

Indicatiestelling een vak o

De indicatiestelling is het stiefkindje in de zorg. Vriend en vijand zijn het er wel over eens dat onafhankelijke indicatiestelling nodig is. De huisarts is binnen het snel veranderende zorgsysteem een van de laatste vertrouwde, laagdrempelige pijlers in de cure voor burgers. Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) is in de care echter nog niet zo ver.

In 'Zeker van zorg, nu en straks' van 13 juni 2008 schetst de staatssecretaris van VWS, Jet Bussemaker, haar agenda voor de toekomst van de AWBZ. Alle ogen zijn daarbij gericht op wat wel en niet blijft in de AWBZ. Daar richt met name de publiciteit zich ook op. Een cruciaal onderdeel in de discussie blijft echter onderbelicht en dat is de wijze waarop de toegang is geregeld. Met andere woorden: op welke wijze kan de burger bij de noodzakelijke zorg komen. Voortbordurend op haar beleid van mei 2007, 'Vereenvoudiging in de indicatiestelling', stelt de staatssecretaris in 'Zeker van zorg, nu en straks' dat de bureaucratie moet worden verminderd en dat de zorg weer teruggegeven moet worden aan de werknemers. Ook schrijft zij dat de indicatiestelling eenvoudiger moet en dichter bij de cliënt. Naar aanleiding van een aantal proefprojecten stelt de staatssecretaris voor CIZ-medewerkers te detacheren in grote gezondheidscentra om de poortwachtersfunctie in de AWBZ te realiseren. Maar is dit wel de oplossing?

Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ)

In de media verschijnen regelmatig berichten van mensen die het CIZ liever kwijt dan rijk zijn. Dit ondanks de goede beoordeling die het CIZ krijgt in klanttevredenheidsonderzoeken. Zorgaanbieders vinden het CIZ tijdrovend, duur en overbodig. Zorgvragers noemen met name de administratieve rompslomp, de onduidelijkheid en tijd- en geldverspilling. Dat is jammer en onnodig, want zoals ook de staatssecretaris stelt: een eenduidige en onafhankelijke indicatiestelling is wenselijk. En zorgaanbieders hebben er alle baat bij om geen blaam te treffen dat hun aanbod zelf de vraag creëert. In elk geval was dat eind jaren tachtig - ik was toen directeur van de Samenwerkende Instellingen Gezondheidszorg Regio Amsterdam (SIGRA) - de drijfveer om zelf het initiatief te nemen tot een van de eerste voorlopers van het CIZ, de stichting Tot en Met in Amsterdam. En in mijn hoedanigheid van lid van de raad van toezicht van Tot en Met heb ik indertijd ook samen met gemeente en cliëntenorganisaties aan de wieg gestaan van de Amsterdamse invulling van de

onafhankelijke indicatiestelling.

Het CIZ heeft in zijn uitgave 'Indiceren, eenvoudig beter' de koers voor de komende jaren uiteengezet. Ook het CIZ pleit voor vermindering van bureaucratie en wil zich ontwikkelen tot een kenniscentrum. De wijze waarop het CIZ dat wil doen, biedt mijns inziens te weinig toekomstperspectief en is te instrumenteel - aanmeldfunctionaliteiten, de zogenaamde AF's, en de standaardindicatieprotocollen, de zogenaamde SIP's - zowel voor het CIZ zelf als in relatie tot de vraag van de burger. Ook de medewerkers in het veld van de zorg schieten er te weinig mee op in relatie tot hun cliënten. Het is onaardig gezegd 'oude wijn in nieuwe zakken'. Vanuit een heel andere 'mind set' is aan de toekomst van de onafhankelijke indicatiestelling veel beter invulling te geven. Daartoe moeten de volgende aspecten de revue passeren:

- ▶ de rollen van het CIZ
- ▶ het beroep indicatiesteller
- ▶ de relatie tussen VWS en CIZ.

1. De rollen van het CIZ

Het CIZ zegt in 'Indiceren, eenvoudig beter' de indicatie in standaardsituaties te willen normeren en vervolgens over te willen laten aan erkende aanbieders, zodat de zorg onmiddellijk van start kan gaan. Het CIZ controleert de aanbieders steekproefsgewijs om te bezien of zij zich aan de regels houden. Bij complexere zorgvragen biedt het CIZ zelf maatwerk en zet het de eigen indicatiestellers in. Op deze manier wordt de bureaucratie voor cliënt en zorgaanbieder beperkt.

