

Managementrapportage Individuele patiëntondersteuning

Jaarverslag 2022
Q4 2022



Inhoud

1. Inleiding	3
2. Kwartaalcijfers STAP	4
3. Financiële ondersteuning naar kostensoort	10
4. Proces	12
5. Collectieve belangenbehartiging	13
6. Stand van zaken jaarplanning	14

1. Inleiding

Het afgelopen jaar kende gelukkig minder Covid-19 problemen. Daar komen andere problemen voor in de plaats ten gevolge van de inflatie en hoge energiekosten. Het aantal vragen van mensen die niet meer rondkomen neemt toe. Daarvoor hebben we vanuit collectieve belangenbehartiging aandacht gevraagd. Speciaal omdat chronisch zieken al extra veel kosten hebben en vangnetten daarvoor in de afgelopen jaren zijn afgebouwd.

Over de kosten van thuisdialyse met de hogere energieprijzen zijn we via de nefrologen vereniging in direct contact met VWS. VWS wil hierover met de zorgverzekeringen afspraken maken. Via Iederin wordt hier collectief aandacht aan besteed. Wij zorgen dat ook de problemen van nierpatiënten daar bekend zijn.

STAP is in 2022 opnieuw meer bereikt dan het vorig jaar. Steeds beter zijn we in staat om vragen ook vlot te beantwoorden en ondersteuning snel te bieden. Daar zijn we trots op met elkaar.

2. Kwartaalcijfers STAP

Tabel 1: Lopende zaken STAP per einde kwartaal Q4 2022

Vragen	Aantal Q1	Aantal Q2	Aantal Q3	Aantal Q4
Informatievragen	7	5	0	1
Ondersteuningsvragen	43	47	31	28
Waarvan financiële tegemoetkoming	13	11	6	9

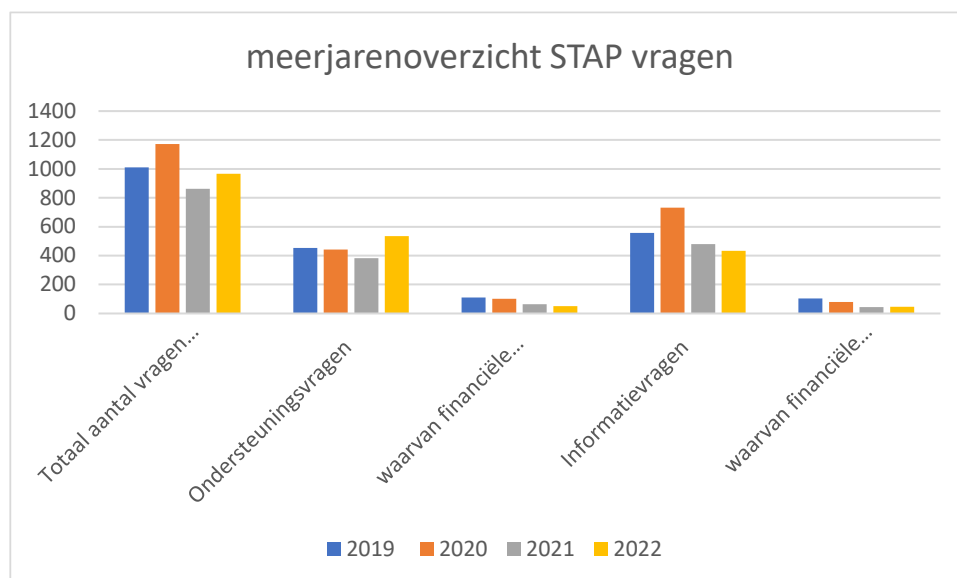
Tabel 2: Aantal vragen STAP op basis van registratie in STB

Onderwerp	Q1	Q2	Q3	Q4	2022 totaal	2021 totaal
Totaal aantal nieuwe vragen STAP	297	217	249	217	980	863
Aantal unieke personen	160	128	135	125	548	465
Contacten maatschappelijk werk	137	88	114	92	431	396
Aantal nieuwe informatievragen	157	102	104	73	436	480
Aantal nieuwe ondersteuningsvragen	140	115	145	144	544	383
Aantal financiële vragen van ondersteuningsvragen	19	22	13	10	64	78

