

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:

Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk

1338858-176386-DMO

Bijlage(n)

1. Rapport Ieder(in)
2. Veranderagenda
3. Eerder uitgevoerd onderzoek en een samenvatting van de verschillende activiteiten uitgevoerd binnen de analyse

Correspondentie uitsluitend richten aan het retouradres met vermelding van de datum en het kenmerk van deze brief.

Datum 18 mei 2018
Betreft Afspraken hulpmiddelen, woningaanpassingen en verhuizingen

Geachte voorzitter,

In het algemeen overleg met uw Kamer van 15 maart jongstleden over onder andere het hulpmiddelenbeleid heb ik met uw Kamer gesproken over de analyse van knelpunten bij Wmo-hulpmiddelen, woningaanpassingen en verhuizingen. De analyse is inmiddels afgerond en op 24 april jongstleden heb ik hierover bestuurlijke afspraken met de VNG gemaakt. Ten eerste is afgesproken dat gemeenten zich zullen inspannen om de voorgestelde oplossingen in het kader van de Wmo 2015 te realiseren. Uit de analyse en de input van cliënten en belangenorganisaties is gebleken dat enkele knelpunten domeinoverstijgend zijn. Daarom heb ik ook met de VNG afgesproken, als vervolg op deze analyse, een domeinoverstijgend onderzoek naar verbetermogelijkheden uit te voeren. Ook hier valt veel winst te behalen.

Met deze brief voldoe ik aan mijn toezegging uw Kamer nader te informeren over de gemaakte afspraken en doe ik u de 'veranderagenda' toekomen. Ik heb gemeenten gelijktijdig geïnformeerd door middel van een brief die de VNG en ik gezamenlijk hebben verstuurd.

Aanleiding

Ieder(in) heeft in juli 2017 een rapport (zie bijlage 1) opgesteld op basis van meldingen over hulpmiddelen in de Wmo 2015 in de periode juni 2016 tot en met juni 2017 die zijn binnen gekomen bij het Nationaal Zorgnummer (NZN). Uw Kamer heeft hier vragen over gesteld en mijn ambtsvoorganger heeft toegezegd gezamenlijk met de VNG de signalen te analyseren.¹ Ik heb onderzoeksbureau Berenschot de opdracht gegeven om de analyse dit voorjaar uit te voeren.

¹ Kamerstukken II 2016-2017, 2645.
Kamerstukken II 2016-2017, 2685.
Kamerstukken II 2017-2018, 105.

Reikwijdte analyse

In de analyse is geïnventariseerd welke knelpunten gebruikers ervaren bij het aanvragen, verstrekken en gebruik van Wmo-hulpmiddelen op basis van de Wmo 2015. Naast hulpmiddelen zijn in de analyse ook sporthulpmiddelen en woningaanpassingen betrokken. In het bijzonder is aandacht besteed aan de ervaren knelpunten rondom verhuizingen (binnen een gemeente, tussen gemeenten en het meenemen van hulpmiddelen tussen verschillende wettelijke domeinen). In de analyse is niet apart gekeken naar de kaders van de Zvw en de Wlz (intramuraal). De invalshoek van de analyse betreft hulpmiddelen en woningaanpassingen verstrekt aan Wmo-cliënten. Uit eerder onderzoek van het Nivel blijkt echter dat circa 70% van de Wmo-cliënten ook een Zvw hulpmiddel heeft dat op basis van de Zvw door de zorgverzekeraar is verstrekt. Hulpmiddelenleveranciers leveren vaak in alle domeinen, maar de partijen kunnen per gemeente en verzekeraar verschillen. Op basis van de Wmo 2015 zijn gemeenten zijn verantwoordelijk voor het leveren van hulpmiddelen en woningaanpassingen voor Wlz-cliënten die thuis wonen.

Onderzoeksbureau Berenschot heeft een 'veranderagenda' met oplossingsrichtingen opgeleverd (bijlage 2). Hierin wordt ook ingegaan op de specifieke vragen die zijn gesteld in de motie Bergkamp en Geluk-Poortvliet.² In deze motie, die vorig jaar is ingediend bij de begrotingsbehandeling van VWS, vraagt uw Kamer om in de analyse aandacht te besteden aan best practices van de aanbestedingsregels en mogelijkheden tot aanpassing van het sturingsmechanisme van gemeenten ter vergroting van de kwaliteit. Dat kan bijvoorbeeld door het gebruik van de handreiking hulpmiddelen te stimuleren en mogelijkheden om verspilling tegen te gaan, te verspreiden.

Voor een toelichting van het verschil met eerder uitgevoerd onderzoek en een samenvatting van de verschillende activiteiten uitgevoerd binnen de analyse, wordt verwezen naar bijlage 3.

Uitkomsten analyse

Over het algemeen leveren gemeenten en leveranciers zorgvuldig maatwerk en is de cliënt tevreden met de geboden voorziening. De knelpunten doen zich met name voor bij cliënten met complexe problematiek die hulpmiddelen uit zowel de Zvw als de Wmo 2015 nodig hebben, zoals cliënten met progressieve spierziekten, bijvoorbeeld ALS, of met een dwarslaesie.

De huidige privacywetgeving belemmert een optimale samenwerking tussen domeinen. Cliënten met een meervoudige hulpvraag moeten in verschillende domeinen hun verhaal opnieuw doen. In de meeste gevallen kunnen cliënten hun hulpmiddel meenemen als zij verhuizen naar een andere gemeente. De leveranciers werken daaraan mee en hebben afspraken daarover in een convenant³ met de VNG vastgelegd. De meeste gemeenten werken hier ook aan mee, maar toch blijkt uit de analyse dat cliënten knelpunten ervaren bij verhuizingen.

² Kamerstukken II 2017-2018, 34 775 XVI, nr. 87 2.

³ Meeverhuizen van individuele Wmo hulpmiddelen (Firevaned, 2017).

In de uitgevoerde analyse zijn zes knelpunten benoemd en met betrokkenen besproken. De 'veranderagenda' die naar aanleiding hiervan is voorgesteld, beperkt zich tot oplossingen waarvoor geen wijziging van wet- en regelgeving noodzakelijk is en die binnen de huidige wetgeving gerealiseerd kunnen worden. Gewenste oplossingen waarvoor mogelijk wel wijziging van wet- en/of regelgeving nodig is, vallen buiten het kader van de analyse (maar kunnen meegenomen worden in het vervolg, zie onder vervolgonderzoek). Hieronder volgt een schematische samenvatting van de zes knelpunten en de vijf oplossingsrichtingen. De nummering van de vijf oplossingsrichtingen komt overeen met de nummering van de oplossingsrichtingen in de paragraaf hierna.

Knelpunt	Oplossingsrichting
1. Gebrek aan informatie en positie cliënt	Inzetverplichting verbetering communicatie (1) Escalatie en doorzettingsmacht bij complexe ondersteuningsvragen (5)
2. Gebrek aan maatwerk	Aanpassen en stimuleren gebruik Handreiking Inkoop Hulpmiddelen (2)
3. Problemen rondom verhuizingen	Verbetering proces overname hulpmiddelen (4)
4. Wachttijden, levertijden en bereikbaarheid	Aanpassen en stimuleren gebruik Handreiking Inkoop Hulpmiddelen (2) Sneller handelen bij spoedeisende gevallen (3)
5. Afstemming tussen cliënten en betrokkenen, samenwerking tussen gemeenten, verzekeraars en het zorgkantoor	Inzetverplichting verbetering communicatie (1) Escalatie en doorzettingsmacht bij complexe ondersteuningsvragen (5)
6. Ervaren kwaliteitsverschillen tussen gemeenten	Aanpassen en stimuleren gebruik Handreiking Inkoop Hulpmiddelen (2)

Bestuurlijke afspraken

In het bestuurlijk overleg met de VNG van 24 april jongstleden is afgesproken om de oplossingsrichtingen die uit de analyse naar voren zijn gekomen, op de korte termijn door te vertalen in acties.

