



LGGZ



rapportage Meld je zorg 2

Rapportage - 2011



LPPGz

Colofon

Tekst: Gerda van Ittersum
Opdrachtgever: Landelijk Platform GGz

Meld je zorg is een project van het Landelijk Platform GGz.
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 1 februari 2011 tot en met 31 oktober 2011.

november 2011



Inhoud

Inleiding	4
Resultaten 1 februari 2011 tot en met oktober 2011	6
A Helpdesk Meld je zorg	6
B Poll	9
C Enquête	10
Informatievoorziening en PR	10
Belangenbehartiging en lobby	11
Citaten	12

Bijlagen

1. Bijlage 1: Uitkomsten van de enquête familiebeleid Meld je zorg
2. Bijlage 2: Factsheet Uitkomsten van de enquête familiebeleid Meld je zorg

Afkortingen en colofon

Inleiding

Achtergrond

Sinds april 2009 heeft het Landelijk Platform GGz, koepel van 19 cliënten- en familieorganisaties in de ggz, het meldpunt "Meld je zorg" ingericht. Dit Meldpunt is enerzijds een helpdesk waar cliënten en familie in de ggz met vragen en klachten over de zorg en het zorgstelsel terecht kunnen. Anderzijds worden er vanuit Meld je zorg gerichte meldacties gehouden rond bepaalde thema's in het zorgstelsel. Deze gerichte meldacties leveren veel informatie op die het LPGGz en haar lidorganisaties kunnen inzetten ter onderbouwing van de landelijke belangenbehartiging. De bevindingen worden ook regelmatig besproken met diverse stakeholders zoals GGZ-Nederland, VWS en het Nza om ervoor te zorgen dat het beleid van onze achterban (tijdig) wordt bijgesteld.

Meld je zorg is voor een periode van 2 jaar opgezet en gefinancierd door VWS. Op 31 januari 2011 is het eerste project Meld je zorg afgesloten. Tijdens een Podiumbijeenkomst op 21 april 2011 van het LPGGz met als thema 'De zorgverzekeraar als sturende kracht' zijn de resultaten gepresenteerd.

Meld je zorg heeft zijn meerwaarde bewezen. Het websitebezoek scoort bijzonder goed.

We hebben inzicht gekregen in ervaringen van cliënten en naastbetrokkenen met onder andere de kwaliteit van zorg, de indicatiestelling, de gevolgen van de AWBZ-pakketmaatregelen, vergoedingen psycho-therapeutische of psychologische hulp, eigen bijdrage, keuzevrijheid en gemeentelijk ggz-beleid. Deze inzichten hebben ook geleid tot concrete beleidsveranderingen. Zoals de 90 gemeenten die hun bijzondere bijstand hebben verhoogd na een dringende oproep van het LPGGz vanwege de zorgelijke signalen die we ontvingen. Ook kregen we de nodige publiciteit. Bijvoorbeeld de speciale reportage in *Nieuwsuur* naar aanleiding van de uitkomsten van onze meldactie over eigen bijdrage voor begeleiding en een interview in het radioprogramma *Dit is de Dag*, over de gevolgen van de bezuinigingen.

Vervolg op Meld je zorg

Om de gevolgen van het overheidsbeleid voor cliënten en naastbetrokkenen te kunnen blijven monitoren, is het van groot belang dat Meld je Zorg overeind blijft en de komende jaren wordt voortgezet. Juist in deze tijd van bezuinigingen en veranderingen m.b.t. de ZvW, WMO en AWBZ heeft Meld je zorg een grote meerwaarde, aangezien deze veranderingen voor veel ggz-clieënten vragen en onzekerheid met zich meebrengen en het stapelen van alle bezuinigingsvoorstellen kan leiden tot problemen.