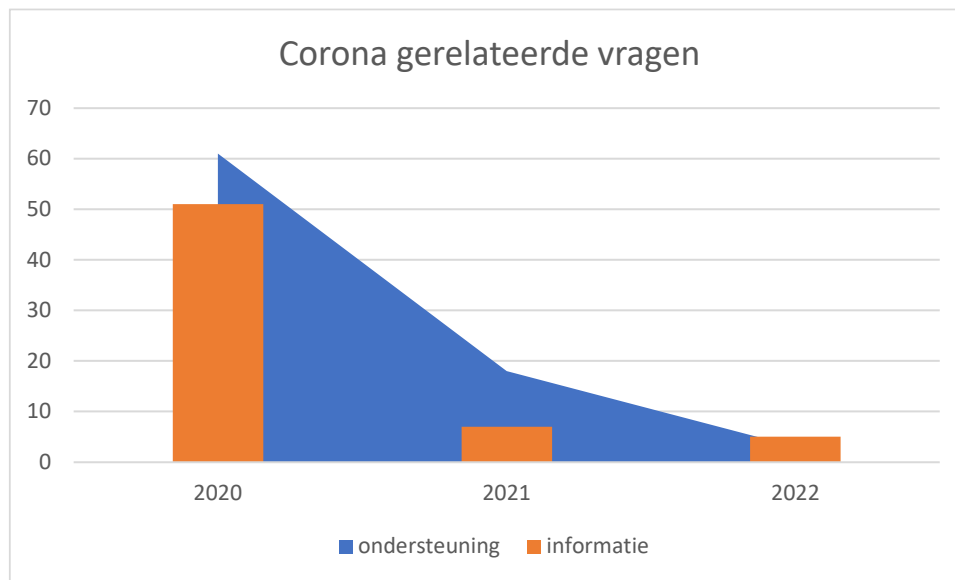
Toelichting en analyse:

STAP maakt in de registratie onderscheid tussen informatievragen en ondersteuningsvragen. Het aantal vragen is meer dan in 2021. Het aantal ondersteuningsvragen lijkt nog steeds toe te nemen.

Figuur 1.



Figuur 2.



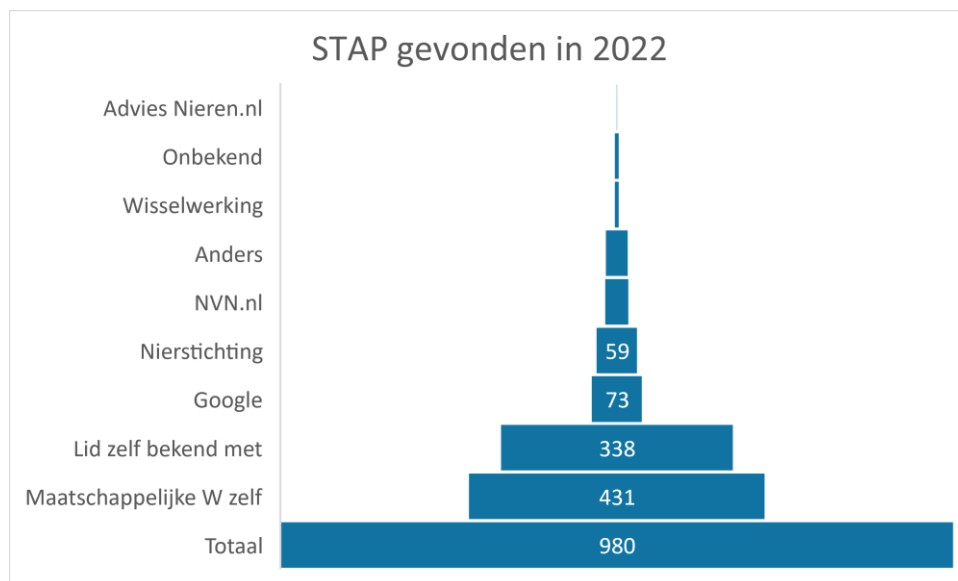
Het aantal vragen, bij STAP, m.b.t. corona is beduidend verder afgenomen.

