

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

1598013-197349-DMO

Bijlage(n)

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

Datum 17 oktober 2019
Betreft Acties verbetering verstrekking hulpmiddelen

Geachte voorzitter,

Mensen met een beperking moeten, zoals ieder ander, mee kunnen doen in onze samenleving. Het kan dan ook niet zo zijn dat mensen die voor hun deelname aan de samenleving afhankelijk zijn van een hulpmiddel, niet over dit hulpmiddel kunnen beschikken, lang moeten wachten op levering of reparatie, of hun (op maat gemaakt) hulpmiddel bij een verhuizing of verandering van leverancier moeten inleveren.

De recente uitzendingen van het televisieprogramma Kassa¹ en de inbreng van de Nationale ombudsman en Ieder(in) in dit verband, hebben nog eens gewezen op het belang en de urgentie om tot een betere uitvoering te komen.

Al eerder is op basis van onderzoeken en signalen van cliënten vastgesteld dat de uitvoering op het terrein van hulpmiddelen door de hierbij betrokken partijen nog niet altijd en overal op orde is. Dit is ook een reden geweest om de verstrekking van hulpmiddelen als actielijn op te nemen in het 'Programma Onbeperkt Meedoen'.² Alhoewel in de afgelopen periode veel trajecten zijn ingezet om tot deze beoogde verbetering te komen,³ blijkt nu dat een extra inspanning nodig is.

Met deze brief wil ik uw Kamer informeren over de met de betrokken partners overeengekomen gezamenlijke acties om snel tot substantiële verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen te komen. In de kern gaat het om de volgende acties:

- Het instellen van een **actieteam** bestaande uit alle betrokken partijen, inclusief cliënten(organisaties):

¹ <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/wat-gaat-er-mis-in-de-hulpmiddelenzorg>

² Kamerstukken 2018/19, 24170, nr. 192

³ Zie ook <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-842370.pdf>,
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32805-61.html> en
<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32805-79.html>

- om mensen die aangeven problemen te ondervinden snel te kunnen helpen (o.a. het zwartboek en enquête van het televisieprogramma Kassa en de signalen van de Nationale ombudsman);
- om de rode draden vast te stellen in de problematiek van het verstrekken van hulpmiddelen en het – mede op basis van oplossingen van individuele casuïstiek – ontwerpen en doen implementeren van verbetermaatregelen;
- om follow-up te geven aan de veranderagenda domeinoverstijgende knelpunten bij hulpmiddelen en het bewaken van de voortgang bestuurlijke afspraken over Wmo-hulpmiddelen.
- Op basis van commitment van alle betrokken partijen wordt een **bestuurlijke tafel** ingesteld die zorgt voor de randvoorwaarden om gestelde doelen ook daadwerkelijk te realiseren.

Ik zal in deze brief eerst ingaan op de inzet die de afgelopen periode is gepleegd om de verstrekking van hulpmiddelen te verbeteren om vervolgens dieper in te gaan op de aangekondigde intensivering.

Inzet afgelopen periode

Gemeenten (Wmo 2015), zorgverzekeraars (Zvw), zorgkantoren (Wlz) en het UWV (WIA, Wajong en WOOZ) hebben de (wettelijke) opdracht om daar waar de noodzaak tot het verkrijgen van een hulpmiddel is vastgesteld, snel voor een adequate levering van een passend hulpmiddel te zorgen. Deze hulpmiddelen worden ingekocht of gehuurd bij hulpmiddelenleveranciers en contractueel worden afspraken gemaakt over onder andere de kwaliteit, de dienstverlening naar de cliënt en levertijden. Het gaat hierbij om grote aantallen; er zijn ruim één miljoen hulpmiddelen in Nederland op grond van de Wmo 2015 en Zvw verstrekt.⁴

In de meeste gevallen gaat het goed. In het recent uitgevoerde onderzoek door de Patiëntenfederatie Nederland, in overleg met Ieder(in), naar de ervaringen van cliënten met medische en mobiliteitshulpmiddelen kwam naar voren dat in het algemeen gebruikers redelijk tevreden zijn over hun hulpmiddel. Zij gaven in het onderzoek een gemiddeld cijfer tussen de zeven en de acht op een schaal van tien. Uit het onderzoek van de Patiëntenfederatie Nederland volgden echter ook aanbevelingen ter verbetering.⁵ Dat is ook de reden waarom ik eerder onderzoek heb laten uitvoeren en waarom we met de betrokken partijen in overleg zijn om de follow-up op het gedane onderzoek vorm te geven.

