliënten daarbij (5,66%). Daarnaast komen er ook vragen over het verplichte eigen risico en de overgang van ZVW naar AWBZ.

### Wmo

- Het aantal vragen en meldingen over de wmo blijft nagenoeg hetzelfde (4,72%). De meldingen betreffen bijvoorbeeld het beleid van de gemeente voor overheveling van de AWBZ naar de wmo en onduidelijkheden daarover. Wmo-medewerkers die aangeven dat zij niet weten wat zij met de aanvraag aanmoeten en dan doorverwijzen. Cliënten die het wmo-loket moeilijk benaderbaar vinden en daarom niet eens een aanvraag indienen. Of over het verlopen van een wmo-indicatie.

### Overig

Ook komen er vragen en meldingen binnen die geen of zijdelings betrekking hebben op stelselwijzigingen. Zoals enkele vragen over het medisch dossier, het elektronisch patiënten dossier (EPD), over een aanstellingskeuring, uithuisplaatsing kinderen of de vakantieregeling voor cliënten die vrijwillig zijn opgenomen.

### Klachten

- Opvallend is dat de klachten over ggz-instellingen blijven stijgen (16,98%). De meldingen zijn zeer divers. Men klaagt over de instelling als geheel maar ook over de kwaliteit van zorg, over het contact met de specialisten, etc. Daarnaast klagen familieleden over gebrek aan informatie aan de familie en over de wijze waarop de instelling de familie bij de behandeling betreft. In dergelijke situaties werden mensen zoveel mogelijk verwezen naar de klachtencommissie van de betreffende instelling en naar instanties die hen kunnen ondersteunen, zoals IKG, PVP, BOPZ klachtencommissie of de klachtencommissie voor PVP's.



### B Monitor AWBZ

Meld je zorg geeft mede uitvoering aan de Algemene en thematische meldacties van de zorgbrede AWBZ-monitor die erop gericht is om signalen over de invoering van de pakketmaatregel AWBZ te verzamelen. Dit project wordt door 7 landelijke cliëntenorganisaties uitgevoerd, te weten de CG-Raad, CSO, Landelijk Platform GGz, LOC, NPCF, Per Saldo en Platform VG.

- de eerste algemene checklist heeft van 17 februari t/m 19 april 2009 online gestaan; in die periode kwamen via Meld je zorg 19 meldingen binnen;
- de vragenlijst van de eerste thematische meldactie heeft van 29 april t/m 4 juni 2009 online gestaan; in die periode kwamen in totaal 1550 meldingen binnen, waarvan 15 via Meld je zorg;
- de tweede algemene checklist heeft van 15 juni tot 20 september 2009 online gestaan; in die periode kwamen 8 reacties binnen;
- de tweede thematische meldactie van de Monitor AWBZ heeft van 21 september tot en met 26 oktober 2009 online gestaan; in die periode kwamen via Meld je zorg 32 reacties binnen;
- de algemene meldactie over veranderingen in de zorg heeft van 26 oktober 2009 tot 31 maart 2010 online gestaan; via Meld je Zorg zijn er 10 reacties binnengekomen.
- Vanaf 1 april 2010 staat er een derde thematische meldactie op de website.



Enkele lidorganisaties van het LPGGz hebben deze meldacties ook online geplaatst. Anderen hebben de oproep op hun website geplaatst.

## Meldingen en kenmerken

Hieronder volgt een totaaloverzicht van de mensen die de vragenlijsten hebben ingevuld en waarvan de meldingen bij Meld je Zorg zijn binnengekomen. Ook via de NPCF en andere organisaties zijn meldingen binnengekomen van de doelgroep ggz. In tabel 5 staat door of voor wie de vragenlijst werd ingevuld. De beperking staat in tabel 6 en in tabel 7 staan de leeftijden van de respondenten.

