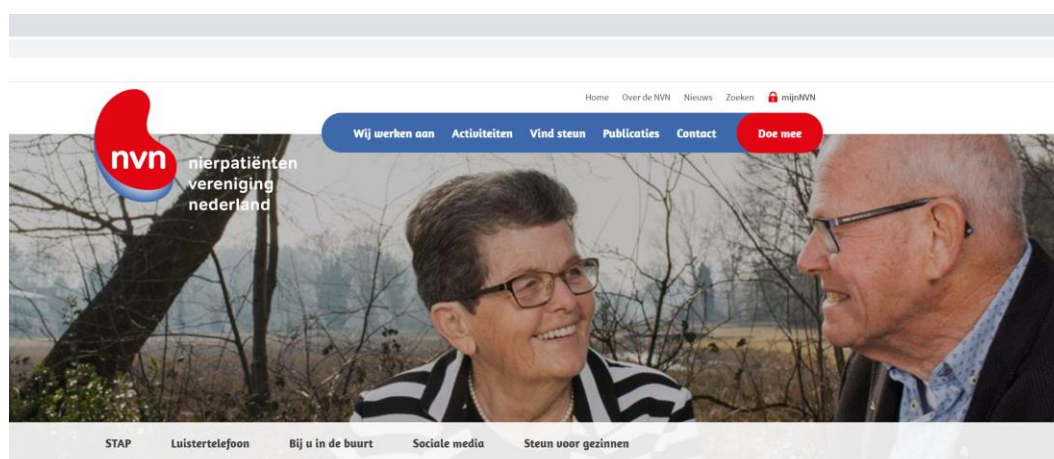


Managementrapportage Individuele patiëntondersteuning

JAARVERSLAG 2020



STAP

Home [Vind steun](#)

Als u regelmatig of langdurig ziek bent dan kunt u te maken krijgen met allerlei problemen. Op uw werk, met uw studie of privé. STAP helpt! Bij STAP werken deskundigen die u kunnen adviseren bij vragen over werk, inkomen, scholing en sociale voorzieningen in combinatie met nierproblemen.

STAP is een initiatief van de Nierpatiënten Vereniging Nederland en de Nierstichting.

U kunt bij STAP terecht met vragen of problemen over:

- Werk
- Uitkeringen, (her)keuringen, bezwaar- en beroepszaken
- Wmo of zorgverzekering
- Aanvullende zorg en ondersteuning
- Het aanvragen van voorzieningen bij de gemeente
- Onderwijs en opleidingen
- Ondersteuningsmogelijkheden voor kinderen met een nierziekte en hun voor ouders
- (Financiële) ondersteuning

Vragen over werk, inkomen of sociale voorzieningen?

Bel of mail STAP:

035 - 693 77 99

stap@nvn.nl

Bekijk ook

- [Veelgestelde vragen aan STAP](#)
- [Brochure Steun- en adviespunt](#)
- [Leveringsvoorwaarden NVN](#)
- [Klachtenreglement NVN](#)

Inhoud

1. Inleiding	3
2. Kwartaalcijfers STAP	4
3. Financiële ondersteuning	9
4. Proces	10
5. Collectieve belangenbehartiging	10

Inleiding

Met ingang van 1 januari 2019 hebben de Nierpatiënten Vereniging Nederland en de Nierstichting hun activiteiten voor individuele patiëntondersteuning gebundeld in één loket: STAP. Deze managementrapportage geeft inzicht in de productie en het werkproces van STAP.

Beleid en werkwijze

Het beleid van STAP staat beschreven in het document 'Individuele patiëntondersteuning door STAP'. De werkwijze van STAP is beschreven in het document 'Beschrijving werkprocessen STAP'. De werkwijze omvat de registratie in STB (informatie- en ondersteuningsvragen) en CORE (financiële ondersteuning). De gegevens in deze managementrapportage zijn afkomstig uit deze beide registratiesystemen.

Bijzonderheden

In verband met de Covid-19 pandemie worden vanaf maandag 16 maart 2020 alle spreekuren van STAP uitgevoerd vanuit de thuissituatie.

De pandemie heeft geleid tot een andere situatie met per fase van de pandemie een groot aantal, steeds veranderende vragen. Het team heeft hier, samen met NVN, Nierstichting en nieren.nl op ingespeeld. Inmiddels is er een indrukwekkend Covid-19 dossier beschikbaar op nieren.nl.

Periode

Deze rapportage betreft het hele jaar 2020.

In deze periode hebben de medewerkers van STAP voor het grootste deel vanuit huis gewerkt. De vragen blijven binnenstromen. Kwartaal 4 is 2 weken korter, in verband met de Kerstvakantie, waarin het kantoor en STAP gesloten waren.

In 2002 zijn twee onderzoeken verricht ter verdieping van de resultaten. Een onderzoek naar de registratie van "overige vragen" is afgerond en heeft geleid tot aanpassingen van de registratielijst.

De analyse van ondersteuningsvragen die niet hebben geleid tot een financieel advies aan de Nierstichting liet zien dat de inzet van de brede benadering leidt tot het inzetten van voorliggende voorzieningen. Dit maakt dat goede oplossingen zijn gevonden voor de cliënten zonder dat daarbij een beroep gedaan wordt op de Nierstichting.

2. Kwartaal- en jaarcijfers STAP

Tabel 1: Lopende zaken STAP per einde kwartaal Q4 2020

Vragen	Aant. Q4	DL* Q4	Aant. Q3	DL* Q3	Aant. Q2	DL * Q2	Aant. Q1	DL* Q1
Informatievragen	6	45	23	158	24	63	27	27
Ondersteuningsvragen	56	46	24	21	25	128	27	33
Waarvan Financieel	1		13	77	5	208	12	41

*DL = doorlooptijd

Tabel 2: Aantal vragen STAP op basis van STB

Onderwerp	Q4 2020	Q3 2020	Q2 2020	Q1 2020	2019	2020
Totaal aantal nieuwe vragen STAP	349	348	232	312	1011	1241
Waarvan aantal unieke personen	207	147	159	254	492	767
Waarvan binnengekomen via maatschappelijk werk	139	119	26	--	54	284
Aantal nieuwe informatievragen	205	240	-	157	558	602
Aantal nieuwe ondersteuningsvragen	144	108	75	113	453	440
Aantal financiële vragen van ondersteuningsvragen	32	50	17	42	220	141
Aantal openstaande ondersteuningsvragen Per 31-12	56	24	20	66	12	55
gem. doorlooptijd afgesloten ondersteuningsvragen in dagen	46	84	22	32	34	46
Max. doorlooptijd afgesloten ondersteuningsvragen in dagen	279	272	770	98	365	355

Toelichting en analyse:

STAP maakt in de registratie onderscheid tussen informatievragen en ondersteuningsvragen. Dit wordt vanaf Q2 vastgelegd, waardoor de termijn van 7 dagen voor een informatievraag niet meer wordt gehanteerd. De data zijn daardoor niet volledig vergelijkbaar, maar lijken niet veel te verschillen.

In Q4 zijn evenveel vragen gesteld als in Q3, maar Q4 was 2 weken korter. Dit geeft aan dat de drukte onverminderd blijft, terwijl in andere jaren de indruk was dat deze in Q4 afneemt.

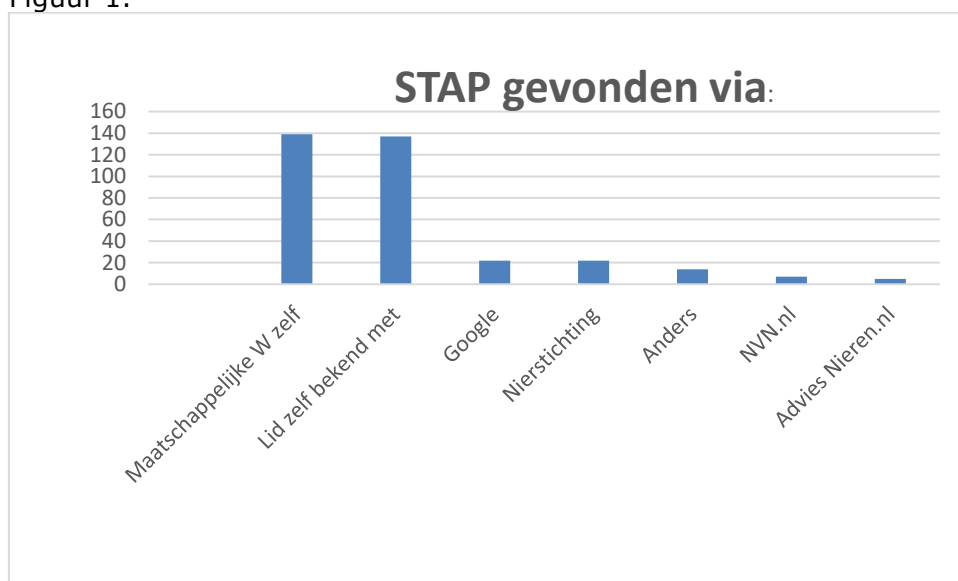
De doorlooptijd van openstaande informatie- als financiële ondersteuningsvragen is weer afgenomen.

Het aantal nieuwe vragen dat bij STAP is binnengekomen en financiële ondersteuningsvragen blijft hoog.

Het aantal geregistreerde contacten met maatschappelijk werkenden neemt nog steeds toe. Dat maakt dit een belangrijke toegangsstroom voor STAP. In 2021 zal hier met de klankbordgroep van de VMWN naar worden gekeken. Vanuit nieren.nl zijn slechts 2 vragen doorverwezen.

Over heel 2020 is het aantal vragen toegenomen. Het betreft hier vooral informatievragen. Dit is goed te begrijpen uit de Covid-19 pandemie. Het aantal vragen via maatschappelijk werkenden neemt fors toe. Dit kan komen doordat deze STAP beter weten te vinden, maar ook omdat de complexiteit van vragen toeneemt of omdat de maatschappelijk werkenden minder tijd hebben vanwege betrokkenheid in het primaire zorgproces vanwege Covid-9. We gaan dit samen met hen in de klankbordgroep onderzoeken. De doorlooptijd van de ondersteuningsvragen is t.o.v. 2019 toegenomen, net als het aantal openstaande vragen aan het einde van het jaar. Dit heeft te maken met de drukte.

Figuur 1.



Doorlooptijd per onderwerp

De doorlooptijd van de bekende onderwerpen is niet toegenomen. De toename van de doorlooptijd betreft dus waarschijnlijk onbekende onderwerpen die meer tijd kosten.

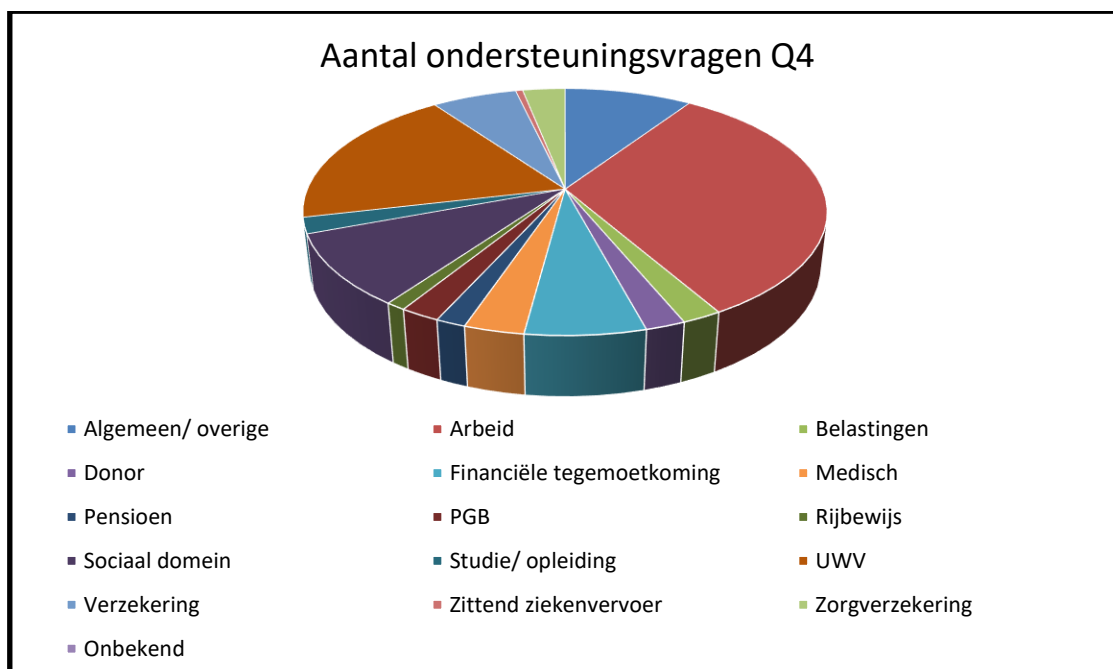
Tabel 3: Doorlooptijd per onderwerp (in dagen)

Onderwerp	2020	2019
Gemiddelde doorlooptijd totaal	19	35
Thema arbeid	12	21
Thema financiële tegemoetkoming	33	37
Thema UWV	17	40

Aantal Ondersteuningsvragen per thema 2020

Tabel 4: Ondersteuningsvragen per thema

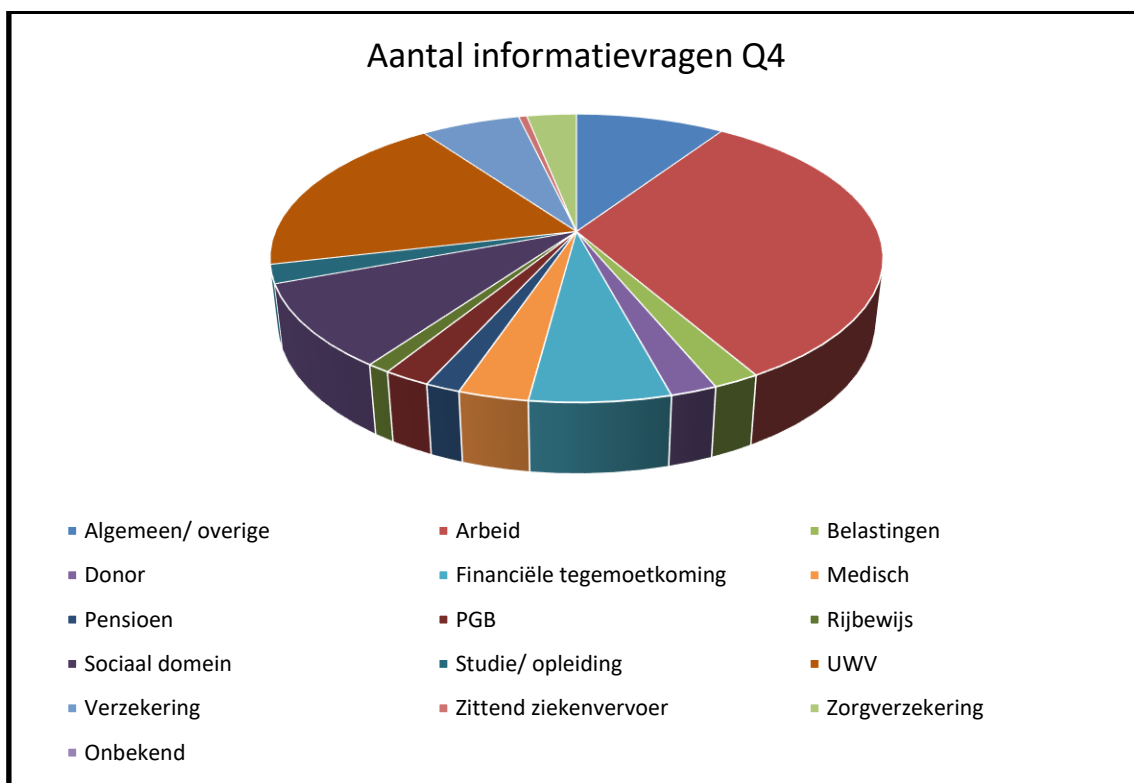
Thema	Aant Q4	%	Aant Q3	%	Aant Q2	%	Aant Q1	%	2020	%
Algemeen/ overige	12	8,3	15	14,0	10	13,3	12	11,0	49	11,4
Arbeid	28	19,4	29	27,1	19	25,3	25	23,0	101	23,2
Belastingen	2	1,4	3	2,8	2	2,7	6	5,5	13	3,0
Donor	3	2,1	2	1,9	1	1,3	2	1,8	8	1,8
Financiële tegemoetkoming	32	22,2	23	21,5	17	22,7	30	27,4	102	23,4
Medisch	7	4,9	1	0,9	0	0	2	1,8	10	2,3
Pensioen	1	0,7	0	0,0	1	1,3	0	0	2	0,5
PGB	2	1,4	3	2,8	4	5,3	4	3,7	13	3,0
Rijbewijs	0	0,0	0	0,0	0	0	1	0,9	1	0,2
Sociaal domein	17	11,8	7	6,5	5	6,8	6	5,5	35	8,0
Studie/ opleiding	2	1,4	1	0,9	0	0	3	2,8	6	1,4
UWV	20	13,9	13	12,1	10	13,3	12	11,0	55	12,6
Verzekering	2	1,4	2	1,9	3	4	3	2,8	10	2,3
Zittend ziekenvervoer	5	3,5	2	1,9	1	1,3	3	2,8	11	2,5
Zorgverzekering	11	7,6	6	5,6	2	2,7	0	0,0	19	4,4
Onbekend	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	
Totaal	144	100	107	100	75	100	109	100	435	100



Aantal informatie vragen per thema 2020

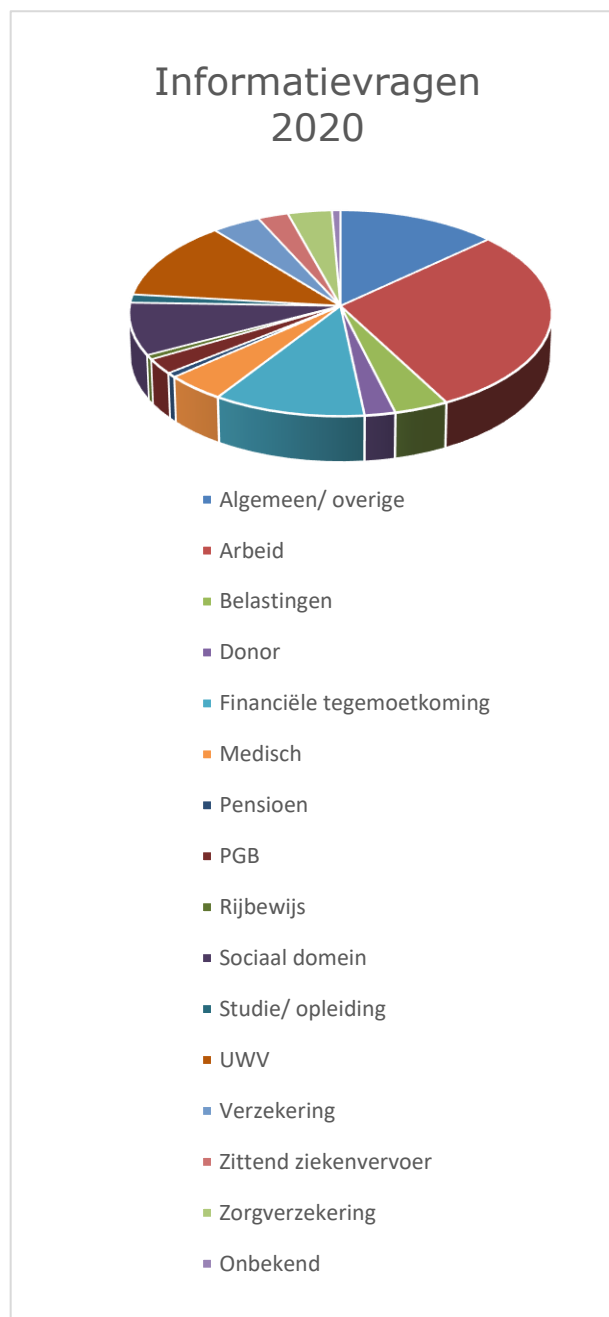
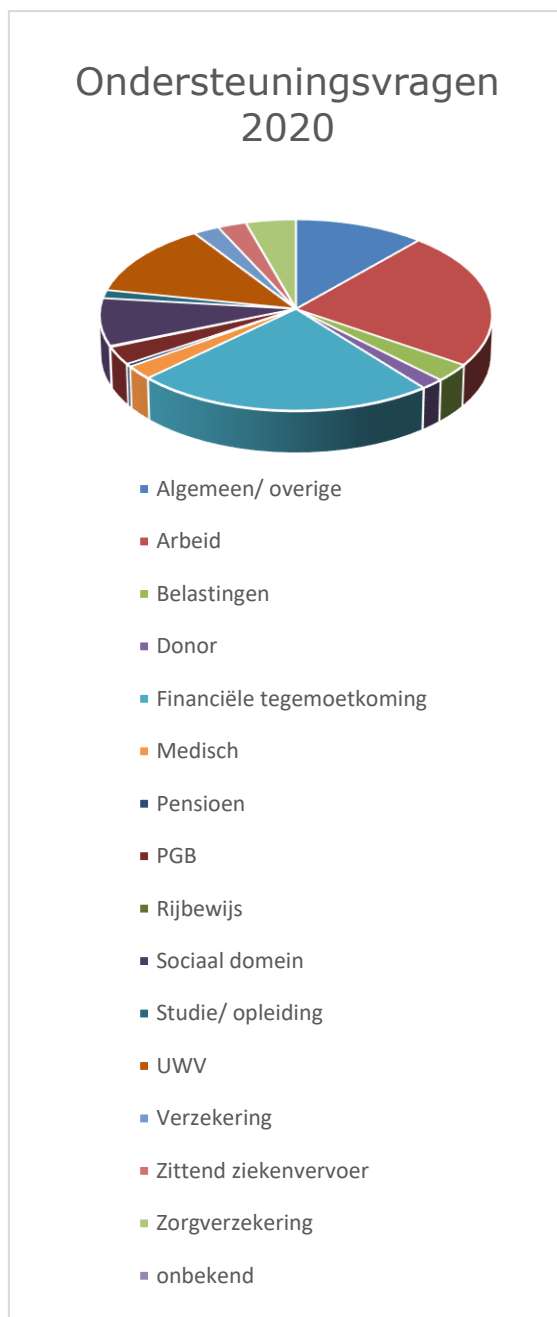
Tabel 5: Informatievragen per thema

Thema	Aant Q4	%	Aant Q3	%	Aant Q2	%	Aant Q1	%	2020	%
Algemeen/ overige	18	8,8	30	12,4	24	15,3	22	17,1	94	13,1
Arbeid	62	30,2	73	30,3	51	32,5	23	17,9	209	29,1
Belastingen	4	2,0	12	5,0	6	3,8	6	4,6	28	3,9
Donor	4	2,0	6	2,5	3	1,9	3	2,3	16	2,2
Financiële tegemoetkoming	12	5,9	27	11,2	15	9,5	24	18,7	78	10,9
Medisch	6	2,9	16	6,6	3	1,9	6	4,6	31	4,3
Pensioen	3	1,5	2	0,8					5	0,7
PGB	4	2,0	8	3,3	4	2,6	1	0,7	17	2,4
Rijbewijs	2	1,0	2	0,8	0	0	1	0,7	5	0,7
Sociaal domein	18	8,8	18	7,5	13	8,3	10	7,8	59	8,2
Studie/ opleiding	4	2,0	2	0,8	1	0,6	2	1,5	9	1,3
UWV	36	17,6	20	8,3	18	11,5	15	11,7	89	12,4
Verzekering	12	5,9	10	4,1	4	2,6	3	2,3	29	4,0
Zittend ziekenvervoer	1	0,5	4	1,7	6	3,8	7	5,4	18	2,5
Zorgverzekering	6	2,9	6	2,5	9	5,7	5	3,9	26	3,6
Onbekend	0	0	5	2,1					5	0,7
Totaal	205	100	241	100	157	100	128	100	718	100



Toelichting en analyse.

Zowel voor informatievragen als ondersteuningsvragen zijn de meest prominente thema's: arbeid: Wet poortwachter, re-integratie en passende arbeid, en WIA-keuringen (UWV, vervolg na 2 jaar uitval, rechten en plichten rondom ontslag). Dit zijn precies de expertisegebieden van de medewerkers van STAP.



3. Financiële ondersteuning

Aantal aanvragen voor financiële ondersteuning

Het totaal aantal adviezen voor financiële ondersteuning via STAP in Q4 bedraagt 6. Dit is meer dan het aantal adviezen in Q3 (2). Alle 6 adviezen zijn positief beoordeeld en door de Nierstichting toegekend. Bij STAP zijn in Q4 in totaal 44*) vragen over financiële ondersteuning binnengekomen. Dit betreft 32 ondersteuningsvragen en 12 informatievragen. Dit is minder dan in het derde kwartaal. Toen bedroeg het totaal aantal vragen 50, waarvan 23 ondersteuningsvragen en 27 informatievragen. Van de 32 ondersteuningsvragen hebben 6 geleid tot een toekenning, staat er nog 1 open en is in 25 gevallen een andere oplossing geadviseerd.

*) Dit is het aantal financiële vragen geregistreerd onder 'kenmerk'. Zie de tabellen 4 en 5.

Financiële ondersteuning naar kostensoort

De uitgaven voor financiële ondersteuning in 2020 bedragen € 13.102,-
Dit bedrag bestaat volledig uit giften.

Tabel 6: financiële ondersteuning naar kostensoort

Kostendrager	Q1		Q2		Q3		Q4		2020 Totaal		
Onderwerp	Bedrag	N	Bedrag	N	Bedrag	N	Bedrag	N	Bedrag	%	N
Opleidingskosten	0		1.291	2			750	1	2.041	15,6	3
Participatiekosten	108	1	125	1	675	1	899	2	1.807	13,8	5
Juridische kosten	0		0				148	1	148	1,1	1
Mobiliteitskosten	899	1	0		200	1	1.126	2	2.225	17,0	4
Verhuis- en inrichtingskosten	3.222	5	3.659	6			0	0	6.881	52,5	11
Reis- en verblijfskosten	0		0		0	0	0	0	0	0	0
Voorschot dialysekosten buitenland	0		0				0	0	0		
Diversen	0		0				0	0	0		
Totaal	4.229	7	5.075	9	875	2	2.923	6	13.102		24

De meeste toekenningen betreffen verhuis- en inrichtingskosten (11). In een aantal gevallen gaat dit om situaties waarbij de gemeente wel een lening wil verstrekken, maar waarbij de cliënt geen lening wil of kan aangaan. In een aantal andere gevallen is er sprake van noodhulp. Gemiddeld gaat dit om een bedrag van € 571. Daarnaast betreft het drie toekenningen voor opleidingskosten, vijf voor participatiekosten, vier voor mobiliteitskosten, één voor juridische kosten, In 2020 is aan 24 mensen financiële ondersteuning verstrekt voor een totaalbedrag van € 13.102. Dit is gemiddeld € 545 per persoon. Deze bijdragen bestonden allemaal uit giften.

Totaal is aantal toekenningen afgenomen, t.o.v. 2019. Dit betekent dat een betere verwijzing naar voorliggende voorzieningen plaatsvindt. Dit is een goed ontwikkeling omdat STAP als tweedelijnsvoorziening wordt gezien. Alleen als elders geen voorliggende voorziening wordt gevonden gaat STAP tot toekenning over.

4. Proces

Tabel 7. Overleggen Periode: Q1 t/m Q4-2020

Onderwerp	Aantal Q1	% Uitval	Aantal Q2	% Uitval	Aantal Q3	% Uitval	Aantal Q4	% Uitval
Spreekuren	Alle	0	Alle*	0	Alle*	0	Alle*	0
Werkoverleg	12/13	8	10/13	23	9/13	31	11/13	15
Casuïstiekoverleg	6/13	54	3/13	77	4/13	69	9/13	31
Aantal bespr. Casus	13		3		12		6	
STAP in de regio					1/1	100	1/1	100

Toelichting en analyse

Vanwege Covid-19 worden de spreekuren vanuit huis gedaan en wordt iedere client die belt teruggebeld. Alle spreekuurtijden worden daardoor gebruikt, maar ook daarbuiten worden cliënten gebeld. Er is 1 week geen bezetting geweest in de zomer en 2 weken in de Kerstperiode. Het werkoverleg vindt wekelijks plaats, behalve als er feestdagen zijn of te veel afwezig. Het casuïstiekoverleg valt minder vaak uit.

5. Collectieve belangenbehartiging

Van oudsher worden bij STAP vanuit de casuïstiek onderwerpen gedestilleerd die collectieve belangenbehartiging vragen.

Voorbeelden hiervan zijn de jaarlijkse fiscale adviezen en de kwaliteitsnorm ziekenvervoer.

Het proces om te komen tot onderwerpen voor collectieve belangenbehartiging is recent vastgelegd.

Elk kwartaal wordt in de bespreking van de kwartaalrapportage gekeken of onderwerpen in aanmerking komen voor collectieve aanpak.

Bij twijfel worden onderwerpen gevolgd op de actielijst om te bepalen hoeveel casuïstiek er voorbijkomt.

STAP streeft naar het oppakken van 4 collectieve onderwerpen per jaar.

Voor de tweede helft van 2020 zijn dit: Ziekenvervoer en vergoedingen donoren.

Tevens wordt gekeken of PGB bij thuisdialyse een collectieve aanpak vanuit STAP behoeft buiten Per Saldo, die dit coördineert.

Zittend ziekenvervoer:

De voorzet namens de patiëntenorganisaties voor een landelijk kwaliteitsnorm zittend ziekenvervoer is in een feedbackronde geweest bij de Patiëntenfederatie. Het resultaat is een gedragen voorstel voor de kwaliteitsnorm. Dit is aangeboden aan de vervoerders en verzekeraars. Deze hebben aangegeven hierop in februari 2021 terug te komen.

PGB thuisdialyse; er wordt gewacht op een juridische uitspraak alvorens andere stappen te zetten. Per saldo is leidend.

Zij signaleren de problematiek rondom PGB voor alle chronisch zieken, indien nodig zal vanuit STAP casuïstiek worden aangeleverd. Naast Per Saldo, zal de problematiek rondom PGB en thuisdialyse bij verschillende partijen onder de aandacht moeten worden gebracht, waaronder o.a. Zorgverzekeraar Nederland, en het Zorginstituut. Verder loopt de procedure in hoger beroep tegen VGZ inzake PGB en thuisdialyse. Eind 2020 is er nog geen uitspraak.

Vergoedingen donoren: aansluiting wordt gezocht bij de Nierstichting. Een overzicht van alle acties uit het verleden wordt gemaakt, daarna zullen nieuwe acties worden bepaald.

Conclusie en vooruitblik

Ook 2002 was voor STAP een succesvol jaar waarin duidelijk werd voorzien in een behoefte van een groot aantal cliënten.

De inhoudelijke onderwerpen blijven passen bij de expertise van onze medewerkers.

Met de uitbreiding in uren en de betere invulling van de ondersteuning vertrouwen we erop dat, nu de achterstand is weggewerkt, de belasting behapbaar blijft.

De integratie van de financiële aanvragen van de Nierstichting leidt tot een betere benutting van voorliggende voorzieningen. Dit sterkt STAP in haar tweedelijns plaats in de ondersteuningsketen.

Voor 2021 zullen de collectieve belangen worden voortgezet en zal de samenwerking met maatschappelijk werkenden verder worden uitgediept. Dat zal gedaan worden door samen met de klankbordgroep de behoeften in kaart te brengen.

Ook zal de nieuwe werkwijze worden geëvalueerd bij onze cliënten via NP online.

Als team zetten we ons ook in 2021 weer in voor een goede ondersteuning van mensen die dat nodig hebben.