Met betrekking tot de Zvw hulpmiddelen heeft de NZa in 2018 een monitor uitgevoerd en vastgesteld dat deze hulpmiddelenzorg over het algemeen goed is.⁶ Wel stelt de Nza dat in bijzondere gevallen patiënten niet altijd het juiste hulpmiddel krijgen. Minister Bruins voor Medische Zorg en Sport maakt daarom in het Bestuurlijk Overleg Hulpmiddelenzorg met alle veldpartijen afspraken die de Zvw hulpmiddelenzorg voor de gebruiker merkbaar moeten verbeteren.

⁴ Dit aantal is gebaseerd en geëxtrapoleerd op basis van data van hulpmiddelenleverancier Medipoint (stand: medio oktober 2019).

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/09/23/beantwoording-kamervragen-over-de-problematiek-rondom-rolstoelen-en-scootmobielen>

⁶ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/04/18/kamerbrief-over-de-monitor-hulpmiddelenzorg>

In 2018 heb ik onderzoek laten doen naar knelpunten bij het aanvragen, verstrekken en het gebruik van Wmo-hulpmiddelen, woningaanpassingen en verhuizingen. Op basis daarvan zijn in totaal zes knelpunten en vijf oplossingsrichtingen vastgesteld.⁷ In april 2018 is tussen de VNG en VWS bestuurlijk afgesproken de oplossingen voor de Wmo 2015 uit te voeren.⁸

Dit voorjaar zijn de resultaten van een, door mij met de betrokken partners gestart, onderzoek opgeleverd dat was gericht op knelpunten in de relatie tussen de verschillende wettelijke domeinen (Wmo 2015, Zvw, Wlz, WIA, Wajong en WOOZ). Dit onderzoek heeft 24 oplossingen opgeleverd die te categoriseren zijn in vijf thema's: informatievoorziening, levertijd, bejegening, resultaat/geen maatwerk en verandering van de situatie.⁹ De onderzoeken zijn met alle betrokken partijen, maar ook met meer dan 20 verschillende organisaties ter vertegenwoordiging vanuit cliëntenorganisaties en cliënten zelf, uitgevoerd. Het gaat immers om hulpmiddelen voor de cliënt en die weet zelf het beste wat beter kan.

De recente uitzendingen en de enquête van het televisieprogramma Kassa (in de uitzendingen ging het vooral over Wmo-hulpmiddelen) bevestigen dat we er nog niet zijn en dat het nodig is de ingezette acties te intensiveren. De ervaringen uit de enquête leveren waardevolle informatie waarmee ik de hiervoor genoemde follow-up wil verrijken. Dit doe ik met de volgende acties.

Acties voor snellere verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen

Actieteam

Ik zet in op acties die leiden tot snelle verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen met en voor de cliënt. Ter uitvoering van alle acties wordt momenteel een actieteam ingericht dat concreet aan de slag zal gaan met het oplossen van problemen bij hulpmiddelen (Wmo 2015, Zvw, Wlz, WIA, Wajong en WOOZ).

Het actieteam bestaat uit vertegenwoordiging vanuit de VNG, een aantal gemeenten, Zorgverzekeraars Nederland, een aantal zorgverzekeraars, de branchevereniging voor hulpmiddelenleveranciers (Firevaned), een aantal hulpmiddelenleveranciers, Ieder(in), de Patiëntenfederatie Nederland, Per Saldo, het UWV en het ministerie van VWS. Ik vind het van groot belang dat (vertegenwoordigers van) cliënten met mij en de genoemde partners de uitdaging aangaan om de uitvoering versneld op orde te brengen en de nu door mensen ervaren problematiek snel te verlichten.

Het actieteam heeft een driedelige opdracht, te weten:

1. Het ontvangen van signalen van cliënten die problemen ervaren met het (snel) verkrijgen van de hulpmiddelen waarop zij aangewezen zijn. Het actieteam zal er zijn voor de problematiek wanneer tussen de cliënt en de verantwoordelijke partij (gemeente, zorgverzekeraar of zorgkantoor) geen

⁷ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-842370.pdf>

⁸ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32805-61.html>

⁹ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-32805-79.html>

oplossing is gevonden en zal actie ondernemen om tot een oplossing te komen. Het Juiste Loket zal alle meldingen verzamelen. Daarnaast zijn zij de partij die de voortgang van elke casus in de gaten houdt.

2. Het op basis van de nu (te) ontvangen signalen beoordelen waar de uitvoering structureel te kort schiet, wat moet worden verbeterd en wie daartoe aan zet is. Het actieteam wordt gevraagd mogelijke standaardisering van leveringsvoorwaarden te verkennen en zo nodig met voorstellen te komen.
3. Het opstellen en uitvoeren van het overkoepelend actieplan met daarin alle aangedragen oplossingen en aanbevelingen uit eerdere onderzoeken.

In de afgelopen periode zijn al veel signalen verzameld en geanalyseerd met intensieve betrokkenheid van cliënten(organisaties). Waar al actie wordt ondernomen, wordt door het actieteam inzichtelijk gemaakt wat de status is en onder welke noemer het wordt uitgevoerd. Waar nog geen actie is ondernomen, wordt een tijdpad opgesteld; wanneer welke actie wordt uitgevoerd en wie hiervoor verantwoordelijk is. Zo zijn de zorgverzekeraars voor de zomer een project gestart om samen met diverse patiëntenverenigingen, Patiëntenfederatie Nederland, meerdere zorgaanbieders en hulpmiddelenleveranciers en het ministerie van VWS het aanvraagproces van Zvw-hulpmiddelen te verbeteren en te vereenvoudigen. Uit het project zijn al meerdere waardevolle inzichten naar voren gekomen en concrete oplossingen waarmee de zorgverzekeraars, zorgaanbieders en hulpmiddelenleveranciers aan de slag kunnen.

Afgelopen week is ook veelvuldig contact geweest met de redactie van het televisieprogramma Kassa. Omdat Kassa de gegevens van de respondenten die de enquête hebben ingevuld niet zonder goedkeuring naar het actieteam mag doorsturen, heeft Kassa alle respondenten benaderd met de suggestie hun probleem aan het actieteam door te geven. Er is ook contact geweest met de Nationale ombudsman. Het actieteam zal daar waar nodig ook van dienst zijn bij signalen die via de Nationale ombudsman zijn en worden ontvangen. Mensen kunnen het actieteam bereiken via het mailadres: Actieteam_hulpmiddelen@minvws.nl. Dit is een tijdelijk mailadres totdat het Juiste Loket hiervoor is ingericht.

Waar een oplossing nodig is, volgt direct actie. Er zal door het actieteam inzichtelijk worden gemaakt welke mogelijke (landelijke) aanvullende afspraken zouden moeten worden gemaakt voor een snelle en substantiële verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen. Hierbij zal tevens worden bezien of standaardisering van leveringsvoorwaarden hieraan een bijdrage kan leveren. Het actieteam wordt ook verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het overkoepelend actieplan met daarin alle aangedragen oplossingen en aanbevelingen uit eerdere onderzoeken. Het actieteam doet daarnaast voorstellen voor te implementeren verbetermaatregelen voor de partijen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering, waaronder nadere afspraken ten aanzien van de samenwerking tussen betrokken partijen. Ook de motie van Kamerlid Szazias over op maat gemaakte hulpmiddelen ter beschikking laten blijven van de cliënt¹⁰ en de

¹⁰<https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/amendementen/detail?id=2019Z17977&did=2019D37373>

door cliënten ervaren ontoereikende tarieven in het geval mensen ervoor kiezen om een hulpmiddel met een pgb in te kopen, worden in het actieplan betrokken.

Bestuurlijke tafel

Naast het actieteam zal een bestuurlijke tafel worden ingericht met daarin de hiervoor genoemde partijen. Het actieteam zal aan de bestuurders rapporteren en kan - indien nodig - naar de bestuurlijke tafel opschalen. De bestuurlijke tafel zal periodiek bij elkaar komen en zal waar nodig voor de randvoorwaarden zorgen om de gestelde doelen ook daadwerkelijk te realiseren. De bestuurlijke tafel zal ook beslissingen nemen over de implementatie van verbetermaatregelen.

Monitor

Zoals ik eerder aan uw Kamer heb toegezegd, zal in januari 2020 een steekproef onder Wmo-clients worden gedaan. Mede op basis daarvan, wil ik voor de zomer van 2020 tot een gedragen voorstel komen voor een periodiek uit te voeren domeinoverstijgende monitor/peiling naar de ervaringen met hulpmiddelen. De resultaten van de steekproef in januari 2019 zullen ook worden betrokken bij het verbetertraject.

Ik heb mijn voornemen met de genoemde partijen op hoofdlijnen besproken en wil dit op korte termijn met hen uitwerken, operationaliseren en bestuurlijk bekrachtigen. Het doet mij deugd dat alle betrokken partijen hun steun aan deze belangrijke gezamenlijke ambitie en de uitwerking op hoofdlijnen daarvan hebben toegezegd.

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge