



Rapport

Enquête wachtenden Stepwork

Inhoud

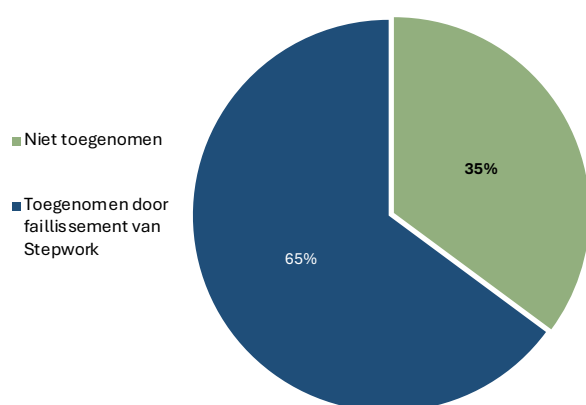
Samenvatting	2
1. Inleiding	4
2. Hoe gaat het met cliënten van Stepwork	5
2.1 Problematiek.....	5
2.2 Vergelijkbare problemen bij ander zorgverleners	6
3. Hoe verder?	7
3.1 Beperkt vertrouwen in Genderhealthcare	7
3.2 Tussen wal en schip	7
4. Informatiebehoefte	8
4.1 Onvoldoende informatie.....	8
4.2 Informatiebehoefte van de groep tussen wal en schip	8
5. Waardering betrokken partijen	10
5.1 Informatiebronnen	10
5.2 Stepwork.....	10
5.3 Genderhealthcare	11
5.4 Transvisie	12
5.5 Zorgverzekeraars	13
5.6 Overheid.....	14
5.7 Andere organisaties	14
Bijlage – reacties open vragen	15

Samenvatting

Op verzoek van Transvisie heeft Impuls Economen (“we”) een enquête gehouden onder cliënten van Stepwork. Tot het faillissement was Stepwork een van de weinige aanbieders van transgenderzorg. Doel van enquête was inzicht te krijgen in de mentale gesteldheid de cliënten van Stepwork, hoe zij verder willen en hoe betrokken organisaties daarbij kunnen helpen. De vragenlijst stond open tussen 17 december 2021 en 25 januari 2022, en werd 127 keer ingevuld.

Veel respondenten blijken geen duidelijk beeld te hebben op welke wachtlijst zij staan (aanmelding, toelating, doorverwijzing, behandeling, indicatiestelling). Dit lijkt eigen aan het probleem van de wachttijden voor transgender zorg. Bijna 20% van de mensen op de oorspronkelijke wachtlijst van Stepwork heeft zich (nog) niet ingeschreven bij een andere zorgverlener.

Toename angst en/of somberheid



Veel respondenten hebben last van angst of somberheid, en ervaren problemen met werk of studie. Van de mensen die waren aangemeld bij Stepwork heeft 76% last van angst of somberheid. Die problemen zijn bovendien toegenomen door het faillissement van Stepwork: bij 65% van de respondenten met last van angst of somberheid zijn de problemen toegenomen door het faillissement, en bij 46% van hen zijn de problemen met studie of werk toegenomen.

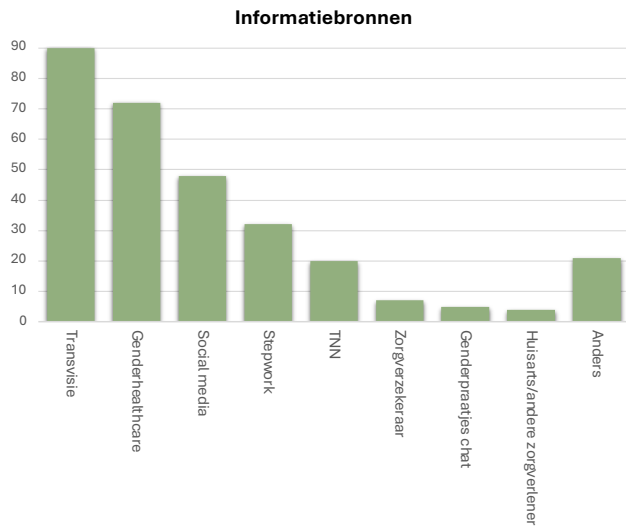
Na de overname van het failliete Stepwork heeft Genderhealthcare de cliënten van Stepwork aangeboden het traject over te nemen.

Het vertrouwen in Genderhealthcare is echter niet groot. Op een schaal van 1 tot 5 geven respondenten Genderhealthcare 2,4 punten voor het vertrouwen dat ze hebben in Genderhealthcare als een goed alternatief voor Stepwork.

De informatievoorziening voor transgender personen is onvoldoende. Transgender personen staan te wachten op een bus zonder dienstregeling en zonder duidelijke opstapleek. Waar ze behoefte aan hebben is onder meer:

- *Informatie over de resterende wachttijd.* Dat geldt voor mensen die van de wachtlijst van Stepwork zijn overgeplaatst naar de wachtlijst bij een andere aanbieder, maar het geldt ook voor mensen die niet van wachtlijst zijn gewisseld. Ook zij willen graag weten wanneer ze aan de beurt zullen zijn;
- *Persoonlijke ondersteuning.* Transgender personen die wachten op een indicatiestelling voor de zorg hebben behoefte aan psychische steun en aan een contactpersoon met wie ze de mogelijkheden voor een behandeling kunnen bespreken;
- *Direct contact met de zorgverlener.* Transgender personen hebben behoefte aan informatie uit de eerste hand als zich situaties voordoen als het faillissement van Stepwork en persoonlijk contact met vertegenwoordigers van de organisatie waar ze op de wachtlijst staan. Het ontbreken van dat contact draagt bij aan het gevoel van eenzaamheid en onzekerheid;
- *Inzicht in de betrouwbaarheid van Genderhealthcare.* Velen vragen zich af of Genderhealthcare te vertrouwen is en capabel genoeg om de zorg van Stepwork over te nemen. Zij kunnen geen goede informatie vinden zoals de kwalificaties van betrokken zorgverleners, en de financiering van Genderhealthcare.
- *Duidelijkheid over de vergoeding.* Onduidelijkheid over de vergoeding na overstappen naar een andere zorgverlener kan belemmerend werken. Maar

weinig mensen hebben hulp gekregen van hun zorgverzekeraar. En minder dan de helft van die mensen heeft het contact met de zorgverzekeraar als positief ervaren.



Transvisie vormt voor veel respondenten een goede informatiebron. Er is waardering voor het perspectief dat Transvisie biedt door informatievoorziening over de situatie bij Stepwork en Genderhealthcare, en over het handelingsperspectief voor cliënten van het vroegere Stepwork. Respondenten zouden van Transvisie wel graag meer informatie krijgen over betrouwbare alternatieven voor Stepwork. Zij benadrukken dat het belangrijk is dat Transvisie de problematiek in de transgenderzorg blijft aankaarten bij politici en beleidsmakers.

De enquête geeft waardevolle informatie over hoe het de cliënten van Stepwork vergaat, hoe zij verder willen gaan, wat hun informatiebehoefte is en hoe zij betrokken partijen waarderen. De problemen onder transgender personen zijn groot, en zij hebben meer en betere ondersteuning nodig.

We zijn onder de indruk van de persoonlijke verhalen van de respondenten zoals die bij de open vragen naar voren kwamen. Wij danken de respondenten voor hun vertrouwen, en voor de bijdrage die ze met hun reactie leveren aan de ondersteuning van de cliënten van het voormalige Stepwork.

1. Inleiding

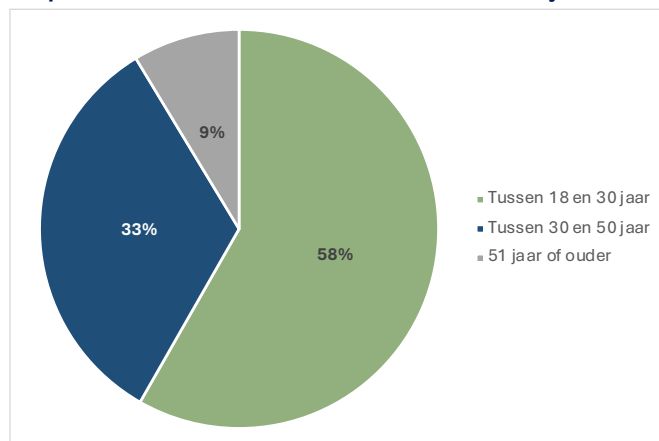
Op 21 september 2021 ging transzorg aanbieder Stepwork failliet. Voor cliënten en wachtenden van Stepwork had dat grote impact. Voor Transvisie is van belang te weten hoe groot die impact is. Daarom heeft Transvisie aan Impuls Economen gevraagd een enquête op te zetten met als doel inzicht te krijgen in de mentale gesteldheid van de cliënten van het voormalige Stepwork, hoe zij verder willen en hoe betrokken organisaties – inclusief Transvisie – daarbij kunnen helpen.