**Tabel 5** Voor wie vult u de vragenlijst in?

	aantal	%
mijzelf	37	44,05
mijn partner	3	3,57
mijn kind	17	20,24
mijn vader/moeder	3	3,57
ander familielid	3	3,57
vriend of bekende	1	1,19
cliënt die door mij geholpen wordt	14	16,67
anders	6	7,14
<b>totaal</b>	<b>84</b>	<b>100%</b>

**Tabel 6** Tot welke groep behoort u of de persoon waarover u vertelt?  
(Meerdere antwoorden mogelijk.)

	aantal	%
ouderdom	2	1,91
chronische aandoening	19	18,10
verstandelijke beperking	7	6,66
lichamelijke beperking	7	6,66
zintuiglijke beperking	2	1,90
psychische beperking	64	60,96
anders	4	3,81
<b>totaal</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

**Tabel 7** Welke leeftijd heeft u of de persoon waarover u vertelt?  
(Deze vraag is niet door alle respondenten ingevuld)

	aantal	%
0 t/m 5 jaar	1	1,31
6 t/m 12 jaar	9	11,84
13 t/m 20 jaar	3	3,95
21 t/m 30 jaar	7	9,21
31 t/m 50 jaar	27	35,53
51 t/m 74 jaar	24	31,58
vanaf 75 jaar	5	6,58
<b>totaal</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

## Ervaringen met verandering in de AWBZ

Door middel van de meldacties wordt scherp in beeld gebracht waar mensen problemen ondervinden als gevolg van de bezuinigingen. Uit de algemene meldacties en de thematische meldacties in 2009 kwam naar voren dat de toegang tot begeleiding in de AWBZ is aangescherpt en dat mensen onzeker waren geworden over het zoeken, vinden en krijgen van vervangende hulp. Velen vreesden het verlies van zelfstandigheid en mantelzorgers raakten overbelast.



De uitkomsten van de eerste en tweede meldactie in 2009 zijn door het NPCF gepubliceerd en staan ook op de website van Meld je Zorg. In het Algemeen Dagblad heeft een artikel en interview gestaan over de resultaten. En er heeft overleg plaatsgevonden met het Project Herstel en Burgerschap over de resultaten van de meldactie. Het project Herstel en burgerschap is een samenwerkingsproject tussen ggz-, maatschappelijk- en cliëntenorganisaties, gemeenten en zorgverzekeraars om mensen met ernstige psychische problemen te ondersteunen in hun rol als burger.

→ Uit de algemene checklist veranderingen in de AWBZ die vanaf 26 oktober 2009 tot 31 maart 2010 online stond vielen vooral de meldingen op van

- Ouders van kinderen (40,0%)
- Mensen met een PGB (50,0%)
- 70,0% geeft aan de veranderingen in de AWBZ als negatief te zien en 30,0 % zowel positief als negatief. Niemand als geheel positief.
- Ouders die geen individuele begeleiding meer kunnen krijgen omdat het kind in een groep functioneert
- Gespecialiseerde buitenschoolse opvang wordt niet meer als ondersteunende begeleiding aangemerkt
- Dagbesteding die vervalt
- Hulpverleners die melden dat de verwachting is dat een grote groep cliënten de begeleiding of hun dagbesteding wil stoppen op het moment dat zij een eigen bijdrage moeten betalen

→ Deze tendensen voorspellen niet veel goeds voor de toekomst van deze specifieke groepen. Juist veel cliënten in de ggz en (o)ggz, ook met een 'lichte' of 'matige' psychische of psychiatrische beperking, maken gebruik van de voorzieningen die in de dagactiviteitencentra worden aangeboden. Daarmee wordt voorkomen dat zij vereenzamen, hun dagelijkse routine kwijtraken of dat ziekteverschijnselen toenemen. Daarnaast heeft een wijziging in het financiële regime consequenties voor de continuïteit en de toegankelijkheid van deze laagdrempelige voorziening, ook voor de cliënten die de indicatie behouden. Deze dreigende problematiek wordt momenteel door de centra naar alle bezoekers gecommuniceerd, die daarmee als het ware worden 'belast'.

De veranderingen waarmee de respondenten te maken hebben, gaan allemaal over het krijgen van een lagere indicatie (minder uren zorg), meer kosten om begeleiding in te huren en minder financiële middelen voor de instellingen die de cliënten verzorgen. De cliënten ervaren deze veranderingen als ernstig en benoemen de negatieve consequenties, zoals vereenzaming en overbelasting van de mantelzorgers. Drie cliënten kopen zorg in met een persoonsgebonden budget. Deze uitkomsten liggen in het verlengde van de eerder gesignaleerde problemen naar aanleiding van de herindicaties.