Figuur 3.



Wel een piek met corona vragen over de zelftesten welke bij het secretariaat binnen gekomen en beantwoordt. Deze cijfers even als een klein uitstapje.

Figuur 4.



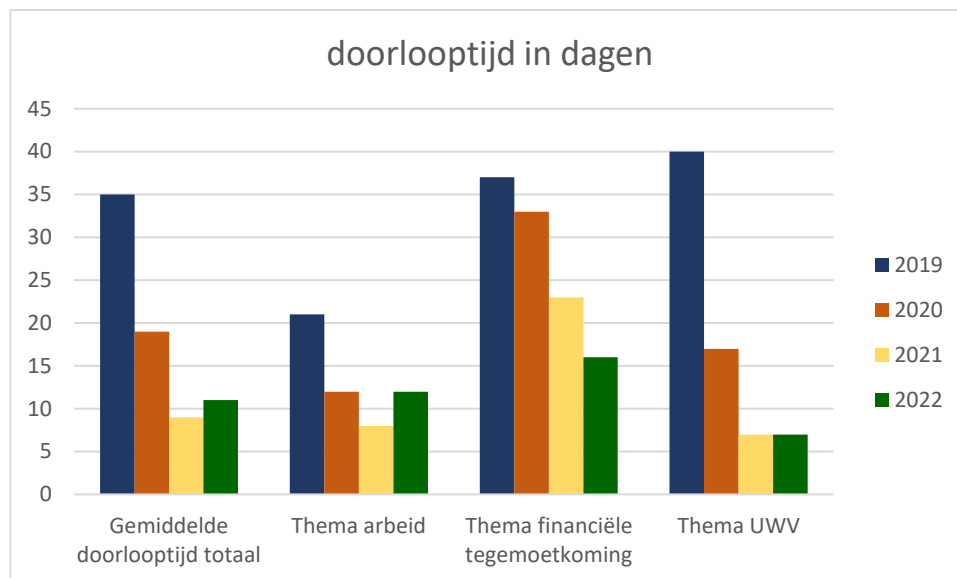
Het aantal geregistreerde contacten met maatschappelijk werkenden neemt verder toe. Daarmee blijft dit een belangrijke toegangsstroom voor STAP, waarbij STAP steeds meer de gewenste 2^e lijns functie lijkt te gaan vervullen. Vanuit nieren.nl zijn slechts 5 vragen doorverwezen.

Looptijd per onderwerp per jaar

De nadere analyse per thema zal jaarlijks plaatsvinden en niet per kwartaal.

Tabel 3: Doorlooptijd per onderwerp

Onderwerp	2019	2020	2021	2022
Gemiddelde doorlooptijd totaal	35	19	9	11
Thema arbeid	21	12	8	12
Thema financiële tegemoetkoming	37	33	23	16
Thema UWV	40	17	7	7



De doorlooptijd is wisselend afgenomen, vooral op het thema financiële tegemoetkoming is verder afgenomen. De arbeid vragen kosten het meeste tijd, door hun complexiteit. Betere uitvraag/voorbereiding zou daar nog winst kunne opleveren. De fase waarin maatschappelijk werkenden advies aan STAP vragen verschilt. Dit onderwerp is in 2022 opgepakt zal verder vervolg krijgen in 2023.

