

Vergaderjaar 2019–2020

**32 805**

## **Hulpmiddelenbeleid in de gezondheidszorg**

**Nr. 87**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 6 november 2019

In mijn brief aan uw Kamer van 17 oktober jl. (Kamerstuk 32 805, nr. 85) heb ik aangegeven dat mensen die voor hun deelname aan de samenleving afhankelijk zijn van een hulpmiddel over hierover moeten kunnen beschikken, niet lang moeten wachten op levering of reparatie, en hun hulpmiddel niet bij een verhuizing of verandering van leverancier moeten inleveren. De recente uitzendingen van het televisieprogramma Kassa heeft het belang en de urgentie van betere uitvoering onderstreept. Ik heb uw Kamer – met de eerder brief – geïnformeerd over mijn ingezette acties.

Met deze brief informeer ik uw Kamer over de stand van zaken van de voorgenomen acties:

- De uitkomsten van de eerste bestuurlijke tafel hulpmiddelen, waaronder de opdracht voor de bestuurlijke tafel en het actieteam. Alle partijen hebben zonder voorbehoud hun commitment uitgesproken.
- De voortgang van het actieplan, waaronder de eerste bevindingen op basis van de signalen over problemen met hulpmiddelen tot nu toe. Ik zal uw Kamer het actieplan na de bestuurlijke tafel in januari 2020 doen toekomen.

Voor de volledigheid verwijs ik ook naar de antwoorden op de schriftelijke vragen die Kamerlid Hijink van de SP mij op 22 oktober jl. heeft gesteld. De brief in antwoord op deze vragen bevat dezelfde informatie als deze brief en ontvangt uw Kamer ook één dezer dagen. Daarnaast voer ik met de lopende en voorgenomen acties de motie van de Kamerleden Bergkamp en Geluk-Poortvliet (Kamerstuk 35 300 XVI, nr. 56) uit die is ingediend bij de begrotingsbehandeling van VWS.

### **De bestuurlijk tafel hulpmiddelen**

Op dinsdag 27 oktober jl. is de eerste bestuurlijke tafel hulpmiddelen geweest. De volgende partijen waren hierbij aanwezig: de Vereniging Nederlandse Gemeenten, Zorgverzekeraars Nederland, de branchever-

eniging voor hulpmiddelenleveranciers (Firevaned), het Hulpmiddelen-centrum, leder(in), de Patiëntenfederatie Nederland, Per Saldo en het UWV. Zij hebben erkend dat verbeteringen noodzakelijk en mogelijk zijn en vervolgens aangegeven dat zij in goede samenwerking snel tot verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen willen komen. Alle partijen hebben zonder voorbehoud hun commitment uitgesproken

voor deze belangrijke gezamenlijke ambitie. De opdracht van zowel de bestuurlijke tafel hulpmiddelen als het actieteam hulpmiddelen (zie ook hierna) zijn door de leden van de bestuurlijke tafel vastgesteld.

De opdracht voor de bestuurlijke tafel hulpmiddelen is als volgt:

- De bestuurlijke tafel zorgt op basis van input van het actieteam voor de randvoorwaarden om gestelde doelen ook daadwerkelijk te realiseren;
- De bestuurlijke tafel neemt op basis van input van het actieteam beslissingen over de implementatie van verbetermogelijkheden (aan de hand van de rode draden, signalen en oplossingen uit eerder onderzoek);
- De bestuurlijke tafel monitort de uitvoering van het actieplan (bestuurlijke afspraken).

De bestuurlijke tafel heeft vorige week dinsdag benadrukt dat zij niet gaan dweilen met de kraan open, maar dat ook de kraan gerepareerd moet worden. Het actieteam is daarom ook gevraagd om met een voorstel te komen voor een landelijk normenkader. Het gaat hierbij om landelijke normen voor bijvoorbeeld de toegangsprocedure, leveringstijden na aanvraag/beschikking en uitgangspunten voor communicatie/bejegening («het klantcontact»).

De bestuurlijke tafel zal in januari 2020 weer bijeenkomen om het (dan uitgewerkte) actieplan met alle partijen vast te stellen. Als het actieteam in de tussentijd tegen urgente problemen aanloopt die het actieteam niet zelf kan oplossen, dan heeft de bestuurlijke tafel afgesproken dat deelnemers aan de tafel met elkaar een doorbraak regelen. Urgente problemen kunnen niet wachten, maar moeten worden opgelost: #Regelhet.