### Jeugdmonitor AWBZ



In samenwerking met de lidorganisatie Balans is er een enquête ontwikkeld om de ervaringen van ouders/verzorgers van thuiswonende kinderen tot 21 jaar te inventariseren. Deze enquête komt per 1 april 2010 op de website van Meld je Zorg en het LPGGz. We willen zicht krijgen op de gevolgen van de AWBZ-bezuinigingen voor kinderen met psychiatrische problematiek. Ook de ervaringen van ouders /verzorgers met hun zoektocht naar hulp bij andere instanties vinden we erg belangrijk. De uitkomsten van de jeugdmonitor worden in juni 2010 aan beleidsmakers, bewindslieden en leden van de Tweede Kamer overhandigd. Er zal dan ook aangegeven worden wat er anders of beter kan. En met het oog op de aanstaande verkiezingen gaan we de resultaten ook inzetten om de verkiezingsprogramma's te beïnvloeden.



## C Polls op de website Meld je zorg MELD JE ZORG

Op de site van Meld je zorg is een laagdrempelig bevragsingsinstrument geplaatst dat minder belastend is voor mensen en waarmee snel op actuele situaties ingespeeld kan worden (met eenvoudige dataverwerking). In juni is hiermee een proef gestart. De volgende polls hebben op de website gestaan:

### Poll over eigen bijdragen

In de periode juni tot 7 augustus is gestart met een poll waarin om een reactie wordt verzocht op de vraag 'Vindt u de eigen bijdrage te hoog?' Bezoekers konden aangeven of ze het *eens* of *oneens* waren, of *geen mening* hadden. Bezoekers konden hun antwoord toelichten.

- Totaal zijn er **241** reacties binnengekomen. Hiervan vinden 170 mensen (70,54%) de eigen bijdrage te hoog; 18,26% vindt dat niet en 11,20% geeft geen mening. Als toelichting geven sommige mensen aan dat er voor steeds meer vormen van zorg eigen bijdragen moeten worden betaald. Ook vindt men de informatie over mogelijke compensatie of toeslagen onduidelijk.

### Poll over privacy

Bezoekers werden van 7 augustus tot 10 november opgeroepen hun mening te geven over de vraag 'Mag uw zorgverlener weten wat u mankeert?' Met de invoering van de DBC's is dit voor ggz-cliënten veranderd. Er zijn **222** reacties binnen gekomen. 42% stelt dat de zorgverzekeraar onder geen enkele voorwaarde mag weten wat de cliënt mankeert, 31% geeft aan dat ze dit 'liever niet' willen, 11% maakt het niet uit en 16% vindt dat dit zelfs nodig is.

- Bijna driekwart staat dus **negatief** tegenover verstrekking van ziektespecifieke gegevens aan de zorgverzekeraar.

### Poll over wachttijden in de jeugdzorg

Van 10 november tot en met 31 december wordt gevraagd naar de gevolgen van de wachttijden in de jeugdzorg voor gezinnen. Er zijn **32** reacties binnengekomen; 56% vindt dat de situatie onhoudbaar is geworden; 16% stelt dat ze het nog wel volhouden, 13% geeft aan dat het voor hen geen problemen oplevert en 9% heeft van de aanvraag afgezien.

### Poll over de wmo

Van 20 januari tot 23 maart 2010 heeft er een poll over de wmo op de website gestaan: 'Biedt uw gemeente hulp nu u geen AWBZ-begeleiding meer krijgt?' Er waren vier antwoordmogelijkheden:

- Ja, dat is goed geregeld
- Ik heb nog geen aanvraag bij het wmo-loket ingediend
- Mijn aanvraag is in behandeling
- Nee, mijn gemeente biedt geen extra hulp.

Helaas heeft deze poll geen representatieve resultaten opgeleverd. Dit is waarschijnlijk te verklaren uit het feit dat de doelgroep de wmo-loketten nog niet weet te vinden en dat deze als hoogdrempelig wordt ervaren. Men zal zich dan ook niet geroepen voelen om een poll hierover in te vullen. Binnen Meld je Zorg en het LPGGz is de wmo ook een onderwerp dat om extra aandacht vraagt. Wel zijn er signalen dat mensen afzien van een aanvraag omdat wmo-loketmedewerkers telefonisch aangeven dat zij geen kans maken.

