

IN ACTIE NIERPATIËNT HENK FILIPSEN SPRINGT OP DE BRES VOOR

LOTGENOTEN, DIE VAAK VEEL TE LANG ONDERWEG ZIJN VOOR HUN BEHANDELING IN HET ZIEKENHUIS

# Via de kapper op Stokhorst naar de dialyse in Enschede

Nierpatiënten die voor een dialyse per taxi naar het MST moeten, zijn vaak te lang onderweg. Omdat elke behandeling fysiek een enorme belasting is, dringt Henk Filipsen aan op duidelijke richtlijnen. „Zo krijg je alleen onbegrip.”

Stephan Scheper  
Oldenzaal/Overdinkel

**D**rie keer per week moet nierpatiënt Henk Filipsen (54) vanuit zijn woning Overdinkel naar het Medisch Spectrum Twente in Enschede worden gereden. Vier uur ligt hij daar aan de machine. Na afloop wil hij het liefst zo snel mogelijk terug naar huis. In de praktijk gaat dat volgens hem wel eens mis. Niet alleen bij hemzelf, maar ook bij veel lotgenoten. Moet er op de terugweg eerst nog iemand met de Regiotaxi naar een adres in Tweekelerveld worden gebracht. Of naar de kapper op Stokhorst.

## Voorwaarden

Filipsen benadrukt dat hij niet aan de bel trekt om de vervoerder (in zijn geval Taxi Brookhuis uit Oldenzaal) in een kwaad daglicht te stellen. Het gaat hem er vooral om dat er meer duidelijkheid en transparantie komt over de voorwaarden waaraan het zittend ziekenvervoer moet voldoen.

„Ik wil niemand tegen de schenen schoppen. Maar dit probleem speelt al heel lang. Sinds 2008 gaat het overal in Nederland mis. Diverse instanties houden zich hier al mee bezig en iedereen beaamt dat er sprake is van een probleem.”

Toch is er nog weinig ten goede veranderd. „Nierdialysepatiënten lopen een marathon en zijn bekaf na een dialyse”, vertelt Filipsen, raadslid van Burgerforum en al negen jaar volledig afgekeurd.



„Reizen is voor hen een hele belasting.”

Hij heeft de indruk dat iedereen de moed heeft opgegeven. „Veel mensen voelen zich al afgeschreven en zijn te moe om hiertegen te vechten. Niemand heeft het idee dat er echt iets gebeurt met de meldingen.” Een patiënt uit Denekamp vertrouwde hem een tijdje geleden toe, dat het moeizame taxivervoer zelfs een reden kon zijn om de dialyse stop te zetten.

## Reistijd

De strijdbare inwoner van Overdinkel kaartte het probleem aan bij vervoerder Brookhuis. „Om ze

duidelijk te maken hoe belastend dit voor ons is.” Menzis werd eveneens benaderd. In een brochure meldt de zorgverzekeraar dat de reistijd maximaal met 25 procent mag worden overschreden. Duurt een ritje naar het MST normaal gesproken 20 minuten dan is dus een vertraging van hooguit vijf minuten toegestaan. Een regel waar in de praktijk vaak weinig van terecht komt. Hij vertelt over een inwoner van Glanerbrug die 45 minuten na het afgesproken tijdstip werd opgehaald en zo laat thuis werd afgezet dat ze moeite had om het complex binnen te komen.

„We kennen de afspraken gewoon niet”, stelt Filipsen vast. „Daardoor weet ik ook niet wat mijn rechten en plichten zijn. Er moet meer helderheid komen. Wat zijn nou eigenlijk de richtlijnen waar de vervoerders zich aan moeten houden? Zo krijg je alleen maar onbegrip. Het gaat mij erom dat we de dialoog op gang brengen en dat de puntjes op de i worden gezet.”

## Aan de bel getrokken

Waar Filipsen stelt dat meerdere dialysepatiënten bij Menzis aan de bel hebben getrokken over het taxivervoer, geeft woordvoerder

▲ Omdat elke behandeling fysiek een enorme belasting is, dringt Henk Filipsen aan op duidelijke richtlijnen voor nierpatiënten die afhankelijk van van de taxi. FOTO FRANS NIKKELS

“**Veel mensen voelen zich al afgeschreven en zijn te moe om hiertegen te vechten**

– Henk Filipsen

Corine Rodenburg aan dat die ontevredenheid niet bekend is bij de zorgverzekeraar. Bij de aanbesteding van het zittend ziekenvervoer wordt volgens haar gekeken naar het totaalplaatje: „Tijdigheid, veiligheid en kwaliteit maar ook duurzaamheid. Uiteindelijk gaan we een contract aan met de vervoerder die het beste bij onze wensen aansluit.” In april is een nieuw aanbestedingstraject begonnen dat dit najaar wordt afgerond.

## Rugnummers en namen

Om echt werk te kunnen maken van klachten, benadrukt Roden-

Reactie Brookhuis: ‘Maatwerk is wenselijk’

Directeur Erwin Brookhuis van Brookhuis Taxivervoer heeft alle begrip voor de reactie van Filipsen. „Vertragingen kunnen heel vervelend zijn. Hier zou maatwerk wenselijk zijn, maar daar hebben wij als uitvoerder geen invloed op. We werken volgens een planningsstelsel”, zegt Brookhuis. „In dat systeem wordt het ziekenvervoer vanwege de efficiëntie gecombineerd met reguliere ritten.” Taxi Brookhuis verzorgt sinds 58 jaar het ziekenvervoer van verschillende zorgverzekeraars, waaronder Menzis. „Als onderaannemer voeren we de regels van de opdrachtgever naar tevredenheid uit. In de praktijk kan vertraging door een file of wegwerkzaamheden een keer voorkomen.”

Erwin Brookhuis benadrukt dat het ziekenvervoer maandelijks door verzekeraars wordt gemonitord. „Onze rapporten zijn dik in orde. We doen zelfs nog meer dan we moeten doen. Vertraging voor patiënten kan voorkomen, maar andersom wachten chauffeurs soms ook twintig minuten als ze zijn gearriveerd op de locatie.”

burg, is het belangrijk dat mensen zich melden bij Menzis: „Rugnummers en namen hebben we nodig. Een paar jaar geleden speelde dit wel in een andere regio. Incidenteel kan dit altijd voorkomen. Maar we hebben geen grote signalen ontvangen vanuit Twente. Als er gedurende langere tijd klachten over een vervoerder binnenkomen, gaan we wel in gesprek met die partij. Soms is daar een logische verklaring voor. Als dat niet zo is, kan dat consequenties hebben.” Het combineren van ritten is toegestaan zolang dat niet leidt tot forse tijdsoverschrijdingen.