Daarnaast zou volgens mij het CIZ ook de volgende rollen op zich moeten nemen: het erkennen en certificeren op het gebied van indicatiestelling van professionals, zorgaanbieders en van opleidingsinstituten, het registreren van indicatiestellers, het geven van sturing aan informatiestromen en het beheren van klachten. Deze rollen worden hieronder beschreven.

p zich



Hetti Willemse

▶ Erkennen en certificeren

Voor het CIZ is een rol weg te leggen voor het erkennen (accrediteren) en certificeren van professionals, zorgaanbieders en opleidingsinstituten. Het CIZ erkent en certificeert zorgaanbieders die voldoen aan de gestelde eisen van indicatiestelling. Zorgaanbieders kunnen zelf indicatiestellers in dienst nemen of opleiden, of indicatiestellers die werkzaam zijn bij het CIZ inhuren.

Opleidingsinstituten die opleidingen of na- en bijscholingscursussen op het gebied van indicatiestelling aanbieden, worden door het CIZ erkend en gecertificeerd als zij voldoen aan de inhoudelijke eisen die het CIZ aan deze opleidingen heeft gesteld. Ook de aangeboden opleidingen dienen ter kennis of instemming aan het CIZ te worden voorgelegd. Het CIZ keurt goed. Of aan de voorwaarden wordt voldaan, wordt regelmatig door het CIZ getoetst.

▶ Registreren

Het register voor indicatiestellers wordt door het CIZ bijgehouden en beheerd. In dit register wordt bijgehouden welke opleidingen iemand heeft gevolgd en welke specialisaties en vaardigheden diegene heeft. Elke indicatiesteller, werkzaam bij een zorgaanbieder of bij het CIZ, dient een gedegen opleiding te hebben gevolgd en dient continu getoetst te worden op vaardigheden en competenties; permanente educatieverplichting. Dit wordt in het register bijgehouden.

▶ Sturing informatiestromen

Zorgaanbieders en zelfstandige indicatiestellers zijn verplicht informatie over de gedane indicatiestellingen in de jaarrekening op te nemen. Een accountant toetst of de indicatiesteller zich gehouden heeft aan de regelgeving van het CIZ. Het CIZ legt op zijn beurt door middel van rapportages verantwoording af bij het ministerie van VWS over de indicatiestellingen. Het CIZ doet regelmatig 'benchmarken' tussen indicatiestellers en zorgaanbieders.

▶ Klachtenbeheer

Klachten over de indicatiestelling worden in eerste instantie decentraal door de zorgaanbieder of indicatiestellers in behandeling genomen. Het CIZ is de instantie die de klachten in tweede instantie in behandeling neemt of daar een voorziening voor treft.

▶ Indicatie door cliënt

Je kunt ook de cliënt zelf eenvoudige indicaties uit laten voeren. Net als men via internet een reis kan boeken of bankzaken kan regelen, kunnen cliënten hun indicatie rege-

len via vaste formats. Hierbij is het van belang dat er een goed (beveiligd) automatiseringssysteem is en dat de (geautomatiseerde) autorisatie door het CIZ goed geregeld is. Het CIZ handelt de aanvraag uiteindelijk administratief af.

2. Het beroep van indicatiesteller

De indicatiesteller heeft als taak onderzoek te verrichten naar de persoonlijke omstandigheden van de aanvrager, het vaststellen van de hulpvraag en het opstellen van het indicatiebesluit of advies. Competenties van de indicatiesteller zijn volgens het CIZ (in vacature indicatiesteller):

- (para)medische kennis
- betrokken, geduldig, goed inlevingsvermogen
- efficiënt, gedegen en stressbestendig
- goed inleven
- makkelijk communiceren

Voorstel is om daaraan toe te voegen:

- kennis op het gebied van zorg- en welzijnsinstanties
- kennis op het gebied van regelgeving
- sociale vaardigheden
- levenservaring en mensenkennis
- een luisterende houding
- psychologische inzichten
- op de hoogte zijn van nieuwe (juridische) ontwikkelingen binnen het vakgebied

▶ Indicatiesteller als professie

Het beroep indicatiesteller zou een professie moeten zijn die een minimaal opleidingsniveau vereist en geregistreerd en erkend is. Daarnaast zou er een titel aan het beroep verbonden moeten worden, zoals gi (geautoriseerde indicatiesteller) of is (indicatiesteller), vergelijkbaar met titels als drs., mr., ir. en, MBA.. Het opleiden hiertoe valt uiteen in twee mogelijkheden die elkaar niet uitsluiten:

1. een reguliere opleiding
2. een na- en bijscholingprogramma.

In het eerste geval gaat het om een (HBO)-opleiding tot indicatiesteller die na het middelbare onderwijs gevolgd wordt. Hiervoor zou overleg met de opleidingssector moeten worden gezocht.

In het tweede geval gaat het om mensen met minimaal het

‘Het professionaliseren van het beroep moet niet als bedreiging worden gezien’

basisniveau, die zich naast hun eigen professie kunnen laten scholen tot indicatiesteller. Deze variant biedt perspectief voor huidige indicatiestellers en mensen met een andere professie, zoals huisartsen en verpleegkundigen.

► Opleiding tot indicatiesteller

Op dit moment is er wel een HBO-opleiding en zijn er post-HBO-opleidingen en cursussen op het gebied van indicatiestelling, maar deze zijn niet door het CIZ erkend. Daarnaast is het als indicatiesteller niet verplicht een HBO-opleiding indicatiestelling te hebben gevolgd. Zeker omdat het CIZ een expertisecentrum wil zijn, dient er aandacht besteed te worden aan het beroep van indicatiesteller.

Om de kwaliteit te waarborgen en van het beroep indicatiesteller een geregistreerde en erkende professie te maken, zou het volgen van een HBO-opleiding in verschillende gradaties en specialisaties en het volgen van bij- en nascholingscursussen verplicht kunnen worden gesteld.

De taak van het CIZ is de opleidingsinstituten te erkennen en te certificeren die een HBO-opleiding of na- en bijscholingscursussen aanbieden. Hierbij is het van belang dat er eisen aan de opleiding tot indicatiesteller worden gesteld. Het curriculum van de opleiding dient daarnaast door het CIZ goedgekeurd te worden. De kwaliteit van de opleiding wordt zo gewaarborgd. Belangrijk is dat het gaat om permanente educatie waardoor indicatiestellers op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen en hun kwaliteit en kennis op peil houden. Het beroep indicatiesteller kan zich dan ook breder richten dan alleen op de AWBZ of de Wmo. Het kan ook gaan om bijvoorbeeld jeugdzorg of wonen.

De indicatiesteller kan zich op verschillende gebieden ook specialiseren. Dit geeft een extra (kwaliteits)impuls aan de indicatiesteller. Aan de huidige indicatiestellers en professionals wordt meer ruimte gegeven en het CIZ faciliteert daarbij met de juiste instrumenten.

Samen met een hogeschool en een beroepsvereniging zou het CIZ vorm kunnen geven aan bovenstaand concept. Een visiedocument rond het opleiden van indicatiestellers zou hierbij als vertrekpunt moeten worden opgesteld.

► Medewerkers CIZ

Belangrijk is dat de medewerkers van het CIZ het professionaliseren van het beroep niet als een bedreiging zien, maar als een kans. Het professionaliseren van het beroep zorgt voor meer zekerheid en erkenning voor de indicatiesteller. Daarnaast bestaat de mogelijkheid zich zelfstandig te vestigen als indicatiesteller of het naast een ander beroep uitoefenen.

Voordelen van deze visie

- op inhoudelijk gebied kan de scheidslijn tussen de Wmo en de AWBZ weggenomen worden;
- de onafhankelijkheid van de indicatiestelling blijft gewaarborgd;
- kwaliteit van de indicatiestelling is beschreven;
- decentraal wat decentraal kan;
- sturing via benchmarken mogelijk.
- proactieve rol van het CIZ;
- waarde geven aan indicatiesteller door er een professie van te maken;
- indicatiesteller krijgt ruimte als persoon en wordt gefaciliteerd met instrumenten door het CIZ;
- cliënten kunnen eventueel zelf indiceren.

3. Relatie tussen VWS en CIZ

Het CIZ voert de taken uit in een mandaatconstructie van het ministerie. Dit wordt in wet- en regelgeving vastgelegd. Wat niet anders is dan gerespecteerde instellingen als de Nederlandse Zorgautoriteit of het College van Zorgverzekeringen die eveneens gemandateerd de publieke verantwoordelijkheden behartigen. ●

Drs. H.J.Th. Willemse is directeur-eigenaar van adviesbureau Publicarea

Management summary

In dit artikel wordt invulling gegeven aan de onafhankelijke indicatiestelling die burgers, zorgaanbieders, professionals en bovenal het CIZ (zelf)vertrouwen en toekomstbestendigheid oplevert.

Daartoe dient:

- a. het CIZ zich te ontwikkelen tot een kennis- en toetsingsinstituut met de rollen van certificeren en erkennen, registreren en permanente educatie-eisen voor organisaties, professionals en opleidingen,
- b. het beroep van indicatiesteller te worden geïntroduceerd met een eigen titel en BIG registratie, en
- c. het CIZ via wet- en regelgeving publiek geborgen te worden met vanuit het ministerie overgeheveld bevoegdheden.