## D Enquêtes

De enquêtes zijn bedoeld om ervaringen te verzamelen die cliënten hebben (gehad) met de veranderingen als gevolg van stelselwijzigingen. Er is gekozen voor korte vragenlijsten die zowel online als op papier kunnen worden ingevuld. Deze enquêtes zijn verspreid onder verschillende groepen. Zowel onder cliënten die met deze veranderingen te maken hadden of hebben, als via intermediairs:



- koepels van brancheorganisaties en beroepsverenigingen
- en (organisaties van) hulpverleners
- cliëntondersteunende organisaties
- verenigingen van cliënten en/of familieverenigingen.

De volgende enquêtes zijn uitgevoerd:

### Enquête psychotherapeutische en eerstelijnspsychologische hulp

Deze enquête is in 2009 uitgevoerd en betrof de veranderingen (in verzekering en vergoeding) van psychologische en psychotherapeutische hulp in 2008 en 2009. Deze stelselwijzigingen had of heeft gevolgen op het gebied van keuzemogelijkheden voor een behandelaar, eigen bijdrage, maximaal aantal zittingen etc. Het aantal reacties was **34**.

### Enquête zorgzwaartepakketten

Bij de helpdesk van Meld je zorg, bij helpdesks van andere landelijke cliëntenorganisaties en bij de Monitor Langdurige zorg AWBZ komen vragen en signalen van cliënten en naastbetrokkenen binnen over zorgzwaartepakketten (zzp's). Tot nu toe zijn er fors meer ervaringen bekend met zorgzwaartepakketten in de sectoren V&V, VG en LG dan in de ggz.

Uit ervaringen bij deze helpdesks komen de volgende signalen van cliënten naar voren:

- Zij vinden dat het vaststellen van zorgzwaarte onvoldoende objectief gebeurt; dit blijkt uit:
  - a. onduidelijkheid van de indicatie door CIZ
  - b. willekeurigheid van de pakketkeuze door CIZ
- De 'vertaling' van zzp in de geleverde zorg is onvoldoende vraaggestuurd; dit blijkt uit:
  - a. onvoldoende informatie over het eigen zzp vanuit de instelling
  - b. onduidelijkheid over wat de instelling per cliënt levert e/o behoort te leveren
  - c. onvoldoende/tekort aan geleverde zorg
  - d. onvoldoende overleg/inbreng mogelijk vanuit cliënt
- Cliënten vinden de informatie en voorlichting niet toereikend; dit geldt voor:
  - a. de uitleg die het CIZ geeft over de indicatie en de pakketkeuze
  - b. de uitleg die de instelling geeft over de zorg
- Cliënten signaleren 'strategisch gedrag van zorginstellingen; dit blijkt als volgt:
  - a. instellingen staan terughoudend t.o.v. toelating van cliënten met lage ZZP's
  - b. instellingen willen cliënten met hoge zzp's e/o toenemende zorgzwaarte weren/verhuizen
  - c. instellingen beperken het zorgaanbod dat ze collectief (in groepsverband) leveren en/of sluiten afdelingen
  - d. instellingen vragen van natuurtalenten extra eigen bijdragen voor zorg die voorheen in de AWBZ viel
- De 'omzetting' van zzp in VPT en PGB wordt ervaren als een belemmering voor de keuzeruimte van cliënten; dit blijkt uit:
  - a. onduidelijkheid hoe de hoogte van PGB tot stand komt
  - b. ontoereikendheid van het PGB en onmogelijkheid om toeslagen toe te passen
  - d. niet alle instellingen bieden zorg aan cliënten die een VPT wensen of aan cliënten met een PGB
- Daarnaast zijn er over de zzp's in de ggz specifieke ervaringen m.b.t. de overgang van DBC naar zzp voor cliënten met langdurige/chronische zorgvraag.



### Focus

Bovengenoemde punten zijn aanleiding om een gerichte peiling onder ggz-cliënten en naastbetrokkenen te houden. Niet alle punten kunnen nader worden uitgediept, om het voor respondenten behapbaar te houden. Er is daarom een **selectie** gemaakt:

- Focus op de onderwerpen die specifiek gelden voor cliënten met ggz-problematiek;
- Geen onderwerpen die in de Monitor Langdurige zorg worden onderzocht<sup>1</sup>, zoals beleid van instellingen, vernieuwing van het aanbod, PGB, cliëntondersteuning, omzetting zzp naar individuele invulling/maatwerk, zorgleefplan;
- Geen onderwerpen die tot het werkgebied en de expertise van andere (lid)organisaties behoren, zoals jeugdigen/Balans en PGB/Per Saldo.

De **onderwerpen** die in de peiling worden bevraagd zijn:

- Hoe ervaren cliënten de wijze waarop zij betrokken worden/zijn (medezeggenschap) bij het opstellen van het zorgplan c.q. het invullen van het zzp.
- In hoeverre de zorgplannen ggz-specifieke onderwerpen behandelen die voor ggz-cliënten van belang zijn.
- Ervaringen van cliënten met afname van benodigde zorg door de overgang van DBC naar zzp.
- Ervaringen van cliënten met bezuinigingen door zorginstellingen die anticiperen op de invoering van nieuwe bekostigingssystemen.

Per 31 maart 2010 zijn er 16 reacties binnengekomen. Dit betrof vooral meldingen over:

- Onduidelijkheid hoe de indicatie voor het zzp werd gesteld (45,0%) of gedeeltelijk onduidelijk (20,0%)
- Het zorgplan: 37,5% gaf aan dat alle aspecten die van belang zijn voor de situatie, zijn meegenomen in het zorgplan, echter 31,2% gaf aan veel te missen in het zorgplan.
- 50,0% gaf aan niet tevreden te zijn over de keuzemogelijkheid bij dagbesteding.
- 25,0% van de cliënten gaf aan dat er in de toekomst zorg gaat wegvallen door bv. afstoting of inkrimping van de zorginstelling.

### Nieuwe enquête: Eigen bijdrage AWBZ



Er is een nieuwe enquête in samenwerking met GGZ-Nederland, Per Saldo en LOC Zeggenschap in zorg voorbereid met als thema de invoering 'eigen bijdrage AWBZ begeleiding' voor ambulante cliënten. Deze regeling is voor budgethouders al per 1 januari 2010 ingevoerd en zal voor mensen met begeleiding in natura per 21 juni 2010 van kracht worden. Meld je Zorg wil inzicht krijgen in hoeverre de eigen bijdrage voor begeleiding een belemmering is bij het vragen om hulp. Via Per Saldo, de belangenorganisatie voor budgethouders, is vernomen dat dit onderwerp bij budgethouders niet zo leeft. Ook bij Meld je Zorg komen er tot nu toe alleen vragen binnen van mensen die begeleiding in natura ontvangen. De enquête eigen bijdrage AWBZ wordt eind mei - begin juni 2010 gelanceerd en loopt tot eind juli 2010.



## Informatievoorziening en PR

De website wordt regelmatig aangepast met recente informatie. Verder werd de website van Meld je zorg in het 1e kwartaal 2010 weer geactualiseerd met verschillende onderwerpen, zoals:

- Wijzigingen in de wet- en regelgeving voor 2010,
- PGB ggz via Uvit
- On-line AWBZ-zorg aanvragen
- Zorgzwaartepakketen 2010
- Veranderingen eigen bijdrage AWBZ
- Veranderingen in de compensatieregelingen

Ook werd via de site bekendheid gegeven aan de volgende peilingen:

- Gevolgen van de pakketmaatregelen AWBZ voor schoolgaande kinderen met een PGB (uitgezet door Per Saldo, Balans en NVA)
- De uitkeringen in het kader van de Wtcb (uitgezet door de CG-Raad).

### PR

De volgende PR-acties hebben plaatsgevonden:

- PR voor de Meldactie van de AWBZ-monitor.  
Er heeft een artikel in de ledennieuwsbrief GGz-Nederland gestaan.
- Meld je Zorg je Zorg heeft een artikel aangeleverd aan het cliëntenblad Foolcolour van Lentis over de invoering eigen bijdrage AWBZ.
- Flyers verspreid tijdens het Landelijk Congres en de 5 regionale bijeenkomsten over GGz en OGGz.
- Er is een Nieuwsflits uitgekomen met korte berichten over de activiteiten, enquêtes en poll's van Meld je Zorg. Deze Nieuwsflits is via een mailing breed verspreid.
- Sinds januari staat er regelmatig een mini-advertentie 4-in-1 in de dagbladen Trouw, Volkskrant, NRC en Parool. Opvallend is dat de webstatistieken altijd een stijging vertonen direct na plaatsing van de advertentie.
- Er staat een algemene jaaradvertentie in Straatnieuws (regio Utrecht) en een eenmalig artikel over Meld Je Zorg (februari editie).
- Nieuwe doelgroepen zoals buurthuizen en maatjesprojecten zijn benaderd.
- In Skipr stond een bericht over de 3<sup>e</sup> rapportage Meld je Zorg.
- MetZorg, het blad over de AWBZ van Univé-Trias, heeft een artikel over Meld je Zorg geplaatst.
- Een interview door het persbureau GPD met de LPGGz-medewerker Langdurige Zorg over het verlies van begeleiding via de AWBZ heeft in een aantal dagbladen (De Stem,...) gestaan.
- De top 3 met meest gestelde vragen wordt regelmatig vernieuwd.

Het aantal bezoekers op de website per 31 maart 2010 bedroeg 14.897, waaronder 10.627 unieke bezoekers.



### Belangenbehartiging en lobby

Het LPGGz heeft met verschillende instanties frequent contact om onduidelijkheden op te helderen waarover vragen binnen komen. Dit betreft vooral instanties als CAK, CvZ en Nza. Er is goed contact met het Centraal informatiepunt AWBZ-zorg van het CIZ, wanneer het gaat om knelpunten die cliënten ervaren. Dit heeft ertoe geleid dat vragen en knelpunten doorgaans opgeklaard konden worden.

Ook is er regelmatig overleg met GGZ-Nederland. Er is onder andere gesproken over de klachten die binnenkomen over de ggz-instellingen. Meld je zorg heeft hiervoor een overzicht van de signalen die bij de helpdesk binnenkomen aangeleverd.

In januari heeft het LPGGz bij het ministerie van VWS aandacht gevraagd voor de groeiende vraag naar ggz-zorg. Uit onderzoeken/prognoses van ondermeer RIVM (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu) blijkt dat er de komende decennia een toename zal zijn van ggz-gerelateerde klachten, zoals depressie, angsten etc. Het is onduidelijk welke inhoudelijke visie het ministerie heeft op deze 'autonome' groei en welke zorg kan worden geboden aan cliënten.

Minister Klink stelde als voorwaarde aan de verdere invoering van de DBC's dat dit niet zou leiden tot ongewenste volumegroei en dat extra bezuinigingsmaatregelen nodig zijn. Dit lijkt vanuit de optiek van VWS een begrijpelijke voorwaarde, maar voor LPGGz is het van belang dat een toename van de vraag of een (dreigend) budgettekort niet leidt tot langere wachttijden of cliëntenstop bij zorgaanbieders. Het zou duidelijk moeten zijn bij welke partij(en) de financiële risico's daarvoor liggen.

Vara's Ombudsman heeft contact opgenomen met Meld je Zorg in verband met de voorbereiding van een programma over indicatiestelling door het CIZ. Meld je zorg heeft in januari een aantal cliënten van de helpdesk hierover benaderd en de gegevens van hen die meewillen werken doorgegeven.

### Achterbanraadpleging

- In het eerste kwartaal heeft overleg plaatsgevonden met diverse instellingen, DAC De Boei, GGZ-clientsplatform Groningen, Zorgbelang Gelderland/Infocentrum de Kentering, Haags Platform cliëntenorganisaties in de ggz en ZOG Midden-Nederland over de pakketmaatregelen en de invoering eigen bijdrage AWBZ. Dit heeft geleid tot drie bijeenkomsten in Eindhoven, Nijmegen en Groningen.
- Meld je Zorg is momenteel aan het inventariseren welke thema's over het zorgstelsel er bij de achterban leven. Momenteel vindt een inventarisatie plaats bij helpdeskmedewerkers van de lidorganisaties van het LPGGz.
- Ook heeft er in maart een eerste overleg met het Trimbos Instituut en het Kenniscentrum Phrenos plaatsgevonden over het opzetten van een consumentenpanel. Het LPGGz wil via Meld je Zorg graag de mening van cliënten over diverse onderwerpen peilen via een panel. De bedoeling is dat zowel intramurale cliënten als mensen die zelfstandig wonen deel gaan nemen aan het consumentenpanel.



## Citaten

*Onderstaande citaten zijn geanonimiseerd, maar wel een getrouwe weergave van de meldingen.*

Hulpverlener: 'Het kost de instelling veel extra werk om de juiste zorg te krijgen voor de cliënten. CIZ handelt steeds strikter volgens richtlijnen'.

Hulpverlener: 'Cliënten (met ook nog een verstandelijke beperking en verslavingsproblematiek) gaan zwerven en vallen dan na 30 dagen weer onder de Zvw in plaats van onder de AWBZ.'

Cliënt: 'Ik vind het onzin dat ik voor een gedwongen opname ook nog eens een eigen bijdrage moet betalen voor zorg en verblijf'.

Hulpverlener: 'Ik maak me zorgen over de bemoeienis van verzekeraars met betrekking tot vorm en inhoud van behandeling'.

Cliënt: 'Ik was me voor de opname er van niet bewust dat ik een eigen bijdrage moest gaan betalen'.

Cliënt: 'Ik heb 12 weken moeten wachten voordat de aanvraag voor begeleiding door het CIZ werd afgewezen'.

Melding familielid: 'Cliënten krijgen onvoldoende linnengoed en ook niet op tijd'.

Cliënt: 'Ik moet per 21 juni 2010 een eigen bijdrage betalen. Wat is hier tegen te doen?'

Hulpverlener: 'Verzekeraars eisen inzicht in het dossier. Ik wil dit niet en ik vind dit zorgwekkend'.

Lid wmo-raad: 'Ik maak me zorgen over de preventieactiviteiten die nu onder de wmo vallen'.

Familielid: 'Gemeente weet geen raad met de aanvraag begeleiding door cliënt. Deze was door het CIZ afgewezen vanwege te lichte beperking. Medewerker van de afdeling wmo heeft wel een huisbezoek afgelegd maar gaf aan nog geen dergelijke casus te hebben gehad en verwijst naar een psycholoog en dus de zorgverzekeringswet.'

Cliënt: 'Ik krijg nog wel drie dagen groepsbegeleiding maar geen individuele begeleiding meer. Volgens het CIZ handelt men volgens de richtlijnen'.

Cliënt: 'Ik was meer dan een jaar opgenomen en kreeg pas later de rekening eigen bijdrage. Nu heb ik schulden'.

Cliënt: 'Ik moet een deel van het PGB terugbetalen aan het zorgkantoor terwijl ik het eerste half jaar wel dezelfde kosten kon declareren. Hoe zit dat?'

Cliënt: 'Ik wil mijn medisch dossier laten vernietigen omdat er onjuiste informatie instaat. Kan dat?'

Cliënt: 'Ik zoek een advocaat in verband met de afwijzing van mijn bezwaarschrift bij het CIZ'.



LPGGz

## Landelijk Platform GGz

### Afkortingen

CAK	Centraal administratie kantoor
CG-Raad	Chronisch zieken en Gehandicapten Raad
CSO	Centrale Samenwerkende Ouderenorganisaties
CVZ	College voor Zorgverzekeringen
DBC-onderhoud	organisatie die de Diagnose Behandelings Combinaties in de GGz ontwikkelt en onderhoudt
IKG	Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg
LHV	Landelijke Huisartsen Vereniging
LOC	LOC - zeggenschap in zorg, landelijke cliëntenorganisatie in zorg en welzijn
LVE	Landelijke Vereniging van Eerstelijnspsychologen
Mezzo	Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg
NIP	Nederlands Instituut van Psychologen
NPCF	Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
NVP	Nederlandse Vereniging voor Psychotherapie
NVvP	Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie
NVVP	Nederlandse Vereniging van Vrijgevestigde Psychologen en Psychotherapeuten
NZa	Nederlandse Zorgautoriteit
Per Saldo	Belangenvereniging van PGB-budgethouders
Platform VG	Platform verstandelijk gehandicapten
PVP	Patiëntenvertrouwenspersoon
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
SKGZ	Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
ZN	Zorgverzekeraars Nederland

#### Meld je zorg

Hermien de Kleine  
Debora Korporaal  
Gerda van Ittersum  
Ellis van de Bilt

*projectleider*  
*beleidsmedewerker*  
*sociaal-juridisch helpdeskmedewerker*  
*PR en communicatie*