

### **Een PGB voor mijn moeder**

Waarom denk ik altijd dat de SP wel zal overdrijven? Het zal iets te maken hebben met de megafoontaal waarvan de woordvoerders van die partij zich bedienen. Zo heb ik lang gedacht dat Agnes Kant overdreef met haar tirades tegen de bureaucratisering in de zorg.

Anonieme instanties hebben volgens haar de macht overgenomen van professionals als huisartsen en verpleegkundigen. Vooral het Centrum Indicatiestelling Zorg moet het bij de rode epidemioloog ontgelden. Dat CIZ werd twee jaar geleden opgericht om te bepalen of patiënten in aanmerking kwamen voor opname in een verpleegtehuis of ondersteuning door de thuiszorg. De overheid dacht namelijk dat het te duur werd als de leveranciers van zorg dat zelf uitmaakten. 'Professionaliteit, snelheid, kwaliteit en een cliëntgerichte instelling staan voorop,' meldt de website van het CIZ. Kant gelooft daar niets van. In een interview met het blad *Zorg+Welzijn* velde ze een vernietigend oordeel over het indicatieorgaan: 'Het CIZ zit op een veel te grote afstand van cliënten en indicaties duren veel te lang. Ze komen niet bij de mensen thuis en maken een volkomen verkeerde inschatting van de situatie van cliënten. Soms is een patiënt al overleden als het CIZ met een indicatie komt.'

Gespierde taal van de politica uit Does-burg. Te gespierd, leek me op het eerste gezicht. Tot ik zelf met de indicatiestelling in de zorg werd geconfronteerd.

Een paar maanden geleden schreef ik in deze column al over de gebroken heup die mijn moeder van 82 opliep bij een val in haar slaapkamer. Twee operaties en opname in de ziekenboeg van een verzorgingstehuis volgden. Geen kwaad woord over de Surinaamse, Antilliaanse en Indonesische personeelsleden die bij gebrek aan belangstellenden van autochtone komaf de moeilijke taak op zich hebben genomen voorbedlegerige bejaarden te zorgen. Zij kunnen het niet helpen dat de meesten van die bejaarden dement zijn. Maar dat is wel bepalend voor de sfeer op zo'n ziekenafdeling. Mijn moeder - die gelukkig nog erg goed bij haar hoofd is - kon daar niet tegen. Toen ze me begon te verwijten dat ik haar had laten opsluiten en een voorzichtige vergelijking met haar onderduikperiode in de Tweede Wereldoorlog trok, was de beslissing snel genomen: mijn moeder ging terug naar huis.

Een allervriendelijkste vertegenwoordiger van het maatschappelijk werk attendeerde me op het bestaan van het persoonsgebonden budget (PGB), vrucht van het streven van de overheid om de verantwoordelijkheid meer bij de burger te leggen. Wie van het CIZ zo'n PGB krijgt toegekend, wordt werkgever van de verpleegsters en hulpverleners die aan huis komen. Het leek me ideaal: mijn moeder als pionier van de verantwoordelijke samenleving. Met mij in de dankbare rol van regisseur op de achtergrond. Enthousiast zocht ik op hoe je zo'n budget kon aanvragen.

'Ik geef toe dat bepaalde procedures ingewikkeld zijn,' had de man van het maatschappelijk werk van tevoren gewaarschuwd: 'Wij vinden het zelf ook wel eens een onbegrijpelijke zaak.'

Het bleek geen woord te veel gezegd. Er bleken twee PGB's te bestaan, een in de AWBZ, de ander in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Een verpleegster aan huis werd door het regionale zorgkantoor gefinancierd, een hulp in de huishouding door de gemeente. Een hoffelijke functionaris van de Amsterdamse Dienst Zorg en Samenleven (DZS) kon me niet uitleggen bij welk loket ik voor die laatste PGB moest aankloppen: 'Het gaat om een nieuwe regeling, we werken er nog maar net mee.' Ik werd doorverwezen naar het servicecentrum van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Daar hadden ze de aanvraagformulieren. O ja, voor de uitbetaling moest ik bij een andere instantie zijn: het Centraal Administratiekantoor Bijzondere Zorgkosten (CAK/BZ). En eerst moest het CIZ natuurlijk toestemming geven. De formulieren heb ik bij het service-centrum van de SVB aangevraagd: stapels zorgovereenkomsten en opting-in verklaringen vielen in de brievenbus.

Het was zo ingewikkeld dat we uiteindelijk besloten af te zien van het experiment met het PGB.

Soms moetje iets zelf meemaken voordat je het gelooft. Zonder die gebroken heup van mijn moeder had ik nooit beseft hoe je in Nederland kunt verdwalen in het medisch labirint.

'Wij zijn niet uw moeders zorgverzekeraar maar het regionale zorgkantoor.' 'Het zorgkantoor zit inderdaad in het zelfde gebouw als wij, maar u moet toch een ander nummer draaien.' 'De meneer die u de vorige keer hebt gesproken, werkt hier niet meer.' 'Uw moeder komt niet voor in onze administratie.' Hemel, wat kan een mens van het kastje naar de muur worden gestuurd!

Als directeur van het Wetenschappelijk Instituut voor het CDA heeft Ab Klink prachtrapporten het licht doen zien over de noodzaak de bureaucratisering van de zorg terug te dringen. De professionals moesten meer ruimte krijgen. De burger diende centraal te worden gesteld en niet de anonieme instanties. Nu kan hij als minister daden stellen.

Moet Klink niet op zijn minst een keer gaan praten met Agnes Kant?