

## Zotte aanvragen

Bij de post vond ik een brief van het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ). Daarin werd mij gevraagd om informatie over een verzoek voor dagbehandeling van een demente man uit mijn huisartsenpraktijk. Deels om zijn partner te ontlasten en deels om zijn cognitieve achteruitgang te remmen, gaat hij enkele dagdelen per week naar de dagopvang van een verpleeghuis. Het CIZ wilde meer informatie omdat de door het verpleeghuis verstrekte gegevens onvoldoende zouden zijn.

De brief verwonderde me. Over deze patiënt was namelijk al veel bij het CIZ bekend. De aanvraag voor dagbehandeling van zijn specialist oudergeneeskunde zat al een maand eerder bij de post, met vermelding van alle redenen: Alzheimer, achteruitgang, wens om te blijven trainen, moeite om dit op eigen initiatief te doen. Verder viel me op dat de bijgevoegde machtiging niet was ondertekend door de patiënt of wettelijk vertegenwoordiger.

Ik belde met het CIZ Zuidoost-Brabant en zei dat ik de zaak wilde bespreken met de indicatiesteller die de verzoekbrief had ondertekend. De vrouw aan de andere kant van de lijn vroeg om welke patiënt het ging en somde vervolgens de patiëntinformatie op die inderdaad al bij haar in het systeem stond. Op mijn vraag 'wat wilt u nog meer weten', vroeg ze me op papier te zetten over welke aandoening het ging en hoe het zat met de achteruitgang en het initiatiefverlies. Over de ontbrekende handtekening op de machtiging zei ze dat die wel op een brief in het verpleeghuis stond. Of ik toch maar aan het verzoek wilde voldoen en wel binnen twee weken. Ik zei dat ik dat niet mag zonder handtekening en dat ze mij niet onder druk moest zetten. Dit verzoek zou altijd zo gaan bij CIZ, was het antwoord. Ik voelde me niet gehoord, niet in het verzoek om doorverbonden te worden met de ondertekenaar, niet in mijn vraag welke informatie er dan ontbrak en niet in mijn opmerking over de machtiging. Ik zei dat alles aan haar antwoor-

den me verbaasde en dat het beter was om dit gesprek te beëindigen.

Na vijf minuten denken en na een grijns op het gezicht van mijn aios – hij kent me – besloot ik er toch nog een tweede telefoontje aan te wijden. Nu kreeg ik een ander aan de lijn. Ik stelde nogmaals mijn vragen, vertelde over het beloop van het vorige gesprek, grapte of het CIZ misschien zijn oogkleur wilde weten, en gaf aan dat ik de directeur wilde spreken. De vrouw hoorde mij aan, verdiepte zich in de patiëntgegevens en zei toen dat het verzoek over de verdere informatie inderdaad niet zinnig was. Ik mocht de brief verscheuren. Dat deed ik meteen, hoorbaar voor haar, en na nog een grapje beëindigden we het gesprek. Ging het maar altijd zo.

Mijn telefoontje bespaarde 88 eurocent porto en een hoop onnodige, bureaucratische handelingen. Het CIZ kost onze samenleving 137 miljoen euro, las ik eens in Medisch Contact. Dat zijn heel veel postzegels.

Ik zou bij mijn beroepsvereniging nogmaals willen pleiten voor het drukken en verspreiden van stickers met een paarse krokodil erop. Om te plakken op informatieaanvragen die te zot zijn voor woorden.



beeld: ANP Photo