Daarnaast speelt mee dat ggz-clieënten- en familieorganisaties nog minder sterk zijn georganiseerd dan in andere sectoren en dus ook minder steun kunnen bieden. Ook de cliëntondersteuning is voor de ggz minder sterk ontwikkeld dan in andere sectoren (kunnen wel een beroep doen op MEE-organisaties). Familieleden zijn vaak degenen die cliënten ondersteunen in hun zoektocht naar zorg; echter veel familieleden hebben zelf ook informatie en hulp nodig. Tot overmaat van ramp bezuinigt de rijksoverheid ook op de subsidiëring van de familieorganisaties.

In afwachting van een samenwerking met de afdeling 'juridische dienstverlening' van het Platform VG eind 2011 is er een overbruggingsfinanciering aan Fonds Psychische Gezondheid gevraagd.

Door middel van deze financiering is er een vervolg op Meld je zorg gekomen: *Meld je zorg 2*. De looptijd van dit project was van 1 april 2011 tot 1 november 2011. De periode van 1 februari tot 1 april 2011 is in afwachting van de aanvraag bij het Fonds Psychische Gezondheid gefinancierd uit eigen middelen van het LPGGz.

Doelstellingen en uitgangspunten:

Hoofddoelstellingen van het project zijn hetzelfde gebleven als bij het eerste project *Meld je zorg*: dat cliënten en naastbetrokkenen beter geïnformeerd zijn en dat cliëntervaringen rechtstreeks worden gebruikt t.b.v. belangenbehartiging. Vanuit Meld je zorg worden vragen, problemen en klachten via de helpdesk zowel telefonisch als per e-mail verzameld. Ook worden door middel van een enquête en poll signalen en knelpunten in de zorg verzameld.

Subdoelen zijn:

- mensen in de ggz kunnen terecht met vragen, problemen en klachten met betrekking tot stelselwijzigingen;
- liëntervaringen m.b.t. relevante onderwerpen worden actief verzameld;
- gesignaleerde knelpunten en klachten worden benut t.b.v. kwaliteitsverbetering.
- Aansluiting bij de campagne van het Fonds Psychische Gezondheid om aandacht te vragen voor naastbetrokkenen van cliënten en dan met name aansluiting bij de landelijke Dag Psychische Gezondheid 2011.

Uitvoeringsfase

- Bemensen van een telefonische en digitale helpdesk. Het meldpunt is bereikbaar op maandag, dinsdag en donderdag van 10.00-13.00 uur met uitzondering van feestdagen. Alle informatie aanvragen worden binnen vijf werkdagen beantwoord.
- Gerichte meldacties d.m.v. het uitzetten van polls en enquêtes. De volgende enquête is door Meld je zorg in samenwerking met het Fonds Psychische Gezondheid uitgevoerd: *familie in de ggz*.
- Om cliënten en naastbetrokkenen goed te informeren over alle (voortdurende) stelselwijzigingen in de ggz, onderhoudt Meld je zorg een actuele website met vragen en antwoorden, rapporten, achtergrondartikelen en nieuws.

Team:

Het team van Meld je zorg bestaat uit een projectleider, beleidsmedewerker en sociaal-juridisch helpdeskmedewerker, communicatiemedewerker, ondersteund door de beleidsmedewerker familiebeleid van het LPGGz bij de uitvoering en verslaglegging van de enquête familie in de ggz.

Toekomst van Meld je zorg 2

Het LPGGz ontvangt per 2012 een ruimere structurele basissubsidie van VWS zodat het LPGGz in 2012 het meldpunt Meld je zorg uit eigen middelen kan financieren. Vanaf 2013 zal een gezamenlijk Juridisch Steunpunt én Meldpunt van NPCF, CG-Raad, Platform VG, en het LPGGz worden opgezet. Dit Steun- en Meldpunt wordt gefinancierd uit VWS-middelen. Hiertoe wordt in 2012 een gezamenlijk meerjarenprojectplan opgesteld.

