

## Letters op papier: als blaadjes op de rails.

Omdat ik geen eigen huis of betaalde baan heb, en wel een psychiatrische aandoening waardoor het leven mij soms te veel wordt, woon ik in een opvanghuis. Ik heb hulp nodig, net als alle mensen in het circuit waarin in mij bevind. We zijn allemaal verschillend, het enige gemeenschappelijke is dat we allemaal hulp nodig hebben.

Hulp moet betaald worden. Dus om hulp te krijgen, zeker in de vorm van begeleid of beschermd wonen, heb je een indicatie nodig. Om een indicatie te krijgen wordt er een onderzoek gestart. Als je geluk hebt is dat onderzoek binnen zes weken klaar en krijg je een pak papier thuis gestuurd waarop staat beschreven wat je mankeert en welke hulp daarbij past.

Die letters op papier, dat ben ik. Maar dat papier heeft geen gevoel, geen haast, en weet ook niet dat het buiten koud is als je daar moet slapen. Ik wel.

Tijden veranderen en "de zorg verandert mee", aldus de overheidscampagne. Het doel van de veranderingen in het systeem is om mij als hulpvrager sterker te maken. Ik moet mijn eigen kracht aanboren en participeren. Natuurlijk wil ik dat. Anders had ik niet om hulp gevraagd. Maar om die hulp te kunnen krijgen, heb ik wel precies de juiste indicatie nodig. En dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Daarin ben ik niet alleen. Ik zie om me heen dat mijn mede hulpvragers allemaal op weerstand stuiten, weerstand van het systeem dat mij juist sterker zou moeten maken zodat ik het straks weer zelf kan.

Maar hoe kun je mensen zoals ik sterker maken, als ze te horen krijgen dat ze geen recht hebben op hulp omdat ze geen 'regiobinding' hebben, niet de goede diagnose voor de juiste indicatie, of nog drie jaar op een wachtlijst ingeschreven moeten staan om hulp te krijgen?

Het is sneller gezegd dan gedaan. Het kan een hele tijd duren voor een vraag om hulp daar terecht komt waar het hoort. Dat doe je door een aanvraag te doen voor AWBZ zorg bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Alleen al bij het invullen van het formulier heb je al heel wat hulp nodig, ironisch genoeg.

De (medisch) behandelaar of aanvragende hulpverlener moet overtuigd zijn van het nut van de vraag om hulp en zijn visie daarop willen verwoorden. Of de aanvragende hulpverlener moet de cliënt zijn (medisch) behandelaar overtuigen van het nut van de aanvraag en dat gedeelte van het formulier laten invullen. Ook voor hulpverleners is het niet makkelijk om een positief antwoord te krijgen op de vraag om hulp. Door onderbemanning, hoge werkdruk, grote caseloads, onkunde en onwetendheid, slechte bereikbaarheid en andere communicatieproblemen kan het lang duren voor de aanvraag gedaan is.

Eenmaal ontvangen en in behandeling genomen mag het CIZ er zes weken over doen het om tot een indicatiebesluit te komen. Verkeerd ingevulde aanvragen worden teruggestuurd en mag men opnieuw indienen. Bezwaar maken op een indicatiebesluit van het CIZ mag altijd. De wettelijke afhandeltermijn daarvoor is zes weken. Het CIZ heeft inmiddels zoveel bezwaarschriften af te handelen dat de afhandeltermijn van zes weken inmiddels met zes weken verlengd is. Wanneer het CIZ er niet uit komt en niet tegemoet kan komen aan het bezwaar, buigt het Zorginstituut Nederland zich over de kwestie. Dan duurt het proces nog eens eenentwintig weken langer.

Het is misschien niet moeilijk voor te stellen dat door handelen van de hulpverlening en de tergend langzame bureaucratie rondom deze indicatiestellingen het proces van en naar herstel van een cliënt ernstig bemoeilijkt of vertraagd worden. Mocht dat wel moeilijk voor te stellen zijn, heb ik genoeg voorbeelden uit de praktijk.

Zo was er iemand die vanwege haar verleden begeleiding en behandeling kreeg van een team van Altrecht en ook nog onder de verantwoordelijkheid van de reclassering viel. Aan het begin van haar tijdelijke verblijf in het opvanghuis, wordt door haar begeleider van Altrecht gezegd dat ze de juiste indicatie heeft voor de juiste hulp, dus angst om na het tijdelijke verblijf in de opvang dakloos te worden, is niet nodig. Helaas bleek na maanden dat er helemaal geen indicatie was. Het is onduidelijk gebleven welke hulpverlener waar verantwoordelijk voor was of welk instituut haar een indicatie had moeten geven. Momenteel woont ze op zichzelf. Ze heeft een indicatie voor ambulante begeleiding maar die begeleiding blijft wegens onduidelijke redenen uit. Vandaar dat ze door een betrokken vrijwilliger van het opvanghuis wordt begeleid, als extra taak.

Een ander komt na een verblijf van twintig jaar in een psychiatrische instelling, terecht in hetzelfde opvanghuis. Zonder ontslagbrief en zonder overdracht naar een team van Altrecht. Met de indicatie die heeft kan hij alleen op een verblijfsafdeling in de kliniek verblijven en kan er niet gezocht worden naar een plek in een RIBW. Deze indicatie moet omgezet worden naar een indicatie voor beschermd wonen, maar daar heb je een behandelaar voor nodig. Na drie maanden telefoneren heeft ze eindelijk haar ontslagbrief en gaat ze in behandeling bij Altrecht. Na negen maanden heeft ze

eindelijk een goede indicatie en een intake gedaan bij een RIBW om daar op de wachtlijst te komen. Gemiddelde wachttijd: een jaar.

Een volgende bewoonster heeft volgens het behandelend team een indicatie waarmee ook zij zich geen zorgen hoeft te maken om dakloos te worden. Maar heel precies weet de desbetreffende hulpverlener het niet. Hulpverlener gaat het uitzoeken maar laat niks meer van zich horen. Na zelf bellen met het CIZ blijkt de indicatie voor een aantal uren ambulante woonbegeleiding per week te zijn. Kun je daar dan niet mee wonen? Is de reactie van het begeleidend team. Na drie maanden in het opvanghuis bleek de geldigheid van deze indicatie al een maand voor de aanmelding bij het opvanghuis te zijn verstreken. Momenteel is een nieuwe aanvraag in de maak.

Weer een ander komt het opvanghuis binnen met een indicatie voor wonen in een instelling voor licht verstandelijk gehandicapten. Deze is zelfs geldig tot 2028. Waarschijnlijk is dat vanwege de lange wachtlijsten want vanwege deze wachtlijst verblijft ze veel langer dan de bedoeling binnen het opvanghuis. Na twee jaar krijgt ze te horen dat het nog een jaar kon duren. Een half jaar later hoort ze dat het nog twee jaar kan duren. Vanwege deze overschrijding en de uitzichtloosheid van deze nieuwe termijn wordt er vanuit het opvanghuis actie ondernomen om zijn indicatie om te zetten naar GGZ. Zodat zij vanwege dubbele problematiek van VG en GGZ ook bij een RIBW terecht kon en meer kans had op vervolghuisvesting. Jammer was dat nu net wanneer deze indicatie met veel tijd en moeite is omgezet naar GGZ (geldigheidsduur van 1 jaar) In dezelfde week er op de eerdere wachtlijst ineens plek vrij komt om op intake te kunnen komen. Maar helaas, door de gewijzigde indicatie, deze verandering van letters op papier, kan ze daar nu niet meer terecht. Deze verandering op papier valt ook niet terug te draaien. Er kan alleen op deze verandering van letters op papier bezwaar worden gemaakt. Het kan een half jaar of langer kan duren voor deze in behandeling wordt genomen, met een onzeker resultaat.

Na een verblijf van drie jaar in het opvanghuis staat zij qua huisvesting, op hetzelfde punt als waar ze drie jaar geleden begon. Niet omdat het nou echt veel beter met haar gaat, maar door een verandering van letters op papier.

Met grote ambities wordt er ingezet op preventie en herstel. Minder budget voor opvang in de maatschappelijke opvang. Afbouw van beschermde woonplekken. Minder en minder betaalbare sociale huurwoningen vanwege nieuwe regelgeving als de verhuurdersheffing. Hoe krijg je huisvesting vanuit het opvanghuis als je ook voor een kamer, als je hem al kunt vinden, een maand borg en bemiddelingskosten moet betalen? De wijkteams gaan vanaf 2015 iedereen die zorg nodig heeft, thuis zorg op maat leveren. Maar als je geen huis hebt? Wat heb je dan aan deze thuiszorg op maat?

Misschien moet we er voor waken op deze manier een systeem te creëren dat net zo kwetsbaar is als de kwetsbare mensen in deze maatschappij, die dit systeem nodig hebben om de juiste hulp te krijgen. De letters op papier; de indicatie, zijn immers letterlijk 'geldend'. De normstellingen, de productafspraken, de protocollen, de verblijfsindicatoren en de contra-indicaties en dergelijk jargon van de hulpgevend instanties zijn afgeleiden van deze indicatie. Alle benodigde zorg en hulp die geleverd wordt, wordt op basis van de indicatie betaald. En géén indicatie, géén betaling, géén zorg, hulp of begeleiding. De druk op de cliënt als ook op hulpverlening neemt toe wanneer er één fout in de aanvraag staat, of er sprake is van slechte afstemming en communicatie met betrekking tot een indicatie wat ten gevolge heeft dat de zorg of hulp waar behoefte aan is niet geleverd kan worden. Want op basis van een verkeerde indicatie wordt er door het zorgkantoor uiteraard niet betaald. De cliënt met zijn problematiek moet dan maar gewoon even ophouden met bestaan? Zo verworden de letters op papier als blaadjes op de rails. Het effect daarvan is bekend.

[www.wegloophuis-utrecht.nl](http://www.wegloophuis-utrecht.nl)