

LPGGz en CIZ maken afspraken

10 september 2009

Naar aanleiding van de ervaringen van cliënten bij de herindicatie in het kader van de pakketmaatregelen, werden afspraken gemaakt met het CIZ. Het streven is om gezamenlijk bij te dragen aan een klantvriendelijk verloop van alle indicatietrajecten.

Op 10 september hebben LPGGz-directeur Marjan ter Avest en beleidsmedewerker Debora Korporaal deze signalen op het CIZ-hoofdkantoor in Driebergen besproken. Als start van het overleg heeft het CIZ het project herindicatie pakketmaatregelen toegelicht, waarin zij ca. 120.000 cliënten benaderen. Het LPGGz heeft de doelstelling van het project Meld je zorg toegelicht. Daarna stond de uitwisseling van ervaringen van cliënten centraal, het bespreken van knelpunten en het zoeken naar verbeteruggesties.

De volgende onderwerpen waren voor het LPGGz het meest van belang:

1. de professionaliteit van CIZ-medewerkers
2. de bejegening door CIZ-medewerkers
3. het proces van de herindicatie voor cliënten
4. meldingen van onjuiste procedures
5. individuele schrijnende situaties

Ad 1. de professionaliteit van CIZ-medewerker

Cliënten en hulpverleners signaleerden dat CIZ-medewerkers niet altijd voldoende kennis hebben van de ggz en soms het gebruik van medisch specialistische termen als grootse taal beschouwen. Hoewel de vele extra indicatiestellers in dit project geschoold zijn en complexe situaties met in de ggz-problematiek gespecialiseerde collega's bespreken, heeft LPGGz aangeboden om een bijdrage te leveren aan scholing en/of intervisie van de medewerkers. Het CIZ en Meld je zorg zullen nadenken in welke vorm dat het beste zou kunnen.

Ad 2. bejegening door CIZ-medewerkers

Cliënten en naastbetrokkenen klaagden over onvriendelijke bejegening en uitspraken die als bedreigend werden ervaren. Zo voelen mensen zich onder druk gezet door de tekst dat men moet reageren op brieven en telefoontjes, omdat men anders de indicatie zal verliezen. Maar ook door uitingen dat de cliënt(en) beter opgenomen zou(den) kunnen worden, als ze meer zorg nodig hebben. Het CIZ heeft aangegeven dat dergelijke uitlatingen niet passen bij een professionele organisatie. N.a.v. van eerdere signalen over de brieven heeft CIZ de tekst van de brieven al aangepast. Daarnaast is afgesproken dat Meld je zorg zal doorgeven bij welke CIZ regiokantoren deze klachten zich voordoen, zodat het CIZ passende actie kan nemen.

Ad 3. het proces van de herindicatie voor cliënten

De herindicatie voor cliënten kan ingrijpende gevolgen hebben in het leven van cliënten en naastbetrokkenen. Uiteraard is dat geen zaak voor het CIZ, maar om te melden bij VWS. Toch kan daarmee in het proces beter rekening worden gehouden volgens het LPGGz. Vooral de telefonische indicatie blijkt bij cliënten angst op te roepen. Deze procedure heeft het effect dat cliënten er tegen opzien, omdat er zoveel van dit ene gesprek afhangt. Aan de andere kant veronderstelt deze werkwijze dat de telefonische indicatiestellers een onderscheid kunnen maken tussen sociaal wenselijke antwoorden en kunnen signaleren wanneer een dergelijk gesprek onvoldoende is. Het LPGGz heeft aangegeven dat het juist bij mensen met psychische en/of gedragsproblemen discutabel is dat een telefoongesprek voldoende aanvullende informatie geeft. Bij dergelijke problematiek is het maar de vraag of die werkwijze überhaupt tot een juiste indicatie kan leiden. Het CIZ heeft dit risico onderkend en geeft daarom op het formulier eerst de aankruisbaarheid dat de indicatiesteller met een contactpersoon (naastbetrokkenen en/of hulpverleners) belt i.p.v. met de cliënt. CIZ volgt dit altijd, met als gevolg dat slechts in 12% van de gevallen het telefonisch onderzoek plaatsvindt met de cliënt zelf.

Ad 4. onjuiste procedures

Er zijn verschillende meldingen over procedures die niet goed worden uitgevoerd. Zo komt het bijvoorbeeld voor dat de verkeerde formulieren worden gestuurd en cliënten de aanvragen opnieuw moeten indienen, dat termijnen worden overschreden, dat aan een oudere een IQ test gevraagd wordt, dat een behandelingsplan moet worden bijgesloten etc.

Het CIZ heeft Meld je zorg gevraagd om deze meldingen over apert onjuiste procedures door te geven, opdat het CIZ hierop gericht actie kan ondernemen. Daarnaast is het van belang om na te gaan of de meldingen betrekking hebben op herindicaties in het kader van de pakketmaatregelen, of ook op 'reguliere' herindicaties. Ook wanneer dit onduidelijk is, zal Meld je zorg contact opnemen met medewerkers van het CIZ.

Ad 5. schrijnende situaties

Zo nu en dan is sprake van individuele situaties die verkeerd aflopen of dreigen af te lopen, terwijl dat beter zou kunnen. Soms stagneren herindicatietrajecten zonder een inhoudelijke reden, maar om bureaucratisch geharrewar. Bijvoorbeeld in een geval waarbij cliënte heen en weer werd verwezen tussen een CIZ-regiokantoor en een Bureau Jeugdzorg, die beiden meenden dat de andere organisatie de indicatie zou moeten stellen. Soms ook door slordigheden, bijvoorbeeld het zoekraken van post of het stopzetten van de herindicatie omdat cliënt tijdelijk hulp heeft gehad.

Met het CIZ is afgesproken dat er in voorkomende gevallen rechtstreeks contact opgenomen kan worden met de CIZ-helppdesk, indien de cliënt daar toestemming voor geeft. Dan kunnen schrijnende situaties worden voorkomen.

Tot slot

Het gesprek met CIZ is in een open sfeer verlopen. Ons gezamenlijk doel is dat bij de (her)indicatieprocessen rekening wordt gehouden met de achtergrond van cliënten, dat de werkwijze en de bejegening daarop is afgestemd en dat dit leidt tot juiste indicaties. We zijn blij om te kunnen melden dat de verstandhouding het zeker toelaat dat Meld je zorg nauw contact houdt met het CIZ.