Problemen die cliënten ervaren bij het aanvragen en het gebruik van hulpmiddelen, woningaanpassingen en verhuizingen moeten worden opgelost. Ik vind het van groot belang niemand zonder aanwijsbare reden weken moet wachten op een passend hulpmiddel en hierdoor belemmerd wordt in zijn/haar participatie. Ook de toegang tot een hulpmiddel of woningaanpassing en de spelregels bij een verhuizing moeten goed geregeld zijn. Het moet voor iedereen duidelijk zijn waar iemand zich kan melden. Daarbij moeten bureaucratie en onnodige rompslomp worden voorkomen.

Volledigheidshalve dient in dit verband te worden opgemerkt dat gemeenten er goed aan doen om zich te verstaan met cliënten en lokale cliëntorganisaties zodat een gericht beeld van knelpunten en verbetermogelijkheden in de uitvoering van hulpmiddelen beschikbaar is. Ook de gemeenteraad kan met haar horizontale verantwoordelijkheid hierin een belangrijke rol spelen.

Ik heb met de VNG goede afspraken kunnen maken waardoor de uitvoering binnen de Wmo 2015 kan worden verbeterd. De verschillende afspraken kunnen worden geclusterd in een vijftal thema's die ik hierna zal toelichten.

1. Inzetverplichting verbetering communicatie

De gemeenten zullen zich inspannen om de communicatie met de cliënt, maar ook tussen de betrokken partijen onderling te verbeteren. Afsproken is dat gemeenten zich met de volgende acties zullen inspannen om één en ander te verbeteren:

- Ter versterking van de positie van de cliënt en ter bevordering van de eigen regie zullen gemeenten de cliënt nog actiever wijzen op de mogelijkheden van het gebruik van een persoonlijk plan en onafhankelijke cliëntondersteuning.⁴
- De gemeenten streven ernaar om in de toegang kennis en expertise over andere domeinen te borgen zodat zij cliënten die voorzieningen uit andere domeinen nodig hebben, 'warm kunnen overdragen'.
- Gemeenten moeten zich inspannen voor verbetering van de communicatie met zorgaanbieders, hulpmiddelenleveranciers en andere professionele partijen die ook bij de cliënt betrokken zijn.
- Er wordt binnen de Wmo 2015 gestreefd naar één contactpersoon en één dossier per cliënt.
- Deze contactpersoon dient er ook als 'casus-aanjager' voor te zorgen dat het doorlopen van de aanvraagprocedure bewaakt wordt en dat het vervolg van het proces voorspoedig verloopt.
- De gemeenten streven er binnen de randvoorwaarden van de privacywetgeving naar om informatie van een al bekende cliënt te hergebruiken en niet steeds opnieuw dezelfde informatie bij een cliënt op te vragen.
- De gemeenten organiseren dat op afroep externe specialistische kennis over aandoeningen benut kan worden.
- Adviezen van professionals op het terrein van de gezondheid en het welzijn van de cliënt, zoals ergotherapeuten en revalidatieartsen, wegen zwaar bij de beoordeling over de toekenning van een voorziening.
- Cliënten die verblijven in een revalidatiecentrum en een hulpmiddel thuis nodig hebben, kunnen de aanvraag daartoe al in het centrum indienen. Gemeenten zullen als zij dat weten de cliënten actief attenderen op het belang daarvan. Het revalidatiecentrum en de cliënt hebben hier een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de gemeente tijdig te betrekken.

2. Aanpassing en stimuleren gebruik Handreiking Inkoop Hulpmiddelen

De Handreiking Inkoop Hulpmiddelen die de VNG en Firevaned⁵ (de branchevereniging voor aanbieders) in 2014 heeft gepubliceerd, wordt geactualiseerd. In de handreiking zal meer aandacht worden besteed aan het cliëntperspectief. Ieder(in) zal hierbij betrokken worden. In de handreiking, die voor het najaar 2018 gereed zal zijn, zal tegemoet worden gekomen aan de thema's uit de motie Bergkamp en Geluk-Poortvliet.

⁴ Actief wijzen betekent meer dan alleen een brief hierover sturen als iemand een aanvraag voor Wmo-ondersteuning heeft ingediend.

⁵ Branchevereniging voor aanbieders van revalidatie- en mobiliteitshulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening

3. Sneller handelen bij spoedeisende gevallen

De VNG stelt momenteel samen met Dwarslaesie Organisatie Nederland en Ieder(in) een publicatie samen met tips en goede voorbeelden voor Wmo-consulenten hoe om te gaan met cliënten met complexe problematiek en hoe ze kunnen samenwerken met andere partijen (revalidatiecentra en hulpmiddelenleveranciers). In dit document zal onder andere aandacht zijn voor het omgaan met spoedeisende situaties. Het document zal in het najaar beschikbaar komen.

4. Verbetering proces overname hulpmiddelen

Als regel zal bij een verhuizing de 'onvangende' gemeente reeds geïndiceerde of al verstrekte hulpmiddelen (niet aard- en nagelvast) overnemen van de gemeente 'van vertrek'. Hierdoor kan verspilling worden tegengegaan. Met deze afspraak wordt tegemoet gekomen aan de motie Bergkamp en Geluk-Poortvliet. Informatie over de cliënt en het hulpmiddel verstrekt door de gemeente 'van vertrek', kan door de 'ontvangende' gemeente worden overgenomen. De cliënt dient hierbij zelf als schakel te fungeren en de benodigde informatie aan te leveren. Het onderzoek in het kader van de Wmo 2015 hoeft vervolgens niet geheel opnieuw te worden uitgevoerd waardoor tijd en administratieve lasten kunnen worden bespaard. Vanzelfsprekend kunnen er verschillen zijn in het beleid van gemeenten, bijvoorbeeld andersoortige hulpmiddelen.

5. Escalatie en doorzettingsmacht bij complexe ondersteuningsvragen

Cliënten met een complexe ondersteuningsvraag doen vaak een beroep op verschillende wetten (en financieringsstromen): Wmo 2015, Wlz, Zvw. Ook kunnen aanvragen bij het UWV worden ingediend. Dit verloopt niet altijd goed. In het bestuurlijk overleg is afgesproken dat gemeenten zich zullen inspannen om meer bekendheid te geven aan het Juiste Loket en best practices van escalatietafels te delen. De experimenten in het kader van City Deal in Utrecht, Enschede, Eindhoven, Leeuwarden en Zaanstad worden, waar mogelijk en wenselijk, regionaal uitgerold.

Domeinoverstijgend vervolgonderzoek

De hiervoor genoemde verbetervoorstellen betreffen de Wmo 2015. Cliënten gebruiken vanuit verschillende instanties en op grond van verschillende wetten hulpmiddelen. De verschillende bij de analyse betrokken cliëntenorganisaties en cliënten hebben aangegeven ook knelpunten te ervaren in het bredere kader van de uitvoering van de Wlz en de Zvw, ook in relatie tot de Wmo 2015.

In het bestuurlijk overleg met de VNG is daarom afgesproken om naast de oplossingen voor de Wmo 2015 waarmee de gemeenten nu direct aan de slag kunnen, een vervolgonderzoek uit te voeren om domeinoverstijgende knelpunten op te lossen. Dit onderzoek zal op korte termijn starten als onderdeel van het programma (Ont)Regel de Zorg dat binnenkort zal worden gelanceerd. Uiteraard zullen alle betrokken partijen die bij de huidige analyse betrokken waren ook nauw bij het vervolgonderzoek worden betrokken.

Enkele oplossingsrichtingen vragen om nadere uitwerking, bijvoorbeeld oplossing 3 over sneller handelen bij spoedeisende gevallen. Die nadere uitwerking neem ik ook mee in het vervolgtraject. Tot slot zal ik samen met de VNG bijeenkomsten met gemeenten organiseren om de gemaakte afspraken toe te lichten en kracht bij te zetten.

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge