

## **SCHRIFTELIJKE VRAAG**

nr. 147

van **VERA JANS**

datum: 9 november 2022

---

aan **HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN,  
VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

---

### *Centra voor geestelijke gezondheidszorg (CGG's) - NOA-beleid*

Een centrum voor geestelijke gezondheidszorg biedt hulpverlening aan mensen met psychische problemen. In een CGG zijn er aparte teams voor volwassenen, voor ouderen en voor kinderen en jongeren. Elk team bestaat uit één of meerdere psychiaters, psychologen en maatschappelijk werkers. Een CGG organiseert consultaties voor medisch-psychiatrische hulpverlening, maar ook voor psychotherapeutische hulp. Daarnaast kan een CGG zich ook inzetten voor één of meerdere specifieke vormen van zorg (bijvoorbeeld alcohol- en drugpreventie, of forensische hulpverlening), of één of meerdere doelgroepgerichte projecten. Het kan ook ondersteuning en consulten aanbieden aan andere sectoren zoals Bijzondere Jeugdzorg, gevangenissen, woonzorgcentra, enzovoort.

Het CGG past actief een NOA-beleid (Niet Opdagen op Afspraak) toe dat gericht is op een vermindering van het aantal cliënten dat niet komt opdagen op een geplande afspraak zonder tijdig te verwittigen. Dit beleid omvat zowel proactieve als reactieve acties.

1. Hoeveel personen kwamen niet opdagen op hun afspraak in 2021, in 2020 en in 2019? Graag een opdeling per CGG.
  - a) Zijn er bijzondere evoluties op te merken?
  - b) Wat zijn de meest voorkomende redenen voor het niet opdagen zonder verwittiging op een afspraak?
2. Hoeveel personen verwittigden dat ze niet op een afspraak geraken in 2021, in 2020 en in 2019? Graag een opdeling per CGG.
  - a) Zijn er bijzondere evoluties op te merken?
  - b) Wat zijn de meest voorkomende redenen hiervoor?
3. Heeft de minister zicht op het profiel van de personen die niet komen opdagen op hun afspraak? Zo ja, wat is dat profiel?
4. Wat zijn de proactieve acties die de CGG's ondernemen om het aantal NOA's te doen dalen?
5. Wat zijn de reactieve acties die de CGG's ondernemen om het aantal NOA's te doen dalen?

**HILDE CREVITS**

VICEMINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID EN GEZIN

---

**ANTWOORD**

op vraag nr. 147 van 9 november 2022

van **VERA JANS**

---

1-2. Om een antwoord te formuleren op uw vraag, kunnen we kijken naar het niveau van de zorgactiviteiten. Voor iedere geplande zorgactiviteit registreert de hulpverlener van het Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) of de zorggebruiker komt opdagen of niet, en of deze zijn afwezigheid voorafgaand heeft gemeld.

Het aantal zorgactiviteiten waarbij de zorggebruikers niet kwam opdagen kan u terugvinden in bijlage (tabblad: aantal (niet) ontvangen zorgactiviteiten). In de tabel ziet u de evolutie per CGG en per jaar. Voor de evolutie die u vraagt, ziet u in de tabel een opsplitsing van de EPD-data, waarbij de fusie van twee CGG nog niet is meegerekend. U ziet dus de cijfers van 20 CGG, terwijl er op dit moment 19 CGG werkzaam zijn.

Onder "tijdig aangekondigd" wordt verstaan dat de zorggebruiker de afspraak twee of meer werkdagen op voorhand annuleert. "Niet tijdig aangekondigd" betekent dat de zorggebruiker zijn afspraak wel annuleert, maar dit de dag zelf doet of één werkdag op voorhand.

De COVID 19-periode bemoeilijkt een correcte interpretatie van beschikbare data in de laatste jaren. Door de snelle omschakeling van de CGG naar alternatieve vormen en online hulpverlening in deze periode konden veel zorgactiviteiten gewaarborgd worden. In de meeste CGG zien we een lichte daling in de aantallen van zorgactiviteiten waar de zorggebruiker afwezig is. Het aantal zorgactiviteiten waar de zorggebruiker zijn afwezigheid tijdig aankondigt neemt licht toe.

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom zorggebruikers onaangekondigd niet komen opdagen op hun afspraak. Bijvoorbeeld vergetelheid, afname van motivatie, wachttijd tot het eerste gesprek, tijdsinvestering in de behandeling, andere zaken die belangrijker zijn in het leven (werk, opleiding, vrienden, familie) of de financiële situatie. De CGG baseren zich ook op bovenstaande redenen, om hun NOA (niet opdagen op afspraak) -beleid op te organiseren. Een systematische patiëntbevraging of onderzoek naar reden waarom zorggebruikers niet opdagen is er nog niet gebeurd. Wel vragen de CGG bij tijdig annuleren aan de zorggebruiker wat de reden daartoe is om hierop in te spelen alsook wordt elke NOA met de zorggebruiker besproken bij een volgende afspraak.

3. Het profiel van welke zorggebruikers afspraken afzeggen of onaangekondigd niet komen opdagen is moeilijk te omschrijven, er zijn immers geen eenduidige factoren die een NOA kunnen voorspellen. De sector geeft aan dat ze kunnen stellen dat een klein percentage van het cliënteel van de CGG, verantwoordelijk is voor een groot percentage van de NOA's.

4-5. Op basis van individuele analyses die de centra maken, neemt elk CGG gerichte maatregelen om de NOA terug te dringen. Ieder CGG kan hierin eigen accenten leggen afgestemd op hun specifieke situatie. De koepels hebben op een intern gedeeld platform, vaststellingen over NOA, relevante wetenschappelijke literatuur en mogelijke maatregelen gebundeld waarop de CGG kunnen terugvallen. Het volledige NOA-beleid van de CGG is gebaseerd op wetenschappelijk onderbouwde praktijk, die de CGG

onderling uitwisselen. De maatregelen kunnen zowel door een hulpverlener uitgevoerd worden, als door een team of op het niveau van de voorziening, het CGG.

Ik som hierbij even de pro-actieve maatregelen op, waarvan we weten dat ze door de CGG kunnen worden toegepast. Algemeen geldt dat de zorg en veiligheid voor de zorggebruiker steeds prioritair blijft:

- Afspraken over patiëntbijdragen en wat te doen bij afwezigheid zijn onderdeel van de akkoordverklaring en worden besproken tijdens het intakegesprek
- Via een SMS-systeem kunnen zorggebruikers twee werkdagen voor de afspraak een herinnering ontvangen. Dit wordt besproken tijdens het intakegesprek en automatisch geactiveerd, tenzij de zorggebruiker aangeeft dit niet te wensen (opting out)
- De affiche "Stuur je kat niet" kan terugkomen in de wachtzalen, op de achterkant van afsprakenkaartjes en op de website. Zorggebruikers worden ook gewezen op het feit dat hun afwezigheid impact kan hebben op de snelheid waarmee andere zorggebruikers zorg kan worden verleend.
- Voor de opstart van een therapeutisch traject kan een wervende brief met de bevestiging van de afspraak verstuurd worden. De postkaart "Stuur je kat niet" kan toegevoegd worden aan de brief
- Zorggebruikers worden bedankt indien ze tijdig hun afspraak annuleren. Op die manier wordt dit gedrag bekrachtigd.
- Zorgmedewerkers vervullen een voorbeeldfunctie in het NOA-beleid. Het annuleren van afspraken door de hulpverlener van het CGG zelf, gebeurt tijdig en enkel in uitzonderlijke gevallen

Zoals gevraagd voeg ik ook een opsomming toe van de mogelijke reactieve maatregelen. Ook hier geldt dat de zorg en veiligheid voor de zorggebruiker steeds prioritair blijft.

- Zorgmedewerkers kunnen ervoor kiezen zorggebruikers te contacteren (telefoon, e-mail, brief) na een gemiste afspraak
- Elke NOA wordt besproken met de zorggebruiker. Eén of herhaaldelijke gemiste afspraken kunnen een signaal zijn van problemen in het therapeutisch traject. De CGG vinden het fundamenteel om dit met de zorggebruiker te bespreken.
- Indien de zorggebruiker tijdig zijn afspraak annuleert, kan gepolst worden naar de reden. Soms geraken zorggebruikers niet fysiek op de afspraak, maar kan wel geschakeld worden naar beeldbellen
- Administratieve bijdragen kunnen gevraagd worden bij niet-tijdig aangekondigde afwezigheden. De hulpverlener kan beslissen dit niet aan te rekenen in geval van overmacht bij de zorggebruiker.
- Zorggebruikers die herhaaldelijk niet aanwezig zijn op de afspraak worden besproken op teamniveau indien aangewezen.

## **BIJLAGE**

### Overzicht