Resultaten 1 februari tot 1 november 2011

Hier zijn samenvattingen van de resultaten weergegeven van:

- A Helpdesk Meld je zorg
- B Poll op de website Meld je zorg
- C Enquête familie in de ggz

A Helpdesk Meld je zorg

Algemeen

De binnengekomen calls vindt u in Tabel 1.

- het totaal aantal calls is; 259
- 166 vragen (64,10%) en 93 meldingen (35,90%);
- 101 per email (39,00 %), 154 per telefoon (59,46%);
- en 4 per post (1,54%).

Persoonskenmerken

De calls komen voor het merendeel van cliënten en ouders van cliënten (samen 57,15%) of hun familieleden/partners (17,38 %). Er zijn ook hulpverleners die contact opnemen (3,48%). 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 (19,30%) gaat het om gemeenteambtenaren, medewerkers van projecten, cliëntenorganisaties of studenten of cliënten die niet tot de doelgroep behoren.

Tabel 1

respondent	aantal	%
cliënt	117	45,17
hulpverlener	9	3,48
ouder kind < 18 jaar	8	3,09
kind > 18 jaar	23	8,88
familie lid	22	8,49
(ex)partner	23	8,88
overig	50	19,31
Onbekend	7	2,70
totaal	259	100,00 %

Opm.

Een enkele keer zijn er mensen die anoniem willen blijven of niet wensen aan te geven namens wie hij/zij belt of mailt. Bij binnenkomst van e-mail was het soms niet duidelijk wie het betrof. De betrokkene reageerde niet op het verzoek om aanvullende gegevens.

Onderwerpen

Tabel 3 bevat de aantallen en percentages voor de meest genoemde onderwerpen Van alle stelselwijzigingen hebben de meeste calls betrekking op de AWBZ (13,51%) gevolgd door de Zorgverzekeringswet (11,58%) en compensatieregelingen (7,34%).

Tabel 2 *Onderwerpen*

onderwerp (gerubriceerd)	vragen	meldingen	totaal	
	Aantal	Aantal	Aantal	%
AWBZ – algemeen	0	2	2	
AWBZ – BOPZ	2	0	2	
AWBZ - eigen bijdrage	9	7	16	6,18
AWBZ (her)indicatiestelling CIZ	1	6	7	
AWBZ – PGB	5	1	6	
AWBZ – verblijf/kort durend verblijf	0	1	1	
AWBZ - ZZP en VPT	1	0	1	
subtotaal AWBZ	18	17	35	13,51
ZVW – DBC	6	1	7	
ZVW - declaratie/betaling	1	0	1	
ZVW - eigen bijdrage	8	7	15	5,79
ZVW - eigen risico	1	0	1	
ZVW - vergoeding behandeling	3	0	3	
ZVW – privacy	2	0	2	
ZVW – overig	1	0	1	
subtotaal ZVW	22	8	30	11,58
WMO	8	1	9	3,47
Compensatieregelingen	19	0	19	7,34
meldacties, peilingen en polls	15	14	29	11,20
instellingen (ggz-)	23	1	24	9,26
instellingen DAC	0	2	2	
instellingen IKG	0	1	1	
instellingen MEE	0	1	1	
instellingen overig	3	1	4	
klachten huisarts	1	1	2	
klachten thuiszorg	1	0	1	
klachten vrijgevestigde behandelaar	2	2	4	
klachten ggz-instelling	14	28	42	16,22
klachten overig	2	7	9	
subtotaal klachten	20	38	58	22,39
aandoeningspecifieke/informatie/lotgenot encontact	4	0	4	
Medicijnen	2	0	2	
zorgaanbod wachttijd-/lijst	3	3	6	
Zorgaanbod	4	0	4	
Patiëntendossier	10	3	13	5,02
Patiëntenrechten	5	1	6	
Overig	10	2	12	
Totaal	166	93	259	100

Toelichting op de onderwerpen

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 of folders of achtergrondinformatie toegestuurd.

Zonodig worden mensen doorwezen naar de lidorganisaties van het LPGGz of andere organisaties zoals de Stichting PVP, de afdelingen Informatie- en Klachtenopvang van de regionale Zorgbelangorganisaties of een ggz-steunpunt.

Hieronder volgt een toelichting op uitkomsten in deze periode in de verschillende rubrieken.

AWBZ

Uit de vragen en meldingen in de rubriek AWBZ eigen bijdrage (6,17%) blijkt dat er nog steeds onduidelijkheid is of mensen geven aan dat de eigen bijdrage belastend is.

Vooraf in de eerste helft van Meld je zorg 2 komen er vragen en meldingen binnen over de eigen bijdrage AWBZ-begeleiding.

- men wil weten hoe de eigen bijdrage berekend wordt en hoeveel men moet gaan betalen;
- me klaagt over slechte informatievoorziening;
- mensen geven aan principieel tegen de eigen bijdrage te zijn, zij werken bij een DAC en vinden het tegenstrijdig te moeten betalen voor het werk dat zij doen;
- men geeft aan de eigen bijdrage niet te kunnen betalen en daarom de dagbesteding te hebben opgezegd;
- en aantal mensen kent niet het verschil tussen de verschillende eigen bijdragen;
- mensen vragen hoe ze gecompenseerd kunnen worden in deze eigen bijdrage.

Aan deze mensen is uitleg gegeven en aanvullende informatie toegezonden.

Zorgverzekeringswet

Bij de zorgverzekeringswet komen er steeds meer meldingen en vragen over de invoering van de eigen bijdrage 2^e lijn ggz (5,79%). Veel mensen maken zich hierover zorgen. Men vraagt zich af of men dit bedrag kan betalen. Daarnaast heerst er veel onduidelijkheid over de eigen bijdrage. Men vraagt zich af er een cumulatie is van de eigen bijdrages en of dit ook bij een gedwongen opname geldt. Ook wordt regelmatig gevraagd naar het verschil met 1^e en 2 lijn ggz. Daarnaast blijkt dat enkele mensen de eigen bijdrage verwarren met de eigen bijdrage AWBZ-begeleiding.

Bij de meldingen komen er veel signalen binnen van cliënten die de eigen bijdrage discriminerend en stigmatiserend vinden.

Meldacties

Een aantal mensen heeft contact opgenomen met Meld je zorg over de manifestatie tegen de bezuinigingen op 29 juni. Een aantal mensen wil praktische informatie of inhoudelijke informatie, anderen geven aan dat ze helemaal achter de actie staan maar vanwege hun persoonlijke situatie niet naar de Manifestatie kunnen gaan maar bij deze hun steun willen betuigen. Er is naar de te ondertekenen petitie verwezen. De petitie heeft ruim **47.000** handtekeningen opgeleverd.

Ook heeft een aantal mensen vragen gesteld naar aanleiding van de enquête familie in de ggz. Een aantal mensen gaf een extra toelichting op de door hen ingevulde enquête.

Compensatie

Vooraf in het najaar kwamen er veel vragen binnen over de compensatieregelingen (7,34%). Men wil weten of men aan de voorwaarden voldoet voor de algemene tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten.

Ook wordt er regelmatig in het algemeen gevraagd op welke manier men gecompenseerd wordt voor de hoge zorgkosten en eigen bijdrages.

Er zijn door ouders vragen gesteld over de mogelijkheid van vergoeding van de reiskosten naar de instelling waar hun kind verblijft en de mogelijkheid van aftrek specifieke zorgkosten via de belastingaangifte.

In voorkomende gevallen is informatie gegeven en zijn brochures verzonden.

Ook geven enkele mensen aan dat zij in financiële problemen zijn gekomen vanwege een inkomensdaling voortvloeiend uit het ziektebeeld (arbeidsongeschiktheid en schulden). Er is met betrokkene gekeken of hij/zij een beroep heeft gedaan op alle mogelijke compensatieregelingen en betrokkenen zijn naar een plaatselijk sociaal-juridische dienstverlener doorverwezen.

Klachten ggz

Een groot deel van de vragen en meldingen heeft betrekking op ggz-instellingen (16,22%);

Onderwerpen die onder meer genoemd zijn:

- meldingen over het ontbreken van klachtmogelijkheden voor familieleden;
- onzorgvuldig medicijngebruik;
- geen goede hulpverlening voor mensen met een dubbeldiagnose;
- bejegening is niet correct;
- klachten over deskundigheid behandelaars;
- klachten over praktische zaken zoals het ontbreken van voldoende linnengoed op de afdeling;
- schending privacy cliënt zoals het doorgeven van persoonlijke informatie aan derden;
- maar ook een melding van het schenden van privacy om zo eigen handelen van de behandelaar niet bespreekbaar te maken;
- begeleidingsteam bestaat uit 18 medewerkers, dit biedt betrokkene geen continuïteit;
- het niet goed functioneren van de klachtencommissie, genoemd wordt het overschrijden van termijnen of twijfel onpartijdigheid.

GGz in het algemeen

Behalve klachten komen er veel vragen binnen over de ggz of de ggz-instelling.

De volgende vragen en meldingen komen onder andere naar voren:

- valt een RIBW ook onder de Inspectie voor Volksgezondheid?
- hoe zit het met de verstrekking medicatie aan patiënten?
- wat zijn de rechten van de familie in een ggz-instelling?
- hoe kom je tot een klinische opname?
- waar kan ik terecht voor een specifiek ziektebeeld?
- hoe kom je tot een gedwongen opname?

Klachten overig

Hier wordt onder andere genoemd het slecht bereikbaar zijn van een ggz-steunpunt, twijfel aan onpartijdigheid van de Patiënten Vertrouwens Persoon of de Inspectie voor Volksgezondheid.

Patiëntendossier

Opvallend is dat er veel vragen en meldingen zijn over het medisch dossier. Deze variëren van meldingen en vragen over het zoekraken van het dossier, tot weigering inzage van het dossier, bewaartermijnen en mogelijkheid tot vernietiging van het dossier. Cliënten willen graag weten wat hun wettelijke rechten op dit gebied zijn en zijn geïnformeerd en zonodig doorverwezen naar de Stichting Patiënten Vertrouwens Persoon.

Overig

Hier vallen de vragen en meldingen onder van mensen die niet tot de doelgroep behoren maar bijvoorbeeld somatische klachten hebben. In voorkomende gevallen wordt men doorverwezen. Ook staan hier de meldingen die nergens anders onder vallen zoals bijvoorbeeld. mensen die in het kader van een studie een onderzoek of werkstuk moeten maken, vragen over een dreigende huisuitzetting. Of een verzoek tot vermelding van een organisatie op de website van Meld je zorg.

B Poll op de website Meld je zorg

Op de website van Meld je zorg is een laagdrempelig bevragsinstrument geplaatst dat minder belastend is voor mensen en waarmee snel op actuele situaties ingespeeld kan worden (met eenvoudige dataverwerking).

Poll over sociaal vangnet

Vanaf eind juni 2011 is gestart met een poll over een sociaal vangnet:

De vraagstelling was: De zorg wordt steeds minder. Daarom moet u misschien wel vaker hulp inroepen van familie, vrienden of bureu. Kunt u terugvallen op een sociaal vangnet?

Er waren vier antwoordmogelijkheden:

- altijd;
- nooit;
- af en toe, wat ik ook vraag;
- alleen voor kleine klusjes;
- voor een korte periode.

Op de einddatum hebben van de 56 respondenten 13 respondenten (23%) aangegeven dat ze altijd kunnen terugvallen op een sociaal vangnet, 22 respondenten (39%) geven aan dat zij nooit kunnen terugvallen op een sociaal vangnet. 9 Respondenten (16%) geven aan dat zij af en toe, wat zij ook vragen, kunnen terugvallen, 5 respondenten (9%) kunnen alleen en beroep doen voor kleine klusjes en 7 respondenten (13%) voor een korte periode.

C Enquêtes

Meld je zorg verzamelt actief signalen, ondermeer door enquêtes.

In aansluiting bij de campagne van het Fonds Psychische Gezondheid om aandacht te vragen voor de naastbetrokkenen van cliënten, is de volgende enquête door Meld je zorg uitgevoerd:

- familie in de ggz: een enquête over de zichtbaarheid van familie in de ggz. In de periode van 16 juni tot en met 20 september 2011 hebben 291 mensen de enquête ingevuld. De vragen en thema's zijn in nauwe samenwerking met het Fonds Psychische Gezondheid opgesteld. Zie de bijlagen voor de rapportage en het factsheet.
- Daarnaast stond er op de website van Meld je zorg de oproep voor de meldactie 'kortdurend verblijf' gezamenlijke cliëntenorganisaties CG-Raad, NPCF en Platform VG.
- Er heeft overleg plaatsgevonden met het Trimbos Instituut over een vervolg vragenlijst voor het Panel Psychisch Gezien van het Trimbos Instituut.

Informatievoorziening en PR

De website van Meld je zorg werd in deze periode aangepast met recente informatie over ondermeer:

- de bezuinigingsvoorstellen en de reactie op het regeerakkoord van het kabinet;
- het besluit om een eigen bijdrage voor de tweedelijns ggz in te voeren voor 2012;
- projecten van DBC-Onderhoud over zorgzwaarte en bekostiging;
- wijzigingen in de wet- en regelgeving voor 2011 op het gebied van het verzekerd basispakket;
- voor zover al bekend de wijzigingen in het basispakket Zvw 2012;
- updates van diverse overige brochures.

Meld je zorg heeft een oproep van Prismant/KIWA geplaatst om onder de achterban deelnemers te werven voor discussiegroepen over de kwaliteit van de AWBZ-indicatiestelling van een kwaliteitsinstrument (CQ-CIZ).

De top 3 met meest gestelde vragen werd in juli vernieuwd met vragen over de eigen bijdrage 1^e en 2^e lijn ggz.

Het aantal bezoekers op de website gedurende deze periode bedroeg 15.115 en dit betrof 11.297 unieke bezoekers.

Het meest gedownloade document is het overzicht "bezuinigingen in de ggz".

PR

De volgende PR-acties hebben plaatsgevonden in de periode 1 februari t/m 31 oktober 2011:

- Op verzoek versturen van flyers en kaarten van Meld je zorg aan intermediairs.

PR voor enquête familie in de ggz:

- Ontwikkelen banner die voorzien van een hyperlink via alle medewerkers van het LPGGz in de e-mailhandtekeningen automatisch verspreid werd;
- Bij alle bijeenkomsten van het LPGGz zoals het Podium op 16 juni over familie en de themabijeenkomsten Familie en een bijeenkomst van preventiemedewerkers werd de enquête onder de aandacht gebracht;
- De lidorganisaties van het Lpggz hebben er via de website en/of nieuwsbrief aandacht aan besteed;
- Ook hebben oproepen gestaan op de websites van Fonds Psychische Gezondheid, LOC Zeggenschap in zorg, Zorgbelang Nederland, Psy, Mezzo, Expertise centrum informele zorg;
- Een aantal nieuwsbrieven heeft aandacht aan de enquête besteed zoals Skipr, GGZ-nieuws, de ledennieuwsbrief van GGZ Nederland en de nieuwsbrief van Trimbos;
- Een aantal cliëntenraden en familieraden heeft aandacht aan de enquête besteed en een aantal ggz-instellingen heeft een oproep op de website geplaatst;
- Er heeft een 1-in-3 Mini advertentie in landelijke dagbladen gestaan.

Belangenbehartiging en lobby

Het LPGGz heeft met verschillende instanties frequent contact opgenomen om signalen aan te kaarten die zijn binnen gekomen. Dit betreft vooral instanties als CAK, CIZ, CvZ, NZa, VWS. Daarnaast is ook contact geweest om vragen van cliënten op te helderen, bijvoorbeeld met DBC-Onderhoud, de Stichting PVP, de RIBW-Alliantie en GGZ-Nederland. Dit heeft ertoe geleid dat vragen en knelpunten doorgaans opgelost konden worden.

De familieraden in de ggz-instellingen zien de uitslag van de enquête *Familie in de ggz* als een stimulans om de noodzaak van goed familiebeleid bij de Raden van Bestuur aan te kaarten.

Ook zijn naar aanleiding van de uitslag van de enquête in de Tweede Kamer vragen gesteld door de Kamerleden Lea Bouwmeester (PvdA) en Renske Leijten (SP) aan de Minister van VWS.

Andere punten waarover het LPGGz contact heeft gehad met Kamerleden en het ministerie zijn ondermeer:

- de voorgenomen bezuinigingsmaatregelen vanuit het ministerie;
- het ontwerpbesluit Zorgverzekeringswet;
- de invoering van de eigen bijdrage tweede lijns ggz, de inning van deze bijdrage, alternatieve maatregelen en de Kamermotie over mogelijke uitzonderingsgroepen;
- de in de Miljoenennota aangekondigde maatregelen;
- de voorgenomen bezuiniging op de Wtcg;
- de Wmo, de decentralisatie begeleiding en de regionale samenwerking ten behoeve van zorginkoop;
- de (positie van de) cliëntondersteuning;
- over de gevolgen van de aangescherpte indicatiestelling voor kortdurend verblijf; n.a.v. dit overleg is cliënten geadviseerd om extra uren begeleiding aan te vragen en bezwaar te maken tegen een eventuele afwijzing van de indicatieaanvraag.
- Gezamenlijk met lidorganisaties van het LPGGz en van Vereniging Geestdrift is een factsheet opgesteld met aandachtspunten ter informatie voor lokale belangenbehartigers. Dit factsheet is gestuurd aan de lidorganisaties en aan de Wmo-raden, zodat zij deze kunnen gebruiken bij de regionale bijeenkomsten van het transitiebureau. Zij zijn geïnformeerd over de onderzoeksresultaten van Bureau HHM, het rapport van CvZ met aandachtspunten en de module van het CIZ voor het opvragen van lokale/regionale cijfers;
- LPGGz heeft deelgenomen aan de protestactie 'Stop de stapeling' op het Malieveld op 19 september, n.a.v. de gevolgen voor de koopkracht van de bezuinigingen;
- Het LPGGz heeft als deelnemer van het kenniscentrum ggz bij ZN een bijdrage geleverd aan de zorginkoopgids DBC's ggz 2012, ondermeer op het onderwerpen.

Achterbanraadpleging

Er heeft overleg plaatsgevonden met het Trimbos Instituut over een vervolg vragenlijst voor het Panel Psychisch Gezien van het Trimbos Instituut. Deze vragenlijst zal gaan over maatschappelijke participatie.

Citaten

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

Cliënt: "Ik vind het discriminerend dat ik volgend jaar een eigen bijdrage voor de therapie moet gaan betalen. Bovendien kan ik dit niet betalen."

Ouder volwassen kind: "Ik maak me ernstig zorgen over mijn dochter, zij verwaarloost zichzelf en haar woning maar de hulpverleners luisteren niet naar mij."

Cliënt: "De psychotherapeut heeft zijn beroepsgeheim geschonden en zaken over mij aan derden verteld. Ik wil een klacht indienen. Bij wie kan ik dat doen?. Dit is zeer schadelijk voor mijn privéleven maar ook zakelijk gezien"

Cliënt: "Ik sta helemaal achter de manifestatie tegen de bezuinigingen op 29 juni maar ik kan niet zelf gaan. Ik kan namelijk niet goed tegen een mensenmassa, te veel prikkels."

Cliënt: "Waarom krijg ik wel een tegemoetkoming arbeidsongeschikten via het UWV maar mijn vriendin niet? Zij heeft ook een chronische beperking maar krijgt een WWB-uitkering via sociale zaken in plaats van een WAO-uitkering via het UWV."

Ouder: "Ik kan niets terugvinden bij de instelling over een klachtenregeling voor familieleden. Klopt dat?" Antwoord: "Ja, dat kan kloppen want een klachtenregeling voor familieleden is niet verplicht."

Hulpverlener: "Onze instelling wil graag een overzicht van de compensatiemogelijkheden eigen bijdrage AWBZ voor cliënten met een minimuminkomen. En welke gemeenten bieden compensatie door middel van bijzondere bijstand?"

Lid cliëntenraad: "Ik wil graag melden dat veel mensen zich zorgen maken over de invoering eigen bijdrage 2^e lijn ggz."

Cliënt: "Ik wil graag mijn medisch dossier inzien maar de instelling doet daar moeilijk over. Het is uiteindelijk wel gelukt maar het kostte me veel energie om het te regelen."

Cliënt: "Met de invoering van de eigen bijdrage AWBZ voor begeleiding ben ik tegen grote financiële problemen opgelopen en ik heb de begeleiding stop moet zetten"

Lid cliëntenraad: "Veel mensen worden nu geconfronteerd met rekeningen met terugwerkend kracht voor de eigen bijdrage AWBZ. De instelling heeft nagelaten om de cliënten van tevoren te informeren. Mensen stoppen nu met de "baractiviteiten" en nu doet personeel van de instelling dat werk."

Lid cliëntenraad: "Er worden dagactiviteitencentra gesloten."

Cliënt: "Ik ben al met mijn medicijnen gestopt want het is voor mij niet weggelegd om het te betalen."

Familie: "De uitbetalingsdatum voor de Wajong-uitkering is veranderd. Dit is lastig voor betrokkene."

Cliënt: "Ik zit door ziekte met een inkomen dat sinds kort 30% lager is. Ik kan zelfs niet de basispremie betalen laat staan de overige kosten. Wat moet je doen in een dergelijk situatie? Ik weet het niet meer. Als je op internet gaat zoeken voor informatie of hulp, zie je door de bomen het bos niet meer. Zorg bestaat niet meer, het is commercieel geworden"

Vriendin: "Ik ben niet tevreden over de begeleiding van mijn vriend. Er zijn steeds andere behandelaars en een aanvraag voor woonruimte heeft 10 weken op een stapel gelegen zonder dat er iets mee is gedaan."

Bijlagen

Bijlage 1: Uitkomsten van de enquête familiebeleid Meld je zorg

Bijlage 2: Factsheet; Uitkomsten van de enquête familiebeleid Meld je zorg

Afkortingen

Bureau HHM	Hoeksma, Homans & Menting organisatieadviseurs BV
Cak	Centraal administratie kantoor
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CVZ	College voor Zorgverzekeringen
DBC-onderhoud	organisatie die de Diagnose Behandelings Combinaties in de GGz ontwikkelt en onderhoudt
IKG	Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg
LOC	LOC - zeggenschap in zorg, landelijke cliëntenorganisatie in zorg en welzijn
Mezzo	Landelijke Vereniging voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg
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 2

Hermien de Klijne	<i>projectleider</i>
Debora Korporaal	<i>beleidsmedewerker</i>
Gerda van Ittersum	<i>sociaal-juridisch helpdeskmedewerker</i>
Ellis van de Bilt/Hanneke van Ommen	<i>PR en communicatie</i>
Margriet Paalvast	<i>beleidsmedewerker</i>