Aantal Ondersteuningsvragen per thema 2022

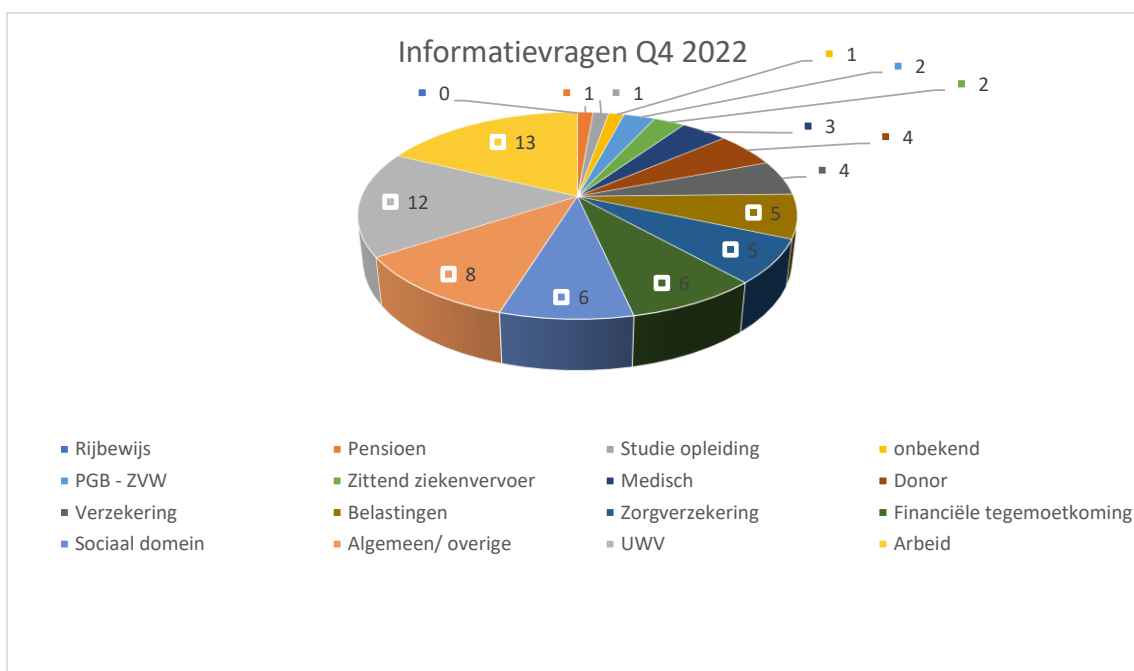
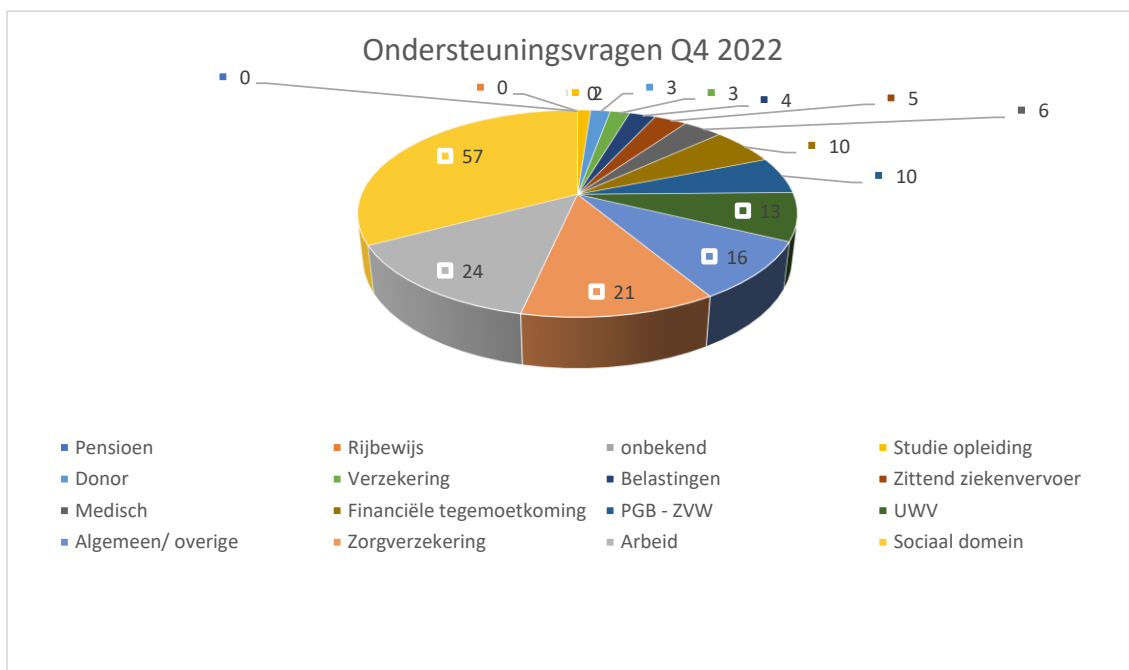
Tabel 4: Ondersteuningsvragen per thema

Thema	Aantal Q1	%	Aantal Q2	%	Aantal Q3	%	Aantal Q4	%
Algemeen/ overige	12	9	15	13	18	12	16	11
Arbeid	29	20	28	24	33	23	24	17
Belastingen	8	6	2	2	0	0	4	3
Donor			2	2	8	6	3	2
Financiële tegemoetkoming	19	14	9	8	13	9	10	7
Medisch	5	4	6	5	7	5	6	4
Pensioen	1	1	2	2	2	1	0	0
PGB - ZVW	2	1	0	0	5	3	10	7
Rijbewijs			0	0	0	0	0	0
Sociaal domein	19	14	13	11	24	17	57	19
Studie opleiding			0	0	4	3	2	1
UWV	21	15	18	16	14	10	13	9
Verzekering	5	4	9	8	2	1	3	2
Zittend ziekenvervoer	2	1	3	3	3	2	5	3
Zorgverzekering	17	11	7	6	12	8	21	15
onbekend			1	1	0	0	0	0
Totaal		100		100		100		100

Aantal informatie vragen per thema 2022

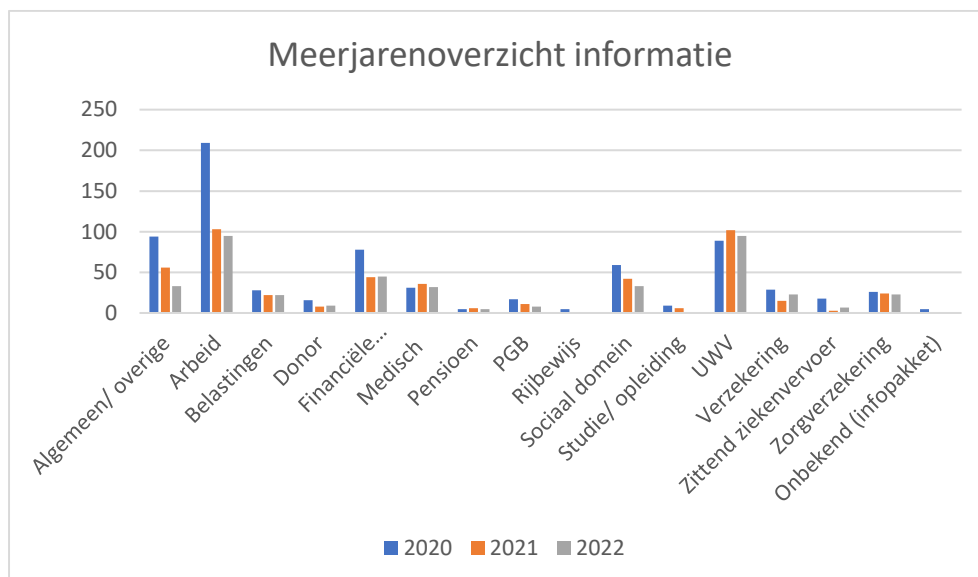
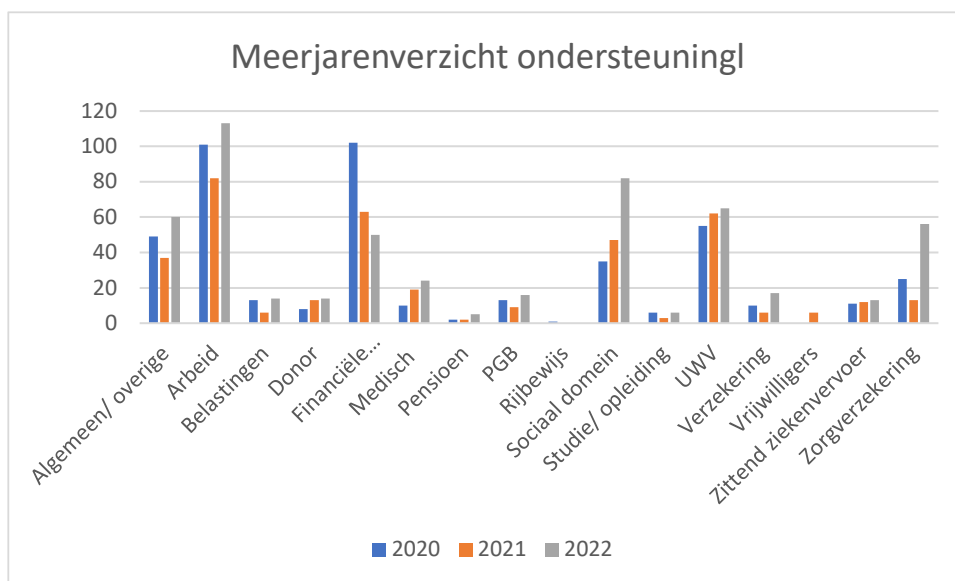
Tabel 5: Informatievragen per thema

Thema	Aantal Q1	%	Aantal Q2	%	Aantal Q3	%	Aantal Q4	%
Algemeen/ overige	15	10	10	8	3	3	8	11
Arbeid	33	23	27	21	26	25	13	18
Belastingen	9	6	3	2	3	3	5	7
Donor	2	1	2	2	2	2	4	5
Financiële tegemoetkoming	16	10	13	10	10	10	6	8
Medisch	13	8	7	5	11	11	3	4
Pensioen	2	1	4	3	1	1	1	1
PGB - ZVW	2	1	5	4	3	3	2	3
Rijbewijs			0	0	0	0	0	0
Sociaal domein	9	6	12	9	5	5	6	8
Studie opleiding			2	2	0	0	1	1
UWV	37	24	30	23	25	24	12	16
Verzekering	5	3	4	3	9	9	4	5
Zittend ziekenvervoer	3	2	0	0	1	1	2	3
Zorgverzekering	7	5	9	7	5	5	5	7
onbekend			0	0	0	0	1	1
Totaal	187		128		104		73	



Toelichting en analyse

De verdeling van vragen over de verschillende onderwerpen blijft dezelfde. De financiële vragen wisselen in het jaaroverzicht..



3. Financiële ondersteuning naar kostensoort

Aantal aanvragen voor financiële ondersteuning

Het totaal aantal adviezen voor financiële ondersteuning via STAP in Q4 bedraagt 0. Bij STAP zijn in Q4 in totaal 16*) vragen over financiële ondersteuning binnengekomen. Dit betreft 10 ondersteuningsvragen en 6 informatievragen.

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

Financiële ondersteuning naar kostensoort (aanleveren: NSN uit Core)

Tabel 6: financiële ondersteuning naar kostensoort

Kostendrager	Q1		Q2		Q3		Q4	
Onderwerp	Bedrag	Aant	Bedrag	Aant	Bedrag	Aant	Bedrag	Aant
Opleidingskosten								
Participatiekosten								
Juridische kosten								
Mobiliteitskosten								
Verhuis- en inrichtingskosten								
Reis- en verblijfskosten								
Voorschot dialysekosten buitenland								
Diversen								
Totaal	0	0	0	0	0	0	0	0

Toelichting

Totaal is het aantal toekenningen afgenomen, t.o.v. 2021. Dit betekent dat een betere verwijzing naar voorliggende voorzieningen plaatsvindt.

Dit is een goede ontwikkeling omdat STAP als 2^e lijns voorziening wordt gezien.

Alleen als elders geen voorliggende voorziening wordt gevonden gaat STAP, binnen het afwegingskader, tot toekenning over.

4. Proces

Tabel 7: Overleggen Periode per Q

Onderwerp	AantQ1	Uitv	Aant Q2	Uitv	Aant Q3	Uitv	Aant Q4	Uitv
Spreekuren	51/51	0%	52/44	13%	52/48	0,8%	52/48	0,8%
Werkoverleg	6	1x	5	1x	5	1x	5	1x
Aantal casus besproken			3		3		1	

Toelichting Q4: uitval spreekuur te verklaren door de kerstperiode

5. Collectieve belangenbehartiging

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

Voorbeelden hiervan zijn de jaarlijkse belasting brochure 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 5 collectieve onderwerpen per jaar.

In 2022 werd extra aandacht gegeven aan Covid-19, vluchtelingen uit Oekraïne, ziekenvervoer en vergoedingen voor donoren.

In de tweede helft zijn vooral de financiële zorgen van patiënten over dreigende beperkingen in het [verzekerde pakket](#) en de [energiekosten](#) actueel geweest. Hier zijn we in 2023 mee verdergegaan.

Zittend ziekenvervoer:

De voorzet namens de patiëntenorganisaties voor een landelijk kwaliteitsnorm zittend ziekenvervoer is met de vervoerders en verzekeraars besproken en door hen geaccepteerd. Na het inrichten van een verbetercyclus zal hierover worden gecommuniceerd en zal dit project worden afgerond. Een eerste evaluatie heeft plaatsgevonden.

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 liep een procedure in hoger beroep tegen VGZ inzake PGB en thuisdialyse. Inmiddels is er een uitspraak. Er zal een bericht gepubliceerd worden op de website met uitleg wat dit concreet betekent voor nierpatiënten bij het aanvragen van een PGB. In Q4 is een oproep gedaan, melding te maken van problemen met PGB (na deze uitspraak). Hier zijn meldingen over binnen gekomen. Deze zijn bekeken en de constatering was dat de zelfde afwijzingsgronden door verzekeraars (VGZ) gehanteerd worden. In 2023 wordt opnieuw bezwaar aangetekend tegen het besluit en dat wachten we af.

Vergoedingen donoren: aansluiting wordt gezocht bij de Nierstichting. Een overzicht van alle acties uit het verleden wordt gemaakt, daarna zullen nieuwe acties worden bepaald. Kamerleden zijn gesproken over een evaluatie rapport (Kwink). De aanbevelingen daarin waren niet overgenomen door de minister. Hierover zijn Kamervragen gesteld.

BAAN Onderzoek UMCG

Het onderzoek BAAN (bevorderen arbeidsparticipatie van mensen met een nierziekte) wordt uitgevoerd vanuit de afdeling (TGO) van het UMCG met als doel een concreet aanbod te ontwikkelen voor zorgverleners in het ziekenhuis om zo de aandacht voor werk beter vorm te geven. Hierbij wordt er o.a. samengewerkt met STAP. STAP wordt benaderd voor complexere arbeid gerelateerde juridische problemen rondom arbeid. Het aanbod bestaat o.a. uit voorlichtingsmaterialen en het aanwezig zijn van een arbeidsadviseur in het ziekenhuis. Het onderzoek is gesubsidieerd door ZonMw en liep tot de zomer. Menzis financiert het vervolgtraject van BAAN tot 1 juli 2022. In het laatste kwartaal is gebleken dat STAP geen deel meer uitmaakt van BAAN.

Vluchtelingen uit Oekraïne

NVN/Nierstichting nemen deel aan het coördinatieoverleg Oekraïne, waarbij gekeken wordt of de zorg voor nierpatiënten gewaarborgd is.

Interne rapportage

Tabel 8: Lopende zaken per medewerker eind Q4

Medewerker	Aantal
Sabah	23
Sultan	6

Vragen per medewerker Q4-2022

Tabel 9: nieuwe vragen per medewerker in Q4

Nw vragen Q3 2022 Per medewerker	info	ondersteuning	nog open
Sultan	46	59	0
Sabah	27	85	1
Totaal	73	144	1

Toelichting en analyse

Het aantal vragen per medewerker verschilt enigszins. Uit de getallen is echter niet de inhoud van de vragen af te leiden.

6. Stand van zaken jaarplanning

Activiteit	Activiteit	Medewerker(s)
Vaste act.	Spreekuren volgens rooster	SZ, SA
Vaste act.	Casuïstiek overleg, wekelijks	RM, SZ, SA, MH
Vaste act.	Werkoverleg, om de week	SZ, SA, MH, RM, WS