Het actieteam hulpmiddelen bevat vertegenwoordigers van alle bij de bestuurlijke tafel betrokken partijen, dus in ieder geval de VNG, een aantal gemeenten, Zorgverzekeraars Nederland, een aantal zorgverzekeraars, de branchevereniging voor hulpmiddelenleveranciers (Firevaned), een aantal hulpmiddelenleveranciers, leder(in), de Patiëntenfederatie Nederland, Per Saldo, een aantal ervaringsdeskundigen op het gebied van hulpmiddelen, het UWV en het Ministerie van VWS.

De opdracht van het actieteam hulpmiddelen zoals vastgesteld in de bestuurlijke tafel hulpmiddelen is als volgt:

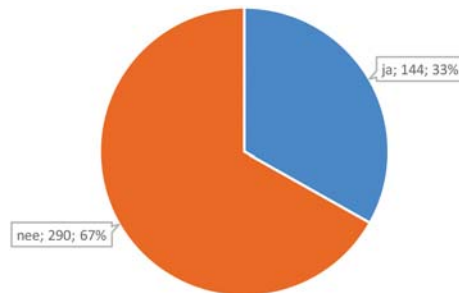
- Het op basis van de (te) ontvangen signalen beoordelen waar de uitvoering structureel te kort schiet, wat moet worden verbeterd en wie daartoe aan zet is;
- Het verkennen van mogelijke standaardisering van leveringsvoorwaarden en met voorstellen komen;
- Het opstellen en uitvoeren van het overkoepelend actieplan met daarin onder andere alle aangedragen oplossingen en aanbevelingen uit eerdere onderzoeken. 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 tijdspad opgesteld; wanneer welke actie wordt uitgevoerd en wie hiervoor verantwoordelijk is;
- Het actieteam rapporteert aan de bestuurders. Het actieteam kan en zal indien nodig naar de bestuurlijke tafel opschalen.

## Stand van zaken actieplan

Het televisieprogramma Kassa heeft aan alle respondenten van hun enquête en het zwartboek gevraagd om hun problemen aan het opgerichte actieteam hulpmiddelen door te geven. Het actieteam heeft de afgelopen twee weken alle ontvangen mails gescreend op het type probleem en daar waar nodig actie ondernomen naar de verantwoordelijke partij, te weten leveranciers, gemeenten en/of zorgverzekeraars. Deze partijen hebben op hun beurt actie ondernomen om de problemen ook daadwerkelijk op te lossen.

In totaal heeft het actieteam – op het moment van dit schrijven – 180 mails ontvangen. Het gaat in totaal om 434 signalen (zowel klachten als problemen), waarvan bij 33%, ofwel bij 144 problemen, actie nodig was (zie figuur 1 hieronder). Al deze 144 acties zijn uitgezet bij de desbetreffende verantwoordelijke partij.

**Figuur 1. Aantal signalen waarbij actie gewenst is**



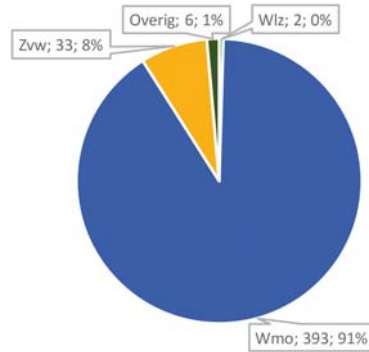
Een signaal vereist actie en wordt bij de verantwoordelijke partij uitgezet, als uit de toelichting van de cliënt blijkt dat er nog steeds een probleem met een hulpmiddel bestaat. Als dat niet uit de toelichting van de cliënt blijkt (de overige 66%), dan wordt het signaal niet doorgezet naar de verantwoordelijke partij. Dit is bijvoorbeeld het geval bij problemen die ondertussen al zijn opgelost maar nog wel worden gemeld, of klachten over bejegening. De informatie die door de cliënt wordt gegeven wordt altijd per domein en verantwoordelijke partij geordend. Dit levert waardevolle informatie op voor het vaststellen van rode draden en wordt op hoofdlijnen per verantwoordelijke partij teruggekoppeld aan VWS. Als op basis van de toelichting van de cliënt het onduidelijk is of actie nodig is, dan wordt eerst contact opgenomen met de betreffende cliënt. Dit geldt ook bij het ontbreken van essentiële gegevens die nodig zijn om een probleem naar een verantwoordelijke partij door te zetten.

Alle benodigde acties worden uitgezet ongeacht de urgentie van het probleem. Ook als een probleem niet over hulpmiddelen gaat, dan wordt het probleem doorgezet naar de verantwoordelijke partij.

Bij de uitgezette acties worden de verantwoordelijke partijen gevraagd om altijd een terugkoppeling te geven. Het probleem moet zijn opgelost, of er moet worden aangegeven waarom het probleem niet kan worden opgelost. De bestuurlijke tafel heeft afgesproken om een streeftermijn van twee weken te hanteren. Dat betekent dat binnen twee weken een probleem moet zijn opgelost, of aan de cliënt moet worden uitgelegd waarom twee weken niet haalbaar is en welke termijn wel realistisch is.

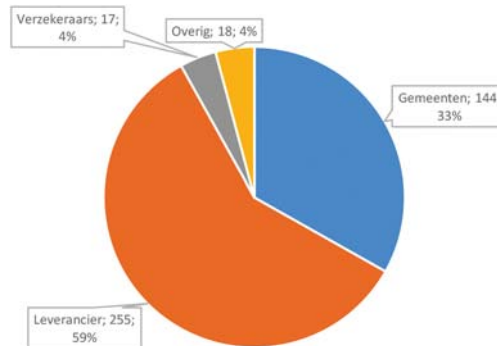
Van alle – om dit moment ontvangen – signalen ging in totaal 91% over hulpmiddelen verstrekt op grond van de Wmo 2015 (zie figuur 2). Onder de categorie «Overig» vallen onder andere klachten in het algemeen zonder specificatie en mails die geen klachten bevatten.

**Figuur 2. Signalen per domein**



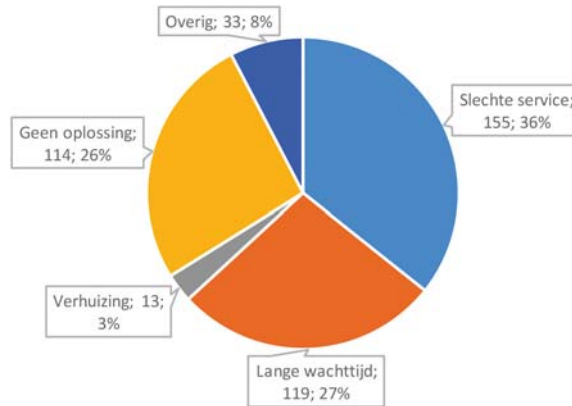
Alle verantwoordelijke partijen hebben een contactpersoon aangewezen die de problemen die om actie vragen verder in de organisatie uitzetten zodat de problemen worden opgelost. Figuur 3 toont de verdeling van alle signalen over de verschillende verantwoordelijke partijen. Bij de signalen wordt een leverancier genoemd. Van deze 255 klachten en problemen, zijn 72 problemen doorgezet als op te lossen actiepunt (28%). Bij alle gemeenten gaat het bij elkaar opgeteld om 57 acties die zijn uitgezet bij de desbetreffende verantwoordelijke gemeente om het probleem voor de cliënt op te lossen (40%).

**Figuur 3. Signalen per verantwoordelijke partij**



Tot slot kan op basis van ontvangen signalen worden gesteld dat de meeste signalen over de verleende service gaan (36%), lange wachttijden (27%) of dat iemand simpelweg nog geen oplossing heeft (26%). Zie verder figuur 4 hieronder. Regelmatig noemt een cliënt alle drie deze categorieën. Het is duidelijk dat bij een betere service, waaronder ook communicatie en bejegening vallen, en bij een minder lange wachttijd veel winst te behalen valt. Het valt verder op dat van de cliënten die het actieteam gemaïld hebben, 13 cliënten (3%) een klacht of probleem hadden die te maken heeft met een verhuizing. Voor de volledigheid dient ook te worden gemeld dat onder de categorie «Geen oplossing» ook signalen vallen van cliënten die niets met hulpmiddelen te maken hebben. Zo heeft het actieteam hulpmiddelen ook mensen geholpen die bijvoorbeeld hulp nodig hadden bij het aanvragen van huishoudelijke ondersteuning.

**Figuur 4. Signalen naar categorie probleem of klacht**



### Hoe verder?

Het mailadres voor signalen over hulpmiddelen ([actieteam\\_hulpmiddelen@minvws.nl](mailto:actieteam_hulpmiddelen@minvws.nl)) blijft in ieder geval tot het einde van het jaar in de lucht en wordt momenteel van het Ministerie van VWS overgedragen aan het Juiste Locket. De mogelijkheid om urgente signalen bij het actieteam te melden zal via de bij het actieteam betrokken partijen worden gecommuniceerd. Aan het einde van het jaar zal op basis van het aantal ontvangen signalen en de stand van zaken van de verbetering van de uitvoering, worden besloten of de periode verlengd moet worden.

Het actieteam screent alle signalen om rode draden vast te stellen en om – mede op basis van oplossingen van individuele casuïstiek – tot verbetermaatregelen te komen. Ook onoplosbare casuïstiek wordt in kaart gebracht en gebruikt als basis voor de verbetermaatregelen.

Er is ook contact tussen het actieteam en de Nationale ombudsman. Zoals ik eerder al aangaf in mijn brief van 17 oktober aan uw Kamer, zal het actieteam daar waar nodig ook van dienst zijn bij signalen die via de Nationale ombudsman zijn en worden ontvangen. Het actieteam heeft één signaal ontvangen dat aan de Nationale ombudsman was gericht en heeft daarmee van dienst kunnen zijn. Volgende week vindt overleg plaats tussen de Nationale ombudsman en mijzelf waarbij ik de Nationale ombudsman zal inlichten over de lopende acties.

Het actieteam gaat nu het overkoepelende actieplan opstellen. Met dit actieplan moet duidelijk worden welke verbetermaatregelen mogelijk zijn, wie dit oppakt en wanneer, en wordt inzichtelijk welke andere trajecten op het terrein van hulpmiddelen al lopen en wat de voortgang daarvan is. Hiermee wordt ook een follow-up gegeven aan de veranderagenda domein overstijgende knelpunten bij hulpmiddelen<sup>1</sup> en wordt de voortgang van de bestuurlijke afspraken over Wmo-hulpmiddelen uit 2018 gemonitord.<sup>2</sup> Zoals ik hiervoor ook heb aangegeven heeft het actieteam ook als taak ingrediënten voor een landelijk normenkader op te leveren. Hierbij gaat het om landelijke, door betrokken partijen gedeelde normen over bijvoorbeeld, de toegangsprocedure, maximale wachttijden en standaarden voor communicatie/bejegening. In januari 2020 zal de bestuurlijke tafel hulpmiddelen weer bijeenkomen om dit verder te bespreken.

<sup>1</sup> Kamerstukken 32 805 en 29 538, nr. 61

<sup>2</sup> Kamerstuk 32 805, nr. 79

In januari zal ook de al eerder geplande steekproef onder Wmo-cliënten worden uitgevoerd. Deze steekproef kan worden gezien als 0-meting. Het actieteam zal mede op basis daarvan een voorstel uitwerken voor een periodiek uit te voeren domein overstijgende monitor/peiling naar de ervaringen met hulpmiddelen.

Ik zal uw Kamer na de bestuurlijke tafel in januari 2020 het actieplan verbetering verstrekking hulpmiddelen doen toekomen. Ik had u al toegezegd medio volgend jaar over de voortgang van de implementatie van het actieplan te rapporteren.

Tot slot wil ik nog vermelden dat de VNG een verbeteragenda voor de lokale toegang in ontwikkeling heeft. Hierover vindt in de komende periode nog overleg plaats met cliëntenorganisaties, lokale cliëntenraden en aanbieders. Deze verbeteragenda moet meer specifiek en in brede zin een bijdrage leveren aan het verbeteren van de toegang tot gemeentelijke voorzieningen.

Ik heb er vertrouwen in dat door deze gezamenlijke verbeteraanpak we de praktijk van de verstrekking van hulpmiddelen verbeteren.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
H.M. de Jonge