De enquête is op 17 december 2021 van start gegaan, en gesloten op 25 januari 2022. Doelgroep van de enquête zijn cliënten en wachtenden van Stepwork/Genderhealthcare. De vragenlijst kon gevonden worden via een link op de website van Transvisie. Transvisie heeft hierover een nieuwsbericht gepubliceerd, en daarbij via haar eigen kanalen (social media, mailing lijsten, et cetera) de enquête onder de aandacht gebracht van de doelgroep.

De resultaten zijn anoniem ontvangen en verwerkt.

In totaal is de vragenlijst 127 keer ingevuld, in meerderheid door respondenten tussen de 18 en 51 jaar. Naar schatting heeft hiermee rond de 10% gereageerd van de cliënten die op het moment van het faillissement bij Stepwork aangemeld waren (ongeveer 1400).

Respondenten in meerderheid tussen 18 en 51 jaar



Van de respondenten geven er 113 aan een doorverwijzing te hebben van de huisarts naar Stepwork, zijn er 95 aangemeld bij Stepwork, 66 toegelaten tot de wachtlijst voor een indicatiestelling bij Stepwork, en waren er 27 in een behandeltraject bij Stepwork (begeleiding of indicatiestelling).

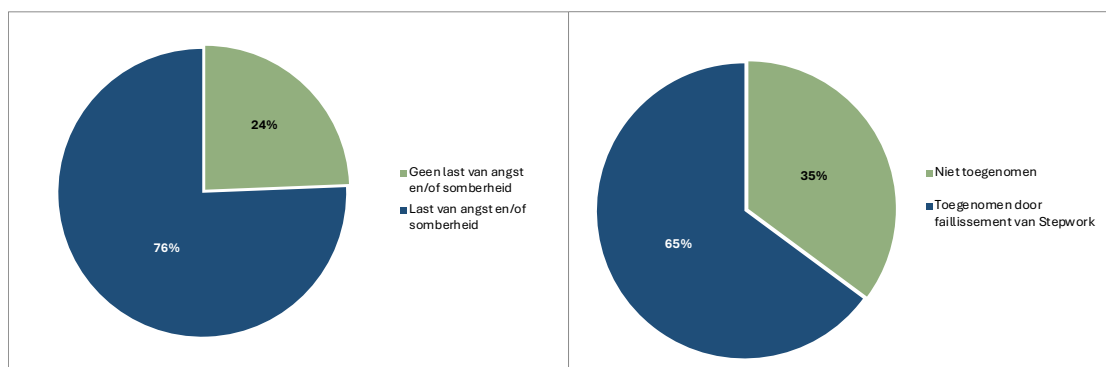
De enquête geeft waardevolle informatie over hoe het de cliënten van Stepwork vergaat, hoe zij verder willen gaan, wat hun informatiebehoefte is en hoe zij betrokken partijen waarderen.

2. Hoe gaat het met cliënten van Stepwork

2.1 Problematiek

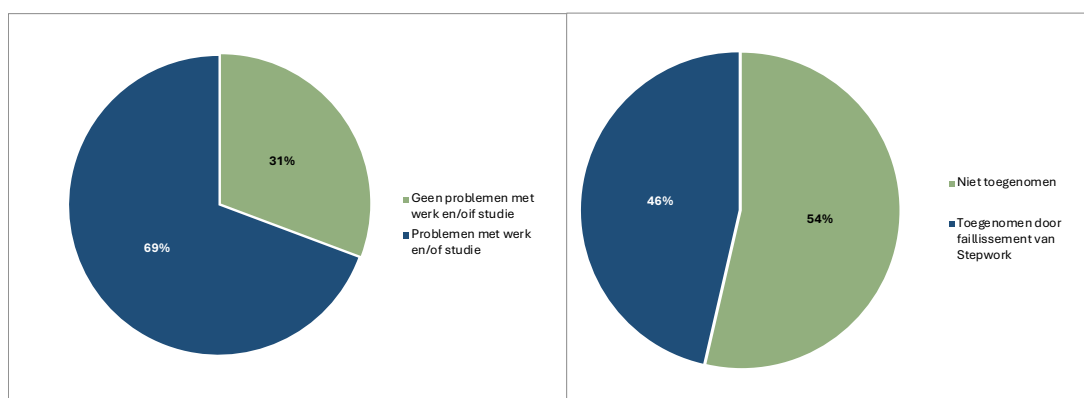
Veel respondenten hebben last van angst en somberheid

Driekwart van de respondenten (76%) geeft aan last te hebben van angst of somberheid. Van die respondenten geeft bovendien 65% aan dat aan dat hun angst of somberheid is toegenomen als gevolg van het faillissement van Stepwork en de nasleep daarvan.



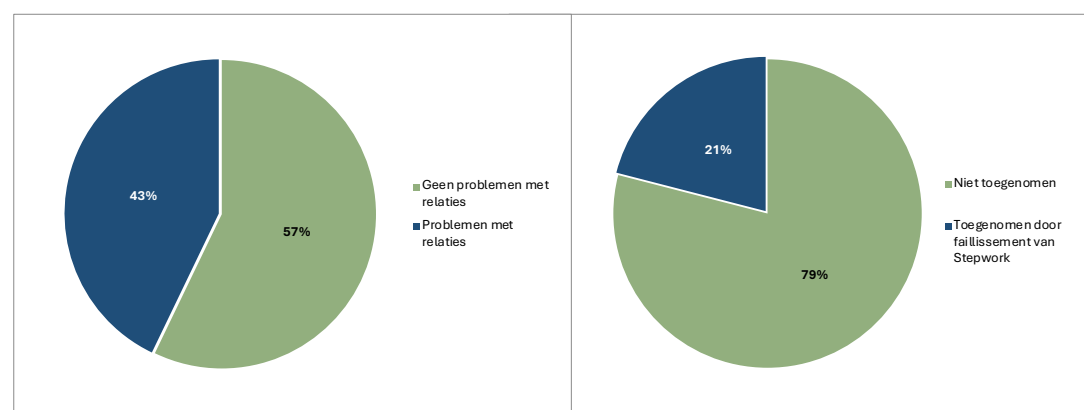
Veel van de respondenten hebben problemen met werk en studie

Ruim twee derde (69%) van de respondenten geeft aan problemen te hebben met werk of studie. Van die respondenten geeft 46% aan dat die problemen zijn toegenomen als gevolg van het faillissement van Stepwork en de nasleep daarvan.



Ruim een derde van de respondenten ervaart problemen met relaties

43% van de respondenten geeft aan problemen te ervaren met relaties. Van die respondenten geeft 21% aan dat die problemen toegenomen als gevolg van het faillissement van Stepwork en de nasleep daarvan.



De problemen zijn toegenomen door het faillissement van Stepwork

Uit de enquête blijkt dat het faillissement van Stepwork en de nasleep daarvan de problemen van respondenten verergerd hebben. Dit geldt met name voor angst of somberheid. Ruim twee derde van de respondenten die al voor het faillissement van Stepwork last hadden van angst of somberheid geeft aan dat die problemen als gevolg van het faillissement zijn toegenomen. Bij de problemen met werk en studie en de problemen met relaties is de toename minder groot.

	Respondenten met problemen	Problemen toegenomen door faillissement
Last van angst en/of somberheid	75,6%	64,9%
Problemen met werk of studie	69,3%	46,4%
Problemen met relaties	42,9%	21,0%

2.2 Vergelijkbare problemen bij ander zorgverleners

We hebben onderzocht in hoeverre cliënten van Stepwork en Genderhealthcare meer last van problemen hebben dan cliënten die bij andere zorgverleners in behandeling zijn of op de wachtlijst staan. Dat lijkt niet het geval. Voor alle respondenten – ongeacht zorgverlener – geldt dat een ruime meerderheid (meer dan 70%) last heeft van angst of somberheid, meer dan de helft problemen met werk of studie, en meer dan een derde problemen met relaties. Er zijn verschillen tussen de zorgverleners, maar die zijn niet significant.

Cliënten van andere zorgverleners ervaren vergelijkbare problemen

Cliënt bij	Stepwork	Stepwork + andere zorgverlener	Andere zorgverlener	Nergens
Last van angst en/of somberheid	76,5%	75,0%	70,6%	75,0%
Problemen met werk of studie	75,8%	66,7%	53,3%	74,3%
Problemen met relaties	34,3%	44,4%	26,7%	51,4%

Uit de reacties blijkt dat 76,5% van de respondenten die alleen te maken hebben met Stepwork last hebben van angst of somberheid. Voor respondenten die bij zowel Stepwork als een andere zorgverlener op de wachtlijst staan is dit 75%. Voor de respondenten die niet te maken hebben met Stepwork heeft 70,6% last van angst of somberheid. Ook 75% van de respondenten die niet op de wachtlijst staan heeft hier last van.

Van de respondenten die alleen met Stepwork te maken hebben gehad, ervaart 75,8% problemen met werk of studie. Dit percentage ligt op 66,7% voor de respondenten die naast Stepwork ook te maken hebben gehad met een andere zorgverlener, en op 53,3% voor de respondenten die alleen met andere zorgverleners te maken hebben gehad. 74,3% van de respondenten die (nog) niet op een wachtlijst zijn geplaatst bij een zorgverlener ervaren ook problemen met werk en/of studie.

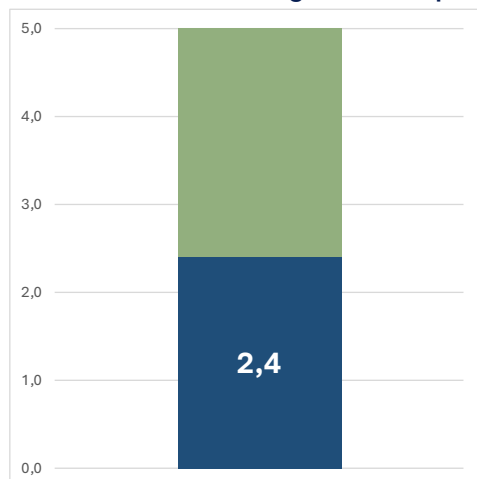
Van de respondenten die alleen op de wachtlijst stonden bij Stepwork heeft 34,4% problemen met relaties. Voor degenen die naast Stepwork ook ergens anders op de wachtlijst zijn geplaatst is dit 44,4% en voor degenen die niet te maken hebben met Stepwork is dit 26,7%. Opvallend is tot slot dat bij de groep respondenten die nergens op een wachtlijst staan de meeste problemen met relaties bestaan, namelijk 51,4%.

3. Hoe verder?

3.1 Beperkt vertrouwen in Genderhealthcare

Na de overname van het failliete Stepwork heeft Genderhealthcare de cliënten van Stepwork aangeboden het traject over te nemen. Volgens de respondenten is Genderhealthcare een matig alternatief voor Stepwork. Zij hebben er geen volledig vertrouwen in dat Genderhealthcare een goed alternatief kan bieden voor de zorg van Stepwork. Op een schaal van 1 (slecht) tot 5 (goed) scoort Genderhealthcare een waarde van 2,4.

Genderhealthcare is volgens van respondenten een matig alternatief voor Stepwork

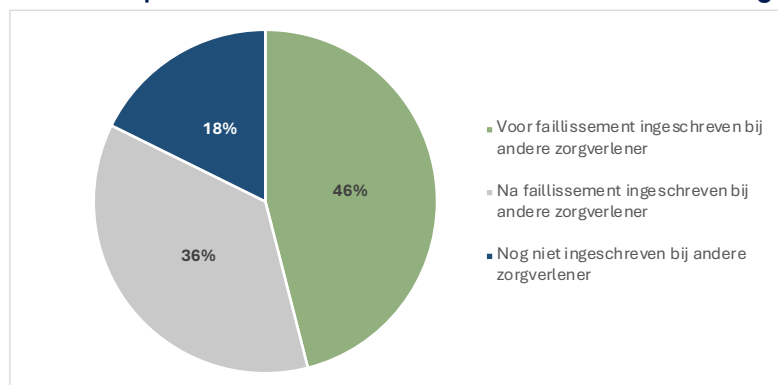


3.2 Tussen wal en schip

Van de respondenten die bij Stepwork stonden aangemeld had 46% zich al voor het faillissement ook bij een andere zorgverlener gemeld. 36% heeft dat na het faillissement gedaan.

Een speciale groep vormen de respondenten die alleen stonden ingeschreven bij Stepwork (op de aanmeldingslijst, de wachtlijst of in behandeling) en zich nog niet hebben aangemeld bij een andere zorgverlener. Dus ook niet bij Genderhealthcare. Dit betreft 18% van de respondenten die stonden aangemeld bij Stepwork.

Niet alle respondenten hebben zich na het faillissement elders ingeschreven



Deze groep heeft dus wel ooit de stap gezet om zich bij Stepwork te melden, maar valt nu tussen wal en schip.

4. Informatiebehoefte

4.1 Onvoldoende informatie

De informatievoorziening is onvoldoende. De informatiebehoefte van respondenten loopt uiteen van algemeen tot specifiek. In de bijlage hebben we alle reacties op de open vragen weergegeven. Hieronder lichten we de hoofdpunten eruit.

Plek op de wachtlijst

Respondenten willen weten wat of wanneer de volgende stap is voor henzelf. Er is behoefte aan bevestiging dat ze van Stepwork naar GHC op de wachtlijst zijn overgeplaatst en behoud van hun plek op de wachtlijst, en hoe lang de wachttijd vervolgens is.

Veel respondenten lijken geen duidelijk beeld te hebben op welke wachtlijst zij staan (aanmelding, toelating, doorverwijzing, behandeling, indicatiestelling). Dit lijkt eigen aan het probleem van de wachttijden voor transgender zorg.

Persoonlijke steun

Respondenten hebben behoefte aan persoonlijke ondersteuning gericht op de situatie waarin ze zich nu bevinden. Dus ook de wachtenden. Genoemd worden zowel psychische steun als een contactpersoon om mogelijkheden voor behandeling te bespreken.

Direct contact met zorgverlener

Er bestaat bij respondenten behoefte aan direct contact met vertegenwoordigers van Stepwork/Genderhealthcare over de stand van zaken. Dus niet alleen vanuit derde partijen zoals Transvisie.

Daar tegenover staat dat er ook respondenten zijn die juist aangeven dat zij niets meer met Stepwork te maken willen hebben. Zij willen weten hoe hun gegevens verwijderd kunnen worden uit de bestanden van Stepwork/Genderhealthcare.

Betrouwbaarheid Genderhealthcare

Respondenten vragen zich af of Genderhealthcare te vertrouwen is. Of Genderhealthcare capabel genoeg is om Stepwork over te nemen. Er bestaat behoefte aan informatie over de kwalificaties van het personeel, en de financiering van de organisatie.

Vergoeding

Respondenten hebben behoefte aan duidelijkheid over de vergoeding vanuit de zorgverzekering. Met speciale aandacht voor informatie over de vergoeding van de behandeling na overstap naar Genderhealthcare, en een handelingsperspectief voor het geval de aanvraag op vergoeding geweigerd wordt.

4.2 Informatiebehoefte van de groep tussen wal en schip

Voor de groep die zich nog nergens anders gemeld heeft dan bij Stepwork hebben we specifiek gekeken aan welke informatie zij behoefte heeft. Die is op hoofdlijnen gelijk aan die van de andere respondenten.

Omdat het hier om een specifieke groep gaat die zelf nog een stap moet zetten om hun traject weer op gang te krijgen, hebben we de informatiebehoefte van deze respondenten hieronder integraal weergegeven.

Informatiebehoefte van respondenten die zich nog nergens anders aangemeld hebben

“Meer duidelijk over vergoeding in de toekomst, en bestaanszekerheid van Genderhealthcare.”
“Wat de nieuwe locatie is.”
“Hoe de relatie is tussen Genderhealthcare en andere zorgverleners omtrent de medische transitie, bijv. het VU, waar en wanneer er hulp geboden kan worden.”
“Voortgang opzet Genderhealthcare.”
“Ik begrijp niet waarom er twijfels zijn over Genderhealthcare. Ik heb een mail van hen gehad en hun website ziet er goed uit. Maar Genderhealthcare staat (nog) niet in de lijst met aanbieders op de website van Transvisie.”
“Ik wil vooral weten wanneer ze schatten dat de zorg weer doorgaat, van m'n behandelaar hoorde ik alleen "we zijn heel druk met de overname en er wordt nu niks geleverd aan zorg, maar in het voorjaar kan je weer op gesprek komen.”
“Duidelijke plan van aanpak en reguliere updates van de actuele situatie en ervaringen van anderen.”
“Of Genderhealthcare wel de kennis en kunde in huis heeft om transgenderzorg te gaan bieden.”
“Of Genderhealthcare nu wel of niet een contract heeft met zorgverzekeraars voor komend jaar.”
“Over een begeleidingstraject en waar ik mijn transitie zou kunnen vervolgen. Had mijn traject bij Stepwork net afgerond, omdat ik daar niet verder kwam. Tijdens mijn transitie heb ik van Stepwork praktisch geen ondersteuning gehad. Na start hormonen bijna niet en na mijn eerste operatie al helemaal niet meer.”
“Wanneer ik eindelijk een afspraak heb bij genderhealthcare. Ik heb in september begonnen met hormonen. Heb toestemming gegeven om mijn dossier over te zetten naar genderhealthcare. Ik heb niks gehoord vanuit genderhealthcare. Dus zelf [...] contact opgenomen, maar afspraken worden niet na gekomen. Ik heb nog geen afspraak met een psycholoog of psychiater en geen indicatie van wanneer ik deze zal krijgen.”
“Wanneer ik weer met gesprekken kan starten.”
“Helderheid vanuit de politiek over de algehele wachtlijsts problematiek binnen de transgenderzorg. Zo heeft VUmc al sinds maart 2020 geen nieuwe behandelingen opgestart.”
“Hoe het ervoor staat met de overname, wanneer je bericht van genderhealthcare kunt verwachten, wanneer je je contactpersoon bij genderhealthcare kunt spreken, hoe mijn dossier eruitziet.”
“Waar ik aan toe ben, waar ik heen kan wanneer ik vragen heb betreffend mijn traject in de toekomst en wanneer ik daar terecht kan.”
“Waar de kantoren zitten.”
“Wanneer de gesprekken beginnen.”
“Updates over waar je op de wachtlijst staat.”

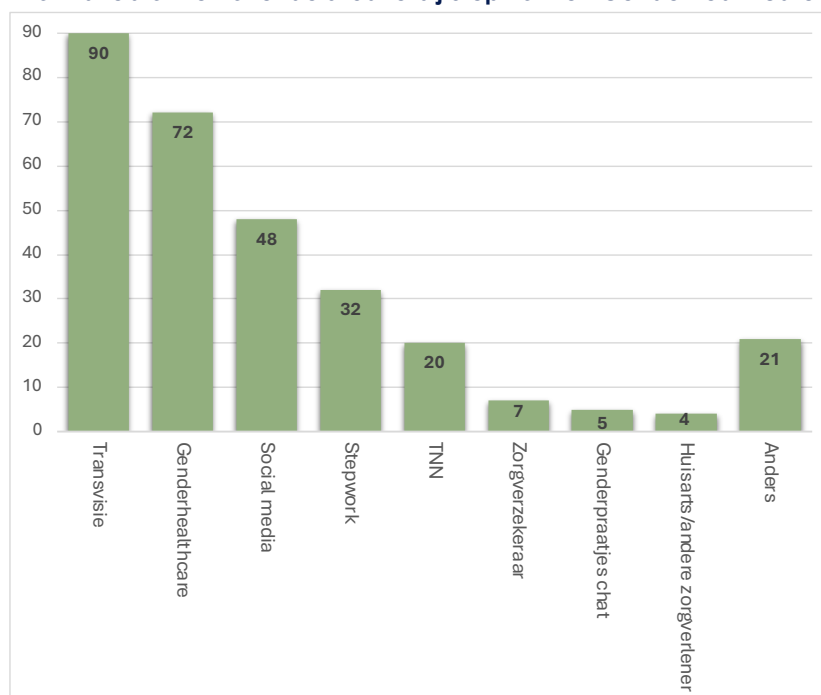
5. Waardering betrokken partijen

We hebben de respondenten gevraagd om hun waardering van de informatievoorziening van de betrokken partijen. Ze konden die aangeven op een schaal van 1 (slecht) tot 5 (goed). Hieronder geven we de resultaten weer, voorafgegaan door een overzicht van de belangrijkste informatiebronnen van de respondenten.

5.1 Informatiebronnen

De belangrijkste bronnen van informatie over de situatie bij Stepwork zijn voor de respondenten Transvisie, Genderhealthcare, social media, Stepwork en TNN. Dat respondenten Transvisie veel noemen kan mede verklaard worden door het feit dat Transvisie deze enquête heeft uitgezet.

Informatiebronnen over de situatie bij Stepwork en Genderhealthcare



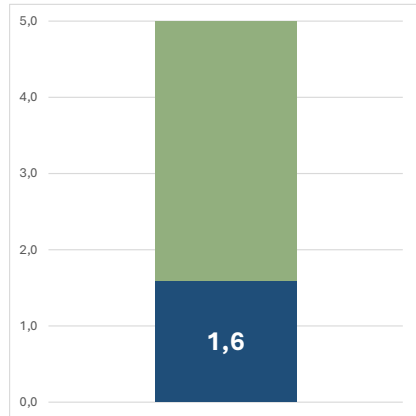
Als 'andere bronnen' worden onder meer gemeld whatsappgroepen, kennissen, T-Nederland forum, de huisarts en de WMO-medewerker.

5.2 Stepwork

Respondenten geven Stepwork een gemiddelde score van 1,6 voor de informatievoorziening op een schaal van 1 (slecht) tot 5 (goed).

Bij de respondenten die alleen bij Stepwork zitten en zich niet bij een andere zorgverlener hebben aangemeld ligt de score eveneens op een gemiddelde van 1,6. Slechts twee van de 20 respondenten geven hoger dan een 2, bij de hele groep zijn dit er zeven.

Beoordeling informatievoorziening door Stepwork

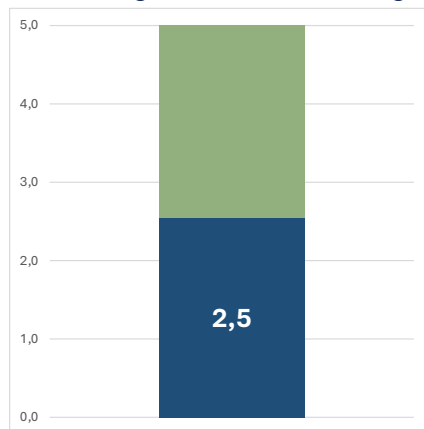


5.3 Genderhealthcare

Respondenten geven Genderhealthcare een gemiddelde score van 2,5 voor de informatievoorziening op een schaal van 1 (slecht) tot 5 (goed).

Bij de respondenten die alleen bij Stepwork zitten en zich niet hebben aangemeld bij een andere zorgverlener ligt het gemiddelde op 3,3. Dit verschil is niet significant.

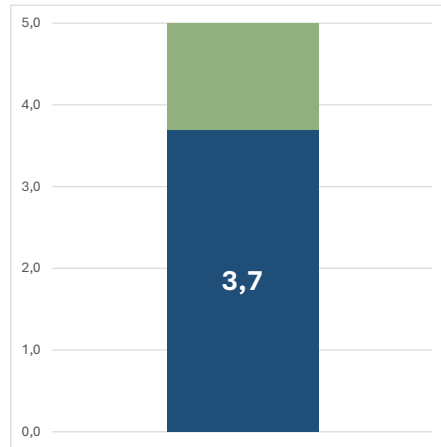
Beoordeling informatievoorziening door Genderhealthcare



5.4 Transvisie

Respondenten geven Transvisie een gemiddelde score van 3,7 voor de informatievoorziening, op een schaal van 1 (slecht) tot 5 (goed).

Beoordeling informatievoorziening door Transvisie over de situatie bij Stepwork/Genderhealthcare?



In hun toelichting geven veel respondenten aan dat Transvisie voor hen een goede informatiebron is. Er is waardering voor de informatie die Transvisie geeft over de situatie bij Stepwork en Genderhealthcare, en voor de informatie over de acties die cliënten van het vroegere Stepwork kunnen ondernemen. Transvisie geeft hen perspectief.

Respondenten doen ook suggesties voor zaken die Transvisie meer zou kunnen doen:

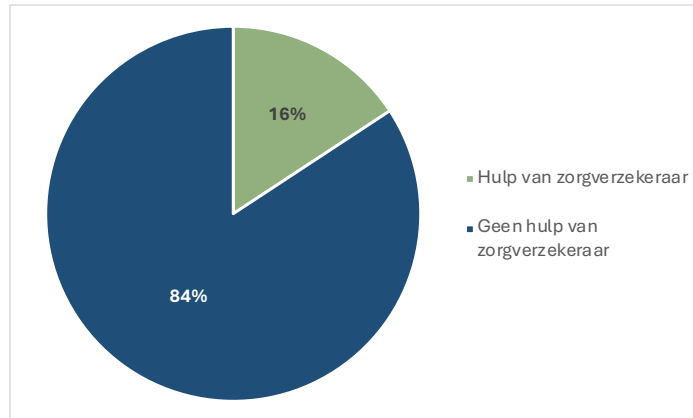
- Adviseren welke zorgverleners volgens Transvisie betrouwbaar zijn als alternatief voor Stepwork;
- Meer informatie voor cliënten van Stepwork die al verder in het traject zitten of zorg krijgen vanuit de WMO;
- Het uitsturen van tweewekelijkse updates met belangrijke veranderingen, voor mensen die de online bijeenkomsten niet kunnen bijwonen;
- Aankaarten van de situatie rond Stepwork bij de overheid, en van de bredere problematiek in de transgenderzorg. Respondenten benoemen hierbij concrete vraagstukken zoals de toegankelijkheid van operaties, de lengte van de indicatiestelling en overstappen naar 'informed consent'.

Zie de bijlage voor alle reacties op de open vraag wat Transvisie meer zou kunnen doen.

5.5 Zorgverzekeraars

Van de 127 respondenten geven er 20 aan hulp gekregen te hebben van hun zorgverzekeraar.

Weinig respondenten hebben hulp gekregen van hun zorgverzekeraar



Slechts 8 respondenten geven aan dat zij het contact met de zorgverzekeraar positief hebben ervaren. Dit betreft met name advies over inschrijving bij wachtlijsten. Sommigen hadden goede gesprekken (meelevend en behulpzaam) zonder dat de verzekeraar echt antwoorden kon bieden. Slechte ervaringen betroffen onpersoonlijke/denigrerende gesprekken (afgeblaft en uitgelachen), niet worden teruggebeld, geen kennis van faillissement. Hieronder geven we de ervaringen integraal weer van de respondenten die contact hadden met hun zorgverzekeraar.

Ervaringen met zorgverzekeraar

“Slecht, ze wisten niet eens af van het faillissement.”
“Slecht. Ik had met ze gebeld en ze zouden me nog terugbellen maar dat is nooit gebeurt.”
“Goede service maar ik kreeg antwoord dat ze me niet kunnen helpen met overstappen naar een andere zorgaanbieder met prioriteit op de wachtlijst.”
“Meelevend en behulpzaam.”
“Zij konden mij helaas weinig vertellen.”
“Goed”
“Advies van zorgverzekering : inschrijven bij een andere praktijk in Groningen, deze doet alleen psychologisch en geen verdere begeleiding en deskundige verklaring . heb mij daar niet ingeschreven.”
“Prettige samenwerking met zorgbemiddeling”
“Ze hebben hun nek uitgestoken, dus zeer prettig. Ik stond op een mega dieptepunt na het faillissement.”
“Ik heb 1x gebeld, antwoord was toen om nog even af te wachten, wat op dat moment afdoende was.”
“Wel goed ze adviseerden om te wachten op uitspraak curator en dat heb ik gedaan.”
“Alleen zat Genderhealthcare nog niet bij mijn zorgverzekeraar aangesloten.”
“Goed”
“De hulp was vooral in de vorm van mentale steun, omdat zij ook niet informatie hadden, en mij niet concreet konden helpen.”
“Wisselend, mijn eerste contact met de zorgverzekeraar na het faillissement werd mij verteld dat ze niets voor mij konden doen en dat ik tegen alle adviezen van o.a. Transvisie in, mij moest aanmelden voor een plek onder aan de wachtlijst bij het VU.

Bij nader contact en doorvragen ben ik terecht gekomen bij iemand die wel wist wat er aan de hand was, die heeft goed geholpen en mij actief benaderd om na te vragen of alles inmiddels op de rit is.”
“Zeer slecht. Constant valse terugbel beloftes, een telefoonlijn die opeens niet meer direct te bellen is, en er werd mij eigenlijk verteld dat ik het zelf mocht gaan oplossen, menzis konden niks betekenen via andere instanties en verwees mij enkel naar plekken die niet eens bevoegd zijn transgenderzorg te leveren.”
“Ze konden niet veel doen”
“Mijn vragen werden vriendelijk beantwoord.”
“Werd afgeblaft en uitgelachen door zorgadviseur van <naam zorgverzekeraar>, ben overgestapt naar andere verzekeraar.”
“Zorgbemiddeling heeft destijds met het verwijzen naar StepWork niks opgeleverd. Na het omvallen van StepWork nogmaals mijn zorgverzekering <naam zorgverzekeraar> benaderd voor bemiddeling evenals zonder resultaat.”

5.6 Overheid

Respondenten geven aan dat zij van de overheid verwachten dat er meer geld en aandacht gaat naar transgenderzorg, met als doel de situatie structureel te verbeteren. Concreet worden genoemd:

- Het terugdringen van de wachttijden;
- Een grotere rol voor huisartsen;
- Vergoeding van zorg in het buitenland;
- Behoud van plek op de wachtlijst bij aanmelding bij een andere zorgverlener.

5.7 Andere organisaties

Over andere organisaties geven respondenten nog aan dat het belangrijkste voor hen is dat ze niet het gevoel willen hebben dat ze er alleen voor staan. Van elke organisatie verwachten zij dat zij open zijn over de informatie die zij hebben, en hier actief berichten over uitsturen. Veel respondenten hebben het gevoel constant naar informatie te moeten vissen, en zelf problemen op te moeten lossen die zij niet zelf gecreëerd hebben. Behalve goede informatievoorziening worden genoemd persoonlijk contact, steun en gehoor. Tot slot wordt genoemd dat organisaties in de transgenderzorg vooral onderling ook goed moeten communiceren.

Bijlage – reacties open vragen

Hieronder geven we de reacties op de open vragen integraal weer. Daar waar details genoemd werden die herleidbaar zouden kunnen zijn tot personen hebben we deze vervangen door haakjes: [...].

Aan welke informatie heb je behoefte?

<p>"Ik wil weten wat er met mijn aanmelding bij Stepwork is gebeurd. Volgens de curator stond ik niet op de wachtlijst, terwijl Stepwork destijds zei van wel. Ik ben Genderhealthcare aan het mailen en bellen, maar tot nu toe zonder succes (ik probeer het pas 2 weken). Ik twijfel nog of ik überhaupt op hun wachtlijst wil. Maar ik wil wel weten waar mijn dossier is."</p>
<p>"Duidelijkheid en zekerheid: ik wil weten waar ik aan toe ben en zelfs na het persbericht over de alliantie heb ik nog geen duidelijkheid."</p>
<p>"Ik ben dankbaar voor de manier waarop Transvisie voor ons op komt en bericht geeft."</p>
<p>"Of het bestuur van Genderhealthcare echt wel capabel genoeg is om een bedrijf van deze omvang draaiende te houden. De "geruchten" rondom de eigenaar zijn op zijn minst zorgwekkend te noemen."</p>
<p>"Kost veel moeite om alle aanbieders op een rij te krijgen en hoe ze de zorg organiseren dmv zelf doen of samenwerken. Er zou een enkel aanmeldpunt moeten zijn, dus 1 wachtrij. Ook voor huisarts ondoenlijk. Verder zou het goed zijn ergens te kunnen lezen wat betrouwbare adressen zijn, zo bleek mijn nieuwe zorgverzekeraar niets van compassggz te vergoede. Later lees je dan dat het geen gezonde zorgaanbieder lijkt."</p>
<p>"Het plan, de strategie, van Genderhealthcare om niet te floppen maar een daadwerkelijk goede transzorgleveraar te zijn."</p>
<p>"Hoe lang het wachten nog duurt."</p>
<p>"Waar ik nu terecht kan voor zorg."</p>
<p>"Hoe de relatie is tussen Genderhealthcare en andere zorgverleners omtrent de medische transitie, bijv. het VU, waar en wanneer er hulp geboden kan worden."</p>
<p>"Waar ik nou sta op de lijst en hoe snel ik behandeld kan worden."</p>
<p>"Voortgang opzet Genderhealthcare."</p>
<p>"Bevestiging van overname patiënten dossier door Genderhealthcare. Tussentijdse updates over wanneer ik een gesprek met mijn nieuwe behandelaar kan verwachten."</p>
<p>"Gezien mijn huidige 'status' - hormoon therapie gestart - borstverwijdering gedaan - verwijzing voor intake geslachtsveranderende operatie (nog geen volledig groen licht; want moest nog 1x doorgesproken worden met psychiater) weet ik nu niet waar in traject ik "val" en of Genderhealthcare daarin nog iets kan betekenen."</p>
<p>"Wat er nu gaat gebeuren, want ik moest alleen nog mijn operaties hebben."</p>
<p>"Geen. De psycholoog die ik bij Stepwork had is naar een andere instelling gegaan. [...] En ik ben na wat geregeld met de verzekeraar met hem meegegaan."</p>
<p>"Wanneer ik terecht kan bij een endocrinoloog. Stepwork ging failliet net toen ik toestemming kreeg voor hormoonbehandeling, maar de verwijzing is nooit verzonden."</p>
<ul style="list-style-type: none"> *haalbaarheid van de plannen van Genderhealthcare *(overheids)toezicht op het opzetten van Genderhealthcare *nieuwe informatie over contracten tussen zorgverleners en Genderhealthcare *stand van zaken rondom het inhuren van nieuw personeel (psychologen, psychiaters) *Duidelijkheid over wanneer de second opinion eindelijk afgegeven kan worden (bij mij nu niet ivm met personeelstekort en het vroege bestaan van Genderhealthcare) *Is de financiering van Genderhealthcare op orde *Zijn de eigenaren bekwaam genoeg voor de doeleinden van dit bedrijf, en krijgen ze hiervoor steun vanuit de overheid en andere belangenbehartigende partijen
<p>"Wat mijn opties zijn als iemand die (de eerste fase al heeft voltooid bij Stepwork, en) zich heeft laten aanmelden bij Genderhealthcare en daar spijt van heeft."</p>

<p>"Ik begrijp niet waarom er twijfels zijn over Genderhealthcare. Ik heb een mail van hen gehad en hun website ziet er goed uit. Maar Genderhealthcare staat (nog) niet in de lijst met aanbieders op de website van Transvisie."</p>
<p>"Ik wil vooral weten wanneer ze schatten dat de zorg weer doorgaat, van m'n behandelaar hoorde ik alleen "we zijn heel druk met de overname en er wordt nu niks geleverd aan zorg, maar in het voorjaar kan je weer op gesprek komen)"</p>
<p>"Op welke positie ik sta op de wachtlijst, met welke verzekeringen ze een contract hebben."</p>
<p>"Welke mogelijkheden er tot behandeling zijn, duidelijkheid over de wachttijden zodat ik, en anderen niet onnodig zonder hulp zitten."</p>
<p>"Ik heb behoefte aan updates over Genderhealthcare en de betrouwbaarheid ervan. Ik heb na Stepwork al mijn vertrouwen verloren. Ik heb ook behoefte aan informatie van mogelijke samenwerking met andere transzorgorganisaties zoals de ziekenhuizen."</p>
<p>"Duidelijke plan van aanpak en reguliere updates van de actuele situatie en ervaringen van anderen."</p>
<p>"Ik hoop dat jullie die persoon die kleding en speciale voorwerpen had om te voelen hoe het is als je de transitie afrondt genderaffirming attributes functie ook hebben in jullie nieuwe situatie dat helpt."</p>
<p>"1 waarom is het bestuur van Stepwork ook het bestuur van Genderhealthcare ik vind dat er een nieuw blanco bestuur op moet na alles en 2 hoe lang de nasleep van Stepwork nog gaat duren wordt lastig gevallen door incassobureau die niet goed bekend staat en ook niet bij de curator is gegaan en ook daar wordt niet op geantwoord en 3 hebben ze een contract met zorgverzekeringen en wat willen ze gaan doen zo dat dit nooit maar ook nooit meer voor komt onder hun bestuur 4 komt de cliënten boven aan en wordt het personeel wel getraind zo dat er geen vragen komen hoe heb je sex met je partner en hoe gaat dat dan en geniet je ervan en neem maar een maagverkleining ga maar uit zorg extra. "</p>
<p>"Ik sta sinds [...] op wachtlijst, heb al een diagnose van een externe psycholoog (deskundige), wil graag weten wanneer ik aan de beurt ben. En ik wil graag weten of ik psychologisch traject kan overslaan."</p>
<p>"Wanneer ik eindelijk begeleiding krijg in de vorm van gesprekken ivm veranderingen van de testosteron"</p>
<p>"doorstart"</p>
<p>"Hoe/waar ik steun kan krijgen"</p>
<p>"Datum doorverwijzing chirurg"</p>
<p>"Of Genderhealthcare wel de kennis en kunde in huis heeft om transgenderzorg te gaan bieden."</p>
<p>"Of Genderhealthcare wel safe is"</p>
<p>"Info voor cliënten die al veel verder zijn. Bv zoals ik zelf, klaar voor de phallo. Waar kan ik terecht, geen idee?!"</p>
<p>"Duidelijkheid hoe het nu verder gaat. Er is nu verwarring. Moet ik blijven of moet ik me over laten schrijven. Was al ruim 3 jaar bij Stepwork."</p>
<p>"Of ik een schadevergoeding kan krijgen voor 2,5 jaar geen cq. slechte hulp! Graag info van die curators/advocaten."</p>
<p>"Meer duidelijk over vergoeding in de toekomst, en bestaanszekerheid van GH"</p>
<p>"Nu: Hoe ik met de weigering van een vergoeding om moet gaan. Toen: een persbericht vanuit Stepwork was netjes geweest, ik heb niks van Stepwork zelf gehoord namelijk, een indicatie over hoelang nieuwe hulp zou duren, of ik door kon met de andere medische stappen, of mijn diagnose nog wel gewaarborgd werd, hoe het zat met psychologische behandeling... en eigenlijk nog veel meer."</p>
<p>"Geen. Ik weet niet of ik dit nog ergens kan aangeven maar ik ben in behandeling bij GenderGP in het VK, niet in Nederland. Als dat niet geval was, dan was ik wel veel meer teneergeslagen geweest door het faillissement."</p>
<p>"Garantie op goede kwaliteit zorg bij Genderhealthcare en dat ze betrouwbaar zijn in de zorg die ze aanbieden."</p>
<p>"Of Genderhealthcare nu wel of niet een contract heeft met zorgverzekeraars voor komend jaar."</p>

<p>“Over een begeleidingstraject en waar ik mijn transitie zou kunnen vervolgen. Had mijn traject bij Stepwork net afgerond, omdat ik daar niet verder kwam. Tijdens mijn transitie heb ik van Stepwork praktisch geen ondersteuning gehad. Na start hormonen bijna niet en na mijn eerste operatie al helemaal niet meer.”</p>
<p>“Ik zou willen weten dat ik goed terecht kom ben al ongeveer 1 jaar met de 3de fase bezig.”</p>
<p>“Op dit moment voor mezelf heb ik geen behoefte aan heel veel informatie. Ik heb mij toen duidelijk werd dat het niet goed ging bij Stepwork (op 1 september) bij PsyTrans kunnen aanmelden. Daar heb ik inmiddels het diagnostisch proces bijna doorlopen (op [...] is het laatste samenvattende gesprek).”</p>
<p>“Wanneer ik eindelijk mijn intake krijg en wat wel en niet vergoed wordt door mijn zorgverzekeraar”</p>
<p>“Levensvatbaarheid/betrouwbaar van Genderhealthcare. Daar sta ik op de wachtlijst. Daar heb ik zelf contact mee gezocht na het bericht van de curator en de berichten in de media.”</p>
<p>“Mijn plek op de wachtlijst en welke zorg Genderhealthcare kan bieden.”</p>
<p>“Snellere informatievoorziening over de status van de overname en de gevolgen hiervan.”</p>
<p>“Informatie over de stappen die ik moet nemen om zo snel mogelijk de zorg te krijgen die ik (persoonlijk) nodig heb.”</p>
<p>“Wachtlijst tijden, of GH samenwerkt met zorgverzekeraars etc.”</p>
<p>“Helderheid of alles goed wordt opgepakt en de wachtlijst ook daadwerkelijk afloopt.”</p>
<p>“Vooral informatie over of Genderhealthcare haar beloftes wel waar kan maken. Dat is voor mij zeer de vraag. Ik heb er weinig vertrouwen in, ik vind de communicatie vanuit Genderhealthcare onduidelijk, hieruit blijkt voor mij vooral dat de organisatie overmoedig is in wat ze allemaal kan en wil. Ik heb vooral behoefte aan zekerheid. Ook info over vergoedingen is belangrijk.”</p>
<p>“Nieuwe locatie”</p>
<p>“Niets meer. Ik stond op het moment van faillissement 700 dagen op de wachtlijst. Gelukkig had ik me ook aangemeld bij een andere aanbieder. Als ik opnieuw achter aan de wachtlijst zou komen weet ik niet of ik nog geleefd had nu. Met die andere aanbieder gaan de gesprekken goed. Er zit vooruitgang in.”</p>
<p>“Wanneer eindelijk hulp geboden wordt.”</p>
<p>“Bevestiging dat Genderhealthcare een professionele organisatie is die de mogelijkheden heeft om grote hoeveelheden transgender mensen te helpen.”</p>
<p>“Wat het precies inhoudt”</p>
<p>“Wanneer ik eindelijk een afspraak heb bij Genderhealthcare. Ik heb in september begonnen met hormonen. Heb toestemming gegeven om mijn dossier over te zetten naar Genderhealthcare. Ik heb niks gehoor vanuit Genderhealthcare. Dus zelf [...] contact opgenomen, maar afspraken worden niet nagekomen Ik heb nog geen afspraak met een psycholoog of psychiater en geen indicatie van wanneer ik deze zal krijgen.”</p>
<p>“Alles”</p>
<p>“Ik ben nu elders in behandeling, kan ik het best mijn gegevens bij Stepwork/Genderhealthcare laten verwijderen?”</p>
<p>“Ik zit nog in een zoektocht naar mezelf en weet nog niet welke pronouns ik wil gebruiken. Ik zou ik graag hulp bij hebben.”</p>
<p>“De situatie rondom vergoedingen en operaties (in Nederland of het buitenland).”</p>
<p>“Hoe en waar ik verder terecht kan als een patiënt wiens behandelaars bij Stepwork nog voor het faillissement vertrokken, bij Stepwork ben ik namelijk opnieuw op een wachtlijst gezet (dit is na de start van hormoontherapie maar voor chirurgie) en ik heb daar nooit meer een enkel geluid van gehoord, niet van Stepwork en niet van Genderhealthcare. Je kunt ook niet verwachten dat je patiënten (in overweldigende mate met sociale angststoornissen) erachteraan gaan bellen als de enige informatiebronnen derden zijn en je ze hebt verteld dat ze wel een belletje krijgen als het zo ver is. Zonder Transvisie had ik überhaupt nooit geweten dat Stepwork failliet is gegaan.”</p>
<p>“Ik zou vaker updates willen hebben. Ik heb geen idee waar ik aan toe ben. Inmiddels sta ik al 11 maanden (sinds [...]) op de wachtlijst en er is werkelijk nog niets gebeurd!”</p>

“Wanneer ik weer met gesprekken kan starten”
“Ik had het fijn gevonden als Stepwork in september zelf aan de cliënten in zorg en op de wachtlijst kenbaar had gemaakt dat ze failliet waren, ik ben er zelf via de website van het COC achter gekomen.”
“Duidelijke, door mensen met ervaring die niet biased zijn”
“Duidelijkheid. Ik heb niet eens 1 mail gehad van Genderhealthcare, terwijl ik volgens de zorgverzekeraar wel daar nog altijd op de lijst sta.”
<p>“Waar ik terecht kan voor verwijzingen en handtekeningen voor vergoedingen. Ik heb 0 contact gekregen over het faillissement bij Stepwork en dat ik ergens anders opgevangen zou kunnen worden. Ik was eind 2019 doorverwezen naar het VUMC voor aangezichtschirurgie vanuit Stepwork. Toen is mij ineens verteld dat ik bij het VUMC op de wachtlijst achteraan in de rij moet omdat ik van een externe kliniek (Stepwork) verwezen was, en dat ik anders geen consult en chirurgie kon krijgen.</p> <p>De wachttijd voor intake, consult en de aangezichtschirurgie zelf is bij het VUMC echter zo lang dat ik geen keuze heb en zelf moet sparen voor chirurgie in het buitenland, of nog jarenlang met ernstige dysforie door moet gaan. Zilveren Kruis wil de behandeling in Spanje niet vergoeden zonder handtekening van genderspecialist, endocrinoloog en chirurg. Door de huidige situatie heb ik tot geen van deze specialisten toegang en moet ik het allemaal zelf betalen.”</p>
“Helderheid vanuit de politiek over de algehele wachtlijst problematiek binnen de transgenderszorg. Zo heeft VUMc al sinds maart 2020 geen nieuwe behandelingen opgestart.”
“Hoe het ervoor staat met de overname, wanneer je bericht van Genderhealthcare kunt verwachten, wanneer je je contactpersoon bij Genderhealthcare kunt spreken, hoe mijn dossier eruitziet.”
“Waar ik aan toe ben, waar ik heen kan wanneer ik vragen heb betreffend mijn traject in de toekomst en wanneer ik daar terecht kan.”
“Positieve informatie. Sinds de start van dit proces [eind] 2019 is het tegenvaller na tegenvaller geweest.”
“Wat dit voor mijn transitie betekent en vooral of ik mijn transitie op mijn eigen manier mag blijven doen.”
“Over mijn dossier”
<p>“Waar de kantoren zitten Wanneer de gesprekken beginnen Updates over waar je op de wachtlijst staat”</p>
“Welke chirurgen aangesloten zijn bij Genderhealthcare “
“Hoelang de wachtlijst nog duurt”
“Of Stepwork nog opnieuw begint? Ik was erg tevreden over de bejegening en heb nooit iets van problemen gemerkt.”
“Plek op de wachtlijst en hoelang het duurt voor dat je hup krijgt”
“Wanneer ik medische zorg kan krijgen”
“Heel weinig informatie heb ik gehad sinds ik op de wachtlijst staat. Wanneer ik aan de beurt ben en waar het zich gaat plaats vinden ect “
“Mijn medisch dossier bij Stepwork.”
“Überhaupt informatie, want van Stepwork heb ik sinds ik de rekening heb gehad voor mijn diagnose nooit meer wat gehoord.”

Wat vind jij dat andere organisaties meer zouden kunnen doen?

<p>"Ik denk dat veel organisaties het heel druk hebben, maar ik zou het wel fijn vinden als er meer contact wordt gezocht met gedupeerden. Enkel door mijn netwerk had ik het gevoel dat ik er niet alleen voor stond; maar ik voelde me extreem in de steek gelaten door alle betrokken organisaties."</p>
<p>"Ze zouden een persbericht eruit kunnen doen dat er bij hen plaats is voor mensen op de wachtlijst van Stepwork."</p>
<p>"Cliëntgericht zijn, ergens een infopunt ook voor huisartsen en zorgverzekeraars"</p>
<p>"Open zijn over hoe zij patiënten van Stepwork kunnen helpen. En dan niet het standaard verhaal, dat het voor iedereen persoonlijk is."</p>
<p>"Een manier vinden sneller hulp te bieden aan die het nodig hebben."</p>
<p>"Informatie geven over wat ik nu kan doen. Stepwork heeft gewoon niet meer gereageerd. Ik heb daar drie gesprekken gehad en kan ze nu niet meer contacten."</p>
<p>"Info over wachtlijsten en hulp."</p>
<p>"Genderhealthcare zou beter kunnen communiceren met de zorgverleners die uit Stepwork komen. Ik heb namelijk meerdere keren moeten bellen en berichten om iemand aan de telefoon te krijgen. Ik krijg deze week [...] bericht dat ik in januari een gesprek zal hebben. Ik was al in zorg bij Stepwork en heb nog geen afspraak gehad sinds het starten van hormonen."</p>
<p>"Verkorten wachtrijen!"</p>
<p>"Er moeten gewoon veel meer opties voor transgenderzorg zijn."</p>
<p>"Aangeven welke zorg in welk onderdeel traject zij kunnen geven, incl hoe aanmelden / verwachte wachttijd."</p>
<p>"Meer contact zoeken met de cliënten"</p>
<p>"Wachtlijsten verkorten"</p>
<p>"Ik kan eerlijk gezegd niet geloven dat ik al sinds [medio] 2021 zit te wachten op een simpele verwijzing die gewoon doorgestuurd moet worden. Ik heb zelf nog geprobeerd om dat gedaan te krijgen, maar de ziekenhuizen namen niemand aan van Stepwork gedurende het faillissement. Nu is Genderhealthcare dat proberen te regelen, maar zij kampen nu met de slechte administratie van Stepwork, en moeten nog contracten verzekeren met ziekenhuizen. Het hele stelsel is zo ontzettend bureaucratisch. Ik weet al meer dan 3 jaar wat ik wil, maar constant moet ik voldoen aan regels en checklists, ik heb het gevoel constant voor een nieuwe poortwachter te staan.</p> <p>Niet echt iets nieuws, maar dit gevoel van onbehagen tegenover het stelsel is ontzettend gegroeid sinds het faillissement van Stepwork."</p>
<p>"Dit had nooit mogen gebeuren. Cowboy zorginstellingen waar we wel afhankelijk van zijn, die vervolgens instorten. Nu zijn we eigenlijk geen stap verder met een vergelijkbare partij met alle risico's die daar bij horen."</p>
<p>"Stepwork had mij meer moeten inlichten over Genderhealthcare om een goede afweging te kunnen maken voor een nieuwe zorgverlener. "</p>
<p>"Actie nemen om de problemen in deze zorg in publiekelijk oog te krijgen."</p>
<p>"Transpersonen een alternatief bieden en de personen van Stepwork indelen in categorieën en per individu vragen waar behoefte aan is. Op deze manier kunnen andere organisaties ons beter helpen met een perspectief bieden."</p>
<p>"Ik denk dat ze niet veel meer kunnen doen gezien het transgender beleid in NL, de enorme toename in zorgvraag en natuurlijk Corona. Eerder opschalen terug in 2010-2015 misschien, maar dat is een beetje lastig zo achteraf.</p> <p>Transparantie, en informatie blijven verstrekken zodat we niet in nog meer onzekerheid zitten."</p>
<p>"Transparantie, meer contracten met zorgverzekeraars personeel goed opleiden en zorgen dat et meer ziekenhuizen samen werken zo dat die wachtlijsten van 3 jaar weg zijn want die wachtlijsten is absurd"</p>
<p>"Kijken naar de inschrijving zodat trajecten aangepast kunnen worden zodat ik niet helemaal opnieuw alles moet doorlopen."</p>
<p>"Veel meer info geven tussendoor."</p>

“Voortgang”
“Ik vind dat de overheid transgenderzorg meer prioriteit moet geven. Als het hier om een minder gemarginaliseerde groep ging, dan zou men hier veel eerder en sterker op gereageerd hebben.”
“Niet veel, de verantwoordelijkheid ligt bij [...] van Stepwork”
“Alles bij de regering aankaarten...maar aangezien alles al kapot bezuinigd is heeft dat ook geen zin meer.”
“Het in het nieuws brengen! Er is precies 1 artikel over het faillissement van de transzorg-tak geweest door nu.nl. Het faillissement daarvoor was wel groter uitgemeten door het artikel van Zembla. Naast TNN en Transvisie zouden andere LHBTQI+-belangen verenigingen of organisaties zich ook voor ons in moeten zetten en dat heb ik heel erg gemist. Zo veel mensen wiens noodzakelijke en langverwachte zorg weg viel en geen haan die ernaar kraaide. Zelf zit ik bij PANN en zelfs hen kreeg ik niet zo ver om er een statement over uit te brengen. Dat was enorm teleurstellend.”
“Überhaupt gewoon stoppen met al dit gezeur en alleen nog maar informed consent zorg bieden. Ik vind ook dat de trans community organisaties in Nederland veel te betuttelend zijn en veel te veel meegaan in het gedachtegoed van het VU. Er moet veel meer vrijheid en minder controle zijn.”
“Genderhealthcare zou eigenlijk iets minder precieze datums beloven terwijl ze zich daar eigenlijk niet aan kunnen houden (ipv "je krijgt binnen 5 werkdagen een behandelaar toegewezen" zeggen "je krijgt binnenkort/komende maand een behandelaar toegewezen"). Ik moest nu heel vaak achter mails aan om zeker te zijn dat ik binnenkort terecht zou kunnen”
“Iets vaker communiceren/updates geven”
“Ik ben eigenlijk door niemand ingelicht heb via mij oude contactpersoon bij Stepwork gegevens Genderhealthcare gekregen voor de rest niks van niemand gehoord.”
“De overheid zou meer geld uit moeten trekken voor de trans zorg zodat een situatie als deze niet zo'n grote impact meer zou hebben. En daarbij moet de overheid ook sturen op de mogelijk om triage in te zetten bij de indicatiestellingen“
“Meer publiceren”
“Meer informatie verschaffen.”
“Zorgen voor een betere samenwerking en meer heldere communicatie naar (toekomstige) patiënten. Er moeten meer mogelijkheden zijn voor een vlotte doorstroom van bijvoorbeeld een psycholoog naar medische transitie zonder op een nieuwe wachtlijst geplaatst te worden voor meer dan 2 jaar.”
“GH kan betere informatie geven betreft wachttijden en of hun manier van zorg wordt verzekerd etc.”
“Delen van stappen en vertrouwen opbouwen bij hun cliënten”
“Meer menskracht en minder regels.”
“Veel meer info openbaar zetten, zoals jullie ook doen”
“De overheid dient veel meer in te grijpen om te zorgen dat de Treeknorm gehaald wordt. De zorg voor transgender mensen moet veel breder aangepakt worden, met grotere rol voor huisarts en niet-specialistische ziekenhuizen.”
“Harder lobbyen voor systeemverandering zoals een overstap naar informed consent voor wie wilt en de toegankelijkheid van operaties (in het buitenland) zodat situaties als deze en PIG minder dramatisch uitpakken.”
“Bel, SMS, email (alsjeblieft email) je patiënten over wat de gang van zaken is, wat er van ze verwacht wordt en wat ze moeten doen. Patiënten horen niet internetdetectives te moeten worden om zorg te kunnen ontvangen.”
“Wachtlijsten wegwerken!”
“Überhaupt contact opnemen”
“Politiek druk zetten op de situatie en een systeem opzetten zodat mensen verwijzingen kunnen krijgen om zorg elders (ook dus in het buitenland) vergoed kunnen krijgen zonder weer jaren op een wachtlijst te hoeven staan.”

<p>“Zorg dat mensen die er zeker van zijn dat ze in transitie willen dat kunnen doen, zeker als ze ruim meerderjarig zijn en al ruime tijd sessies bij een psycholoog hebben gehad!!! “</p>
<p>“Alle trans kinderen helpen die al bezig waren bij stepwork om toch hun traject verder te laten gaan en goed hulp te bieden want ik heb geen goeie hulp gehad”</p>
<p>“Ik ben vervelend te woord gestaan door [...] Zij had wat begripvoller kunnen zijn en beter kunnen luisteren naar wat ik zei.”</p>
<p>“Stepwork als visionair bedrijf weer mee laten doen”</p>
<p>“Contact met mij opnemen en dingen voor mij uitzoeken van hoe en wat verder nu.”</p>
<p>“Uitbreiden van capaciteit”</p>
<p>“Verantwoording nemen voor degelijke zorg ipv het op de patiënt te schuiven. Niet zomaar de bureaucratie de schuld geven maar op een menselijke manier zoeken naar oplossingen. Transgenderzorg serieus nemen, en niet zomaar een zorginstelling over te hevelen zonder achtergrondonderzoek, zodat de situatie die dit soort misbruik mogelijk maakt in stand wordt gehouden.”</p>
<p>“Genderhealthcare kan stoppen met doen alsof het niet om het geld te doen is.”</p>

Wat vind jij dat Transvisie meer zou kunnen doen?

<p>“Duidelijk zijn over de gang van zaken: soms staan er dingen uitgelegd die je kan doen op een zeer simplistische manier (zoals stuur een whatsapp naar NZa, bel je zorgverzekeraar) terwijl die partijen vaak ook van niks weten. Of over de plaatsing bij een andere partij als Stepwork, met behoud van datum op de wachtlijst. Dit zijn allemaal zaken die in werkelijkheid anders bij mij verliepen dan hoe Transvisie ze presenteerde. Transvisie mag dus ook betere en meer realistische verwachtingen geven over wat wel en niet kan.”</p>
<p>“Transvisie doet al erg zijn best. Ik vind dat fijn.”</p>
<p>“Jullie komen goed op stoom dat is heel fijn, maar het duurde wel even.”</p>
<p>“De plannen van Genderhealthcare delen. En achtergronden bij deze partij delen.”</p>
<p>“Meer e-mails naar iedereen met updates.”</p>
<p>“Ik was rond 2017 in behandeling bij Stepwork. Dankzij Transvisie realiseerde ik mij dat er andere opties waren dan alleen het VU. Bij Stepwork stond ik nog geen 2 weken op de wachtlijst. Ook hebben ze mij daar zeer goed geholpen. Ik ben transvisie dus enorm dankbaar. Ik denk dat als ik via het VU was gegaan, ik heel anders terecht was gekomen.”</p>
<p>“Aanvullende info voor mensen die NIET aan de start staan, maar al veel verder in transitie traject.”</p>
<p>“Wachtlijst verkorten”</p>
<p>“Meer informatie over Genderhealthcare”</p>
<p>“Onderzoeken hoe dit in 2021 in Nederland nog zo kan gebeuren en actie nemen om de problemen in deze zorg in publiekelijk oog te krijgen.”</p>
<p>“Had in de krant moeten lezen dat ze failliet waren.”</p>
<p>“Bezig blijven met wat jullie al voor ons doen.”</p>
<p>“Meer updates. De laatste inhoudelijke berichtgeving is van 5 november. Sindsdien heeft Genderhealthcare een email uit doen gaan (14 nov) naar iedereen op de wachtlijst met daarin hun plannen. Dit was een erg goede mail, alhoewel het tot nu toe natuurlijk bij plannen en voornemens blijft. Ik had graag follow-up gezien hierover van Transvisie.”</p>
<p>“Transvisie is fantastisch helpt heel veel.”</p>
<p>“Door gaan waar jullie mee bezig zijn haal bij jullie de meeste info weg.”</p>
<p>“Doorgaan met mij op de hoogte houden van de ontwikkelingen.”</p>
<p>“Voortgang”</p>
<p>“Aangeven waar ik terecht kan”</p>
<p>“Voor mij is de informatie en het werk dat jullie verrichten voldoende.”</p>
<p>“Iets sneller zijn met update. Omdat cliënten het nauwlettend in de gaten houden. Waardoor wij onduidelijke info hebben en pas een week later via transvisie duidelijke info daardoor zitten mensen een week lang van alles in t hoofd te halen.”</p>
<p>“Veel lijkt nu te gaan om de mensen op de wachtlijsten en de cliënten in de diagnostische fase... zelf val ik, voor mijn gevoel, compleet tussen wal en schip in voor de phallo. Geen idee welke opties ik heb nu.”</p>
<p>“Geen idee...jullie doen al voldoende.”</p>
<p>“Het zou fijn zijn als de problemen van Stepwork iets meer in verband worden gebracht met meer problemen in transgenderzorg (en algemeen zorg).”</p>
<p>“Er bovenop blijven zitten.”</p>
<p>“Lotgenoten contact. Al was het maar via zoom geweest. Zodat we minstens allemaal konden zien dat we met meer waren, want toen mijn zorg wegviel voelde het heel eenzaam op de rand van een afgrond.”</p>
<p>“Ik had er überhaupt nog niet vanuit jullie iets van gehoord? Alleen mails gehad van Stepwork/Genderhealthcare.”</p>
<p>“Ik vond Transvisie helaas pas nadat ik bericht kreeg over faillissement. Daar was het al eerder bekend gemaakt dan via de mail bij meeste patiënten van Stepwork. Wou dat ik het eerder had gezien.”</p>

“Ons op de hoogte houden van Genderhealthcare of adviseren welke instanties ook zouden kunnen.”
“Jullie doen al wat jullie kunnen.”
“Nvt -- ik heb het idee dat Transvisie de enige organisatie is die daadwerkelijk het belang inziet van een betere samenwerking en informatieverschaffing m.b.t. transgenderzorg in Nederland.”
“Doorgaan met wat jullie doen, informatie opvragen en kijken of alles goed word opgepakt.”
“Vooral op deze manier doorgaan en in gesprek blijven met de betrokken partijen.”
“Niks”
“Weinig meer. De overheid moet dingen gaan fixen.”
“Zoals beloofd elke 2a3 weken een update via de mail. Ze gaan er maar vanuit dat je een bijeenkomst online kan bijwonen, maar helaas werk ik in 3 ploegen en vallen de tijden altijd hierbinnen.”
“Mij meer actief contact en aandacht geven via de telefoon [...]”
“Ik denk dat jullie doen wat je kan, voor mij beslissingen nemen is tenslotte niet waar jullie voor zijn.”
“Harder lobbyen voor systeemverandering zoals een overstap naar informed consent voor wie wil en de toegankelijkheid van operaties (in het buitenland) zodat situaties als deze en PIG minder dramatisch uitpakken.”
“Ik heb nog nooit info ontvangen van Transvisie.”
“Minder bias”
“Ik weet niet of er nog meer gedaan kan worden vanuit Transvisie, het probleem is dat er 0 aandacht is voor de cliënten bij Stepwork, zoals eerder gezegd heb ik letterlijk geen berichtgeving van Stepwork ontvangen over dit en heb ik het allemaal zelf moeten lezen via Transvisie.”
“Genderhealthcare als transgenderzorg partner zien en niet (zoals in het verleden na de overname van Stepwork is gebeurd) haar negeren omdat ze eren nieuwe speler is in de transgenderzorg.”
“Zorg dat mensen die er zeker van zijn dat ze in transitie willen dat kunnen doen, zeker als ze ruim meerderjarig zijn en al ruime tijd sessies bij een psycholoog hebben gehad!!!”
“Meer duidelijkheid.”
“Bemiddelen”
“Meer doen voor Stepwork dan ze voor mij en andere transcendente gedaan hebben”