

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
1644595-201638-DMO

Datum 31 januari 2020
Betreft Actieplan verbetering verstrekking hulpmiddelen

Bijlage(n)
1. Het landelijke normenkader
hulpmiddelen
2. Het actieplan hulpmiddelen
*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.*

Geachte voorzitter,

Hierbij stuur ik u het landelijk normenkader hulpmiddelen en het actieplan hulpmiddelen. Het normenkader en het actieplan zijn heden vastgesteld door de daarbij betrokken partijen¹.

Ik zal in deze brief eerst kort ingaan op de samenwerking om daarna dieper in te gaan op het meldpunt van het actieteam hulpmiddelen, het normenkader en het actieplan.

#samenregelenwehet!

De bestuurlijke tafel hulpmiddelen en het actieteam hulpmiddelen zijn in oktober vorig jaar opgericht en zijn voortvarend van start gegaan. De betrokken partijen hebben zich enorm ingezet; er is intensief en constructief met elkaar gesproken over de ervaren problemen en concrete oplossingen. Alle partijen committeren zich aan de noodzakelijke verbetering.

Het actieplan wordt vanaf nu uitgevoerd. De implementatie van het landelijke normenkader leidt per direct tot merkbare verbetering voor de cliënt.

De totstandkoming van het actieplan borduurt voort op eerder uitgevoerde verkenningen die hebben geleid tot de Veranderagenda Wmo-hulpmiddelen en de Veranderagenda hulpmiddelen – domeinoverstijgend². Bij de uitwerking van dit actieplan zijn de aanbevelingen uit het rapport Meldactie hulpmiddelen van de Patiëntenfederatie³, de Tweede Kamer moties van de leden Szias en Bergkamp en de leden Bergkamp en Geluk-Poortvliet⁴, diverse cliëntinterviews en ontvangen signalen meegenomen.

¹ De bestuurlijke tafel hulpmiddelen bestaat uit: de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Zorgverzekeraars Nederland, de branchevereniging voor hulpmiddelenleveranciers (Firevaned), het Hulpmiddelencentrum, Ieder(in), de Patiëntenfederatie Nederland, Per Saldo, het UWV, Ergotherapie Nederland, Revalidatie Nederland en het ministerie van VWS.

² Veranderagenda knelpunten Wmo-hulpmiddelen: Analyse knelpunten Wmo-hulpmiddelen (2018) Domeinoverstijgend vervolgonderzoek hulpmiddelen, woningaanpassingen en verhuizingen (2019)

³ Meldactie hulpmiddelen, Ervaringen met keuze, aanvraag, levering en gebruik van hulpmiddelen, Patiëntenfederatie Nederland, augustus 2019

⁴ TK 31765 nr. 449 en TK 35300 nr. 56

Er hebben meer dan 50 partijen meegewerkt aan de totstandkoming van het actieplan en het normenkader; van gemeenten, zorgverzekeraars tot aan ergotherapeuten, maar uiteraard ook en vooral de cliënt voor wie wij dit doen.

Nu gaat het om het daadwerkelijk realiseren van de acties door de mensen in de praktijk. De betrokken partijen hebben bestuurlijk onderschreven zich gezamenlijk verantwoordelijk te voelen voor het uitvoeren van het actieplan en het toepassen van het normenkader hulpmiddelen, dit te monitoren en waar nodig te zullen bijsturen.

Er zullen verschillende werkgroepen aan de slag gaan, bijeenkomsten worden belegd en uiteraard zullen de effecten van het actieplan bij de cliënten zelf worden gemonitord. Hiertoe zal een groep cliënten worden benaderd om deel te nemen aan een steekproef en deze steekproef zal periodiek worden herhaald. De groep zal bestaan uit gezinnen met een kind met een Zeer Ernstige Verstandelijke en Meervoudige Beperking (ZEVMB) en een aanvullend hierop nog nader af te bakenen, representatieve groep cliënten.

Het meldpunt van het actieteam hulpmiddelen

In oktober vorig jaar is een voor iedereen te benaderen meldpunt geopend. Het doel achter het openen van het meldpunt van het actieteam hulpmiddelen was tweeledig: het oplossen van acute problematiek en de binnenkomende signalen screenen op rode draden voor input voor het actieplan.

Er zijn op dit moment 319 mails ontvangen met een totaal van 643 problemen en klachten. In 256 gevallen was vervolgactie nodig richting de verantwoordelijke partijen. Van alle problemen en klachten gaat 89% over de Wmo 2015. Het overgrote deel van de problemen is opgelost⁵. De nog openstaande problemen zijn grofmazig in te delen in twee categorieën. Allereerst problemen die al langere tijd bestaan en waarbij sprake is van een verschil in zienswijze tussen de cliënt en de gemeente. Vaak gaat dit over de vraag of een verstrekt hulpmiddel adequaat is en wel de meest passende oplossing is voor de unieke situatie van de cliënt. De andere categorie betreft lange wachttijden voor hulpmiddelen of reparaties van hulpmiddelen waarbij het Hulpmiddelencentrum de leverancier is. Met betrekking tot de (financiële) situatie van deze leverancier verwijs ik naar de beantwoording van de Kamervragen die hierover zijn gesteld door Kamerlid Hijink en die ik simultaan met deze brief aan uw Kamer zal sturen.

Gezien het voorgenomen tijdelijke karakter van het meldpunt van het actieteam hulpmiddelen en het feit dat het actieplan inmiddels is vastgesteld, heeft de bestuurlijke tafel hulpmiddelen besloten om het meldpunt geleidelijk af te bouwen. Het meldpunt zal logistiek nog wel benaderbaar blijven. Mails zullen worden doorgeleid naar het team voor complexe casuïstiek van het ministerie van VWS.

Cliënten die problemen (blijven) ervaren kunnen daarnaast uiteraard allereerst terecht bij de verantwoordelijke partijen zelf. Ook bestaan verschillende meldpunten op lokaal en landelijk niveau, in het bijzonder het Juiste Loket. De positionering van het Juiste Loket zal de komende tijd worden versterkt.

Het normenkader hulpmiddelen

De bestuurlijke tafel hulpmiddelen heeft het landelijke normenkader vastgesteld. Op basis van deze normen worden door cliënten ervaren drempels in de uitvoeringspraktijk verminderd en de toegang, levering en het gebruik (en onderhoud) van hulpmiddelen voor cliënten merkbaar verbeterd.

⁵Ook is het actieteam van dienst geweest bij signalen die via de Nationale ombudsman zijn ontvangen.

Het normenkader ziet toe op de verwerking van de aanvraag van hulpmiddelen, de levering van hulpmiddelen en de service bij hulpmiddelen, zoals reparaties en onderhoud. De normen sluiten aan op de ervaren problematiek uit eerdere onderzoeken (waaronder domeinoverstijgend onderzoek) en de op dit moment door cliënten ervaren problematiek bij de verschillende stelsels.

Wat merkt de cliënt van het normenkader?

- De cliënt (en zijn naasten) staat in alle gevallen centraal. De betrokkenen nemen elke vraag en/of signaal van de cliënt serieus, benutten de ervaringsdeskundigheid van de cliënt en verplaatsen zich in de positie van de cliënt. Iedereen behandelt elkaar met respect, communiceert met fatsoen en houdt het gezamenlijk doel voor ogen.
- De financier (gemeente, zorgverzekeraar of zorgkantoor) is eindverantwoordelijk voor het passend en tijdig leveren van een adequate voorziening waarbij integraal wordt gekeken naar samenhang met andere hulpmiddelen en/of diensten. De financier blijft te allen tijde aanspreekbaar.
- De leverancier neemt altijd binnen vijf werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de cliënt over het (leverings)proces. De cliënt wordt vervolgens proactief op de hoogte gehouden van de levering.
- De leveranciers gaan werken aan een betere dienstverlening voor cliënten voor wie geldt dat hun hulpmiddelen relatief complexe en veel aanpassingen behoeven. Voor deze cliënten wordt een aparte casemanager aangesteld, die goed zicht heeft op de situatie van de cliënt en het leveringsproces. De gemeente brengt al vroeg in beeld of een cliënt hieraan voldoet.
- Een op maat gemaakt hulpmiddel blijft beschikbaar voor de persoon voor wie deze is gemaakt. Het verhuisconvenant maakt dit mogelijk voor verhuizingen tussen gemeenten. Daarnaast moet een cliënt met een Wmo-hulpmiddel die bijvoorbeeld naar een Wlz-instelling verhuist, ook ontzorgd worden.
- Er zal sprake zijn van een betere service aan cliënten die al een hulpmiddel hebben én aan hen die dat nog niet hebben. Alle partijen voorkomen onnodige herhaling van de uitvraag van (medische) gegevens en maken onderscheid tussen een bekende of nieuwe cliënt. Daarnaast gaan partijen aan de slag om het aanvraag- en reparatieproces te versimpelen en transparanter te maken.
- Er wordt eerder contact gelegd tussen het revalidatiecentrum en de gemeente, zorgkantoor of zorgverzekeraar. Het revalidatieteam wordt bij de aanvraag betrokken en indien van toepassing, is het functionele advies van het revalidatieteam leidend, tenzij partijen een onderbouwing hebben om hiervan af te wijken. In alle gevallen wordt het functionele advies van een betrokken ergotherapeut in acht genomen.

Het actieplan hulpmiddelen

Ter ondersteuning van het normenkader is een actieplan hulpmiddelen ontwikkeld. Het actieplan bevat een zo compleet mogelijk overzicht van alle lopende en nieuwe acties op het terrein van hulpmiddelen. Er zijn tien prioritaire acties die in 2020 worden opgepakt, die kunnen worden onderverdeeld in vijf onderwerpen:

1. Organiseren van eenduidige regie-/coördinatiepunten
2. Versimpelen en transparant maken aanvraag-/reparatieproces
3. Verbeteren van communicatie met cliënt
4. Inrichten regionale en landelijke samenwerking
5. Het beter benutten van beschikbare initiatieven

Tot slot

Zoals hiervoor gemeld, gaat het nu om het daadwerkelijk realiseren van de acties door de betrokken mensen in de praktijk. De leden van de bestuurlijke tafel hulpmiddelen hebben uitgesproken dat alle partijen zich, met net zoveel inspanning en toewijding, zullen inzetten voor de implementatie van het actieplan, als dat zij hebben gedaan bij de totstandkoming ervan. Ik zal uw Kamer medio 2020 over de voortgang van de implementatie van het actieplan informeren.

Hoogachtend,

de minister van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

Hugo de Jonge