



**SPIERZIEKTEN
NEDERLAND**



**Patiëntenfederatie
Nederland**
samen de zorg beter maken

PerSaldo

Tweede Kamer der Staten-Generaal
Vaste Commissie voor VWS
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

Onderwerp

Hulpmiddelen #regelhet

Datum	Referentie	Inlichtingen bij	Bijlagen
17-10-2019	19-0510/MH/RS	Marijke Hепенius, m.hepenius@iederin.nl	

Geachte Kamerleden.

Binnenkort bespreekt u de begroting van VWS.

Bij de uitvoering en levering van hulpmiddelen gaat te veel mis. Adviezen van professionals als revalidatieartsen en ergotherapeuten worden in de wind geslagen. De aanvraag is bureaucratisch en duurt vaak lang. Veel mensen ervaren onheuse bejegening en een gebrek aan deskundigheid en maatwerk. Ook zijn er problemen bij de keuzevrijheid voor financieringsvorm (pgb of zin), levering, reparatie en overname van vooral complexe hulpmiddelen. Bij de keuze voor het pgb speelt nog een extra probleem namelijk de ontoereikende tarieven. Ieder(in) en de ondertekenaars van deze brief doen een dringend beroep op u om voor mensen die hulpmiddelen nodig hebben op korte termijn een merkbare verbetering te bewerkstelligen.

Hulpmiddelen geen luxe maar basisvoorzieningen

Passende hulpmiddelen zijn voor mensen met een beperking onmisbaar om hun leven zo zelfstandig en volwaardig mogelijk te leven. De gevolgen voor mensen die te maken hebben met een niet goed werkend of slecht passend hulpmiddel zijn groot. Zij kunnen soms letterlijk de straat niet meer op, kunnen niet naar school of werk en missen contacten buiten de deur.

Televisie-uitzending Kassa en zwartboek

Consumentenprogramma Kassa (BNN-VARA) besteedde zaterdag 12 oktober uitgebreid aandacht aan alle problemen met hulpmiddelen. De uitzending van 21 september had zoveel en zulke schrijnende reacties opgeleverd, dat de redactie zich genoodzaakt zag een volledige uitzending aan de problematiek te weiden. Onder de noemer "#regelhet" presenteerde Kassa een zwartboek met een selectie van 100 van de bijna 900 meldingen uit de enquête. Dit zwartboek laat opnieuw zien dat mensen vaak maanden moeten wachten op een hulpmiddel waar ze echt van afhankelijk zijn. Maatwerk wordt onvoldoende geleverd en noodzakelijke reparaties blijven uit. Mensen ervaren knelpunten in de communicatie met gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren en leveranciers.

Bezoekadres
Churchillaan 11
3527 GV Utrecht

Postadres
Postbus 169
3500 AD Utrecht

T 030-720 00 00
E post@iederin.nl
I www.iederin.nl

KvK 30250451
Bank NL28 ABNA 0973 89 41 21

Ook uit eerder onderzoek in opdracht van het ministerie van VWS en onderzoek van de Patiëntenfederatie in overleg met Ieder(in)¹, komen deze knelpunten naar voren. Hulpmiddelen worden nu uit vier wetten bekostigd, waarbij soms per hulpmiddel meerdere wetten nodig zijn. De grootste problemen spelen op gemeentelijk niveau, maar ook in het samenspel en de overgang tussen wetten gaat het niet altijd goed.

Concrete maatregelen zijn nodig

Voor ons is de maat vol: er moet nu echt verandering komen in de bestaande uitvoering. Wij pleiten voor concrete maatregelen die ervoor gaan zorgen dat mensen de hulpmiddelen krijgen die ze nodig hebben, op tijd en van goede kwaliteit. Waarbij zij de keuzevrijheid hebben voor de financieringsvorm. De aanpak moet verder gaan dan symptoombestrijding en het oplossen van gemelde signalen. Voor ons is het noodzakelijk dat er overkoepelende afspraken komen tussen alle betrokken partijen, dus ook patiënten- en gehandicaptenorganisaties. Bestuurlijke afspraken waarin verantwoordelijkheden worden belegd en de basis voor een verbeterplan wordt afgesproken, waarbij het belang van de gebruiker voorop staat. In het bestuurlijk overleg kunnen ook afspraken worden gemaakt over regie, eindverantwoordelijkheid, toezicht en handhaving.

Wij vragen de minister met klem om zijn verantwoordelijkheid te nemen en betrokken verstrekkers en leveranciers aan te spreken op hun wettelijke taak ten aanzien van hulpmiddelen. We vragen hem met alle betrokken partijen snel merkbare verbeteringen te realiseren. We doen daarvoor de volgende aanbevelingen:

A. Regie en landelijk kader

Maak met alle betrokken partijen op bestuurlijk niveau afspraken over een verbeteraanpak, zorg voor commitment, eigenaarschap en samenwerking om het persoonsgericht leveren van hulpmiddelen goed te laten verlopen:

1. Ontwikkel met alle betrokkenen een normenkader over proces en kwaliteit;
2. Organiseer toezicht op de landelijke afspraken en het normenkader en organiseer hierbij een escalatiepunt.

B. Reparatie en verandering aanpak hulpmiddelen

Maak met betrokken partijen een reparatieplan, dat gaat zorgen voor een merkbare verbetering in de uitvoering voor de mensen om wie het gaat. Belangrijke onderdelen van deze aanpak zijn:

3. Maak het advies van een professional (ergotherapeut of revalidatiearts) leidend in de toegang;
4. Maak bovenlokale afspraken voor de inkoop en betrek ervaringsdeskundigen hierbij;
5. Versnel en vereenvoudig de aanvraag, levering en onderhoud van hulpmiddelen;
6. Investeer in deskundigheid, goede communicatie en passende bejegening;

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2018/05/18/kamerbrief-over-afspraken-hulpmiddelen-woningaanpassingen-en-verhuizingen>

<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2019/04/01/domeinoverstijgend-vervolgonderzoek-hulpmiddelen-woningaanpassingen-en-verhuizingen>

<https://iederin.nl/nieuws/18568/zorg-en-ondersteuning/landelijke-aanpak-nodig-voor-problemen-met-rolstoelen-en-scootmobielen/>

7. Realiseer een landelijk dekkend mobiliteitsnet om problemen in de service en onderhoud snel op te lossen;
8. Maak aparte afspraken over toegang en levering van complexe hulpmiddelen.

C. Spoedplan voor acute problemen

Maak met betrokken partijen een spoedplan voor mensen die in de problemen zitten. Voorop staat dat mensen de hulpmiddelen krijgen die ze nodig hebben, op tijd en van goede kwaliteit:

9. Zorg dat bestaande meldingen en klachten door betrokken partijen met spoed worden opgepakt en afgehandeld en zorg dat mediation beschikbaar komt;
10. Maak bindende afspraken met gemeenten en leveranciers waar veel klachten zijn.

Gebruikers voelen zich machteloos

Het zwartboek van kassa laat zien dat mensen die hulpmiddelen nodig hebben als het misloopt vaak alleen staan en pas worden geholpen als zij overlast of publiciteit veroorzaken en bovenal mondig zijn. Zij moeten het opnemen tegen machtige partijen als de gemeente of een commerciële aanbieder, zonder dat iemand echt verantwoordelijkheid neemt om het te regelen. Alleen een gang naar de ombudsman of rechter rest dan nog. Dit is een langdurend proces en niet effectief voor mensen die op korte termijn een passend hulpmiddel nodig hebben om mee te kunnen doen.

VN Verdrag Handicap

Deze gang van zaken druist in tegen de bedoeling van de hervormingen in de zorg en de decentralisaties. Niet in de laatste plaats staat dit haaks op het VN Verdrag Handicap. Daarmee verplicht de staat zich de volledige deelname aan de samenleving voor mensen met een beperking mogelijk te maken. Deze situatie duurt al veel te lang en moet anders. U kunt zorgen dat partijen dit gaan regelen.

Wij wensen u een goed debat,

Vriendelijke groet,

Illya Soffer,
directeur Ieder(in)

Dianda Veldman,
directeur-bestuurder
Patiëntenfederatie Nederland

Marcel Timmen,
directeur Spierziekten
Nederland

Aline Molenaar,
directeur Per Saldo

Jos Dekker,
voorzitter Dwarslaesie
Organisatie Nederland

Jiska Stad-Ogier
Wij Staan Op!