

# Rapport

## Hulpmiddelenmonitor Rapportage juli 2022 - juli 2023

Oktober 2023



ieder(in)

Uitkomsten van de meldactie hulpmiddelen  
in samenwerking met:



# Inhoud

## Samenvatting

Uitkomsten	3
Conclusies	6

## 1. Inleiding

1.1 Doel en aanpak	7
1.2 Opbouw van de rapportage	8

## 2. De deelnemers en hun hulpmiddel

2.1 Aandoening of beperking	9
2.2 Leeftijd	9
2.3 Opleidingsniveau	9
2.4 Achtergrondkenmerken vergeleken	10
2.5 Het hulpmiddel	10
2.5 Betekenis van het hulpmiddel	11

## 3. Hulpmiddel via de gemeente

3.1 Rapportcijfer gemeente	13
3.2 Informatie en communicatie	13
3.3 Advies ergotherapeut of revalidatieteam	15
3.4 Hulpmiddel via een pgb	16
3.5 Doorlooptijden, procedure en communicatie	17

## 4. De levering van het hulpmiddel

4.1 Levering bij complexe aanvragen	20
4.2 Afstemming met de leverancier	21
4.3 Tevredenheid over de levering	23
4.4 Doorlooptijd, instructie en contractering	24

## 5. Service en onderhoud

5.1 Spoedreparatie	26
5.2 Resultaat van de reparatie	27
5.3 Procedure van de reparatie	27

## 6. Verhuizen

6.1 Verloop van de verhuizing	29
6.2 Tevredenheid over de verhuizing	29

## 7. Hulpmiddelen via andere instanties

7.1 Aanvraag via de zorgverzekering	31
7.2 Aanvraag via het zorgkantoor	32
7.3 Aanvraag via het UWV	33
7.4 Hulpmiddel zelf aangeschaft	33

## 8. Conclusies en aanbevelingen

Uitkomsten	34
Aanbevelingen	35

## Bijlage: Vergelijking tussen uitkomsten 1e rapportage en 2e rapportage

37

# Samenvatting

Ieder(in) heeft samen met CP Nederland, DON, EMB Nederland, Per Saldo, Patiëntenfederatie Nederland en Spierziekten Nederland een hulpmiddelenmonitor ontwikkeld. Daarmee volgen we de invoering van het landelijk normenkader hulpmiddelen in de praktijk. Dit is de tweede (en laatste) rapportage over de uitkomsten van de hulpmiddelenmonitor. Deze eindrapportage gaat over de 668 meldingen die binnengekomen zijn van 26 juli 2022 tot en met 31 juli 2023. Hieronder volgen de belangrijkste uitkomsten:

## Uitkomsten

### Achtergrond

#### **Beperking en leeftijd:**

Bijna driekwart van de deelnemers heeft een lichamelijke beperking (72%) en 60% heeft een chronische ziekte. Bij de leeftijdsopbouw zien we dat bijna de helft van de respondenten (45%) tot de leeftijdsgroep 40 tot en met 64 jaar behoort. 29% is jonger dan 40 en 26% is 65 jaar of ouder.

#### **Het hulpmiddel:**

Het merendeel van de meldingen gaat over een mobiliteitshulpmiddel: rolstoel (41%), scootmobiel/aangepaste fiets (21%) en aanpassingen in de auto (1%). Verder gaat 8% over een woningaanpassing en 7% over een hulpmiddel voor persoonlijke verzorging, zoals een tillift of toiletverhoger. Gevraagd naar wat het hulpmiddel voor hen betekent, vallen vaak de termen: zelfstandig en verplaatsen.

#### **Instantie van aanvraag:**

De meeste mensen (75%) hebben hun hulpmiddel aangevraagd bij de gemeente. 6% heeft een hulpmiddel via de zorgverzekering en 4% heeft het hulpmiddel zelf aangeschaft. Er zijn relatief weinig meldingen van mensen die hun hulpmiddel hebben aangevraagd bij het zorgkantoor (2%) of bij het UWV (1%).

### Hulpmiddel via de gemeente (Wmo)

#### **Aanvraag:**

Van de 498 meldingen over de gemeente gaan er 256 specifiek over de aanvraag. Het gemiddelde rapportcijfer voor het contact met de gemeente is een 5,3 en bijna de helft (49%) geeft een onvoldoende. Ruim een derde van de mensen (37%) heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente en 14% weet niet of ze een aanspreekpunt hebben. Bij bijna driekwart (74%) heeft de gemeente niet verteld over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb) en 59% van de deelnemers vindt dat de gemeente hen tot nu toe niet goed op de

hoogte heeft gehouden van de voortgang van de aanvraag. Verder vermelden mensen in de ruimte voor toelichting vaak dat de doorlooptijd lang was en dat de procedure tekortschoot, o.a. doordat een aanvraag als melding werd behandeld en afwijzingen niet schriftelijk werden bevestigd.

### **Advies ergotherapie/revalidatie:**

Ruim twee derde van de mensen (68%) had een advies van een ergotherapeut of revalidatieteam, voordat ze met de gemeente in gesprek gingen. Adviezen van de ergotherapeut of het revalidatieteam zijn in bijna de helft van de gevallen (45%) geheel overgenomen en bij 18% gedeeltelijk. Bij 27% heeft de gemeente het advies niet overgenomen.

### **Levering:**

214 meldingen gaan specifiek over de levering van het hulpmiddel. Iets minder dan de helft van de deelnemers (48%) vindt dat de leverancier in begrijpelijke taal informatie gaf. De meeste deelnemers (70%) vinden dat de leverancier hen niet goed op de hoogte hield van de voortgang van de levering. Bij ruim de helft (60%) nam de leverancier niet op tijd contact op en ook ruim de helft (54%) is het niet eens met de stelling dat de leverancier in overleg met hen het hulpmiddel heeft uitgekozen. En 57% geeft aan niet de mogelijkheid te hebben gekregen om het hulpmiddel uit te proberen.

De meeste mensen hebben wel informatie gekregen over bij wie ze moeten zijn voor onderhoud of reparatie van hun hulpmiddel, 16% kreeg deze informatie niet.

### **Advies ergotherapie/revalidatie:**

65% van de meldingen over levering zijn meldingen met een advies van een ergotherapeut of van een revalidatieteam. Dit advies werd in de meeste gevallen overgenomen, bij 49% volledig en bij 31% gedeeltelijk. Bij 14% heeft de leverancier het advies niet overgenomen.

### **Tevredenheid over levering:**

Van de mensen bij wie het hulpmiddel geleverd is, vindt 55% het hulpmiddel een goede oplossing en had 45% liever een ander of beter hulpmiddel gewild. De laatste groep noemt vaak dat het hulpmiddel -meestal een rolstoel - niet de juiste afmetingen heeft, dat ze een lichter hulpmiddel hadden gewild of een hulpmiddel geschikt voor een actieve/ondernemende levensstijl. Als mensen een toelichting geven over de levering, gaat het vaak over de lange doorlooptijd en over het ontbreken van instructie bij de aflevering.

### **Complexe aanvragen:**

Bij de meldingen over de levering van een hulpmiddel gaan er 68 over een complexe aanvraag. De helft van de deelnemers met een complexe aanvraag (50%) geeft aan geen casemanager te hebben bij hun hulpmiddelenleverancier. Nog eens 17% weet niet of ze een casemanager hebben. Bij twee derde (66%) is het hulpmiddel wel geleverd, maar heeft de leverancier geen contact opgenomen om na te gaan of alles in orde was.

**Pgb:**

Bijna driekwart van de deelnemers (74%) geeft aan dat de gemeente hun niet verteld heeft over de mogelijkheid om via een persoonsgebonden budget (pgb) een hulpmiddel aan te schaffen.

In totaal 31 mensen hebben gekozen voor een pgb om hun hulpmiddel te regelen. Van hen heeft een derde (10 mensen) zelf bijbetaald, 16 mensen vonden de procedure niet duidelijk en bij 10 mensen zijn geen afspraken gemaakt over vergoeding voor onderhoud/service. En 7 mensen zijn niet geweest op de mogelijkheid voor bezwaar en beroep.

**Reparaties:**

280 meldingen gaan over reparaties, waarvan 159 over een reparatie met spoed. Als rapportcijfer geeft men gemiddeld een 4,2 voor de procedure en een 5,2 voor het resultaat van de reparatie.

Van de spoedreparaties is 16% binnen 24 uur uitgevoerd. 45% geeft aan dat de reparatie niet binnen 24 uur is uitgevoerd én dat zij niet goed op de hoogte gehouden zijn van de verwachte reparatietijd.

**Verhuizing:**

Er zijn 14 ervaringen gemeld over een verhuizing met een hulpmiddel. Bij op maat gemaakte hulpmiddelen zijn er 5 van de 12 meeverhuisd, is bij één persoon de nieuwe aanvraag afgewezen en wachten 3 personen nog op goedkeuring van de nieuwe gemeente. Als rapportcijfer voor de verhuizing met het hulpmiddel geeft men gemiddeld een 5.9

**Hulpmiddel via zorgverzekering****Zvw:**

Er zijn 38 meldingen over een hulpmiddel via de zorgverzekering, zoals trippelstoelen, ortheses/braces en hulpmiddelen voor persoonlijke verzorging. Het merendeel van de ervaringen (22) zijn neutraal, 13 zijn positief en 3 negatief. Die minder goede ervaringen betreffen vooral de rol van de leverancier.

**Hulpmiddel via UWV of zorgkantoor of zelf aangeschaft****UWV:**

Bij de 9 meldingen over het UWV gaat het o.a. over hulpmiddelen voor mobiliteit (rolstoel, scootmobiel), een bureaustoel en een tillift. 5 mensen zijn positief over hun ervaringen, 2 zijn negatief en 2 neutraal.

**Zorgkantoor:**

Van de 12 meldingen over hulpmiddelen via het zorgkantoor zijn er 5 positief en 7 negatief. Vooral bij de overgang van Wmo naar Wlz rapporteren mensen problemen en ontvangen mensen geen gelijkwaardig hulpmiddel.

## **Zelf aangeschaft:**

van de 28 meldingen zijn er 12 positief, 11 negatief en 5 neutraal. Het betreft vaak een rollator en ook wel een woningaanpassing, aanpassing in de auto, driewiel fiets en een aantrek hulp voor kousen. De negatieve meldingen gaan vooral over het feit dat het hulpmiddel niet vergoed wordt door de gemeente of zorgverzekeraar.

## **Conclusies en aanbevelingen**

De afspraken uit het landelijk normenkader hulpmiddelen worden minder goed nagekomen dan een jaar eerder (zie de tabel in de bijlage). De meldingen laten zien dat enkele afspraken uit het landelijke normenkader in de praktijk redelijk worden nagekomen, maar voor de meeste afspraken geldt dat niet:

- Bij de aanvraag van hulpmiddelen bij de gemeente verloopt de communicatie vaak niet goed. Ook bij de leveranciers verloopt de communicatie niet goed.
- Adviezen van ergotherapeuten en revalidatieteams worden in de meeste gevallen geheel of gedeeltelijk overgenomen, zowel door de gemeenten als door de leveranciers.
- De informatie en communicatie door gemeenten over het pgb is onvoldoende.
- Bij complexe aanvragen ontbreekt bij de leverancier vaak een casemanager en er wordt niet achteraf gecheckt of alles in orde is.
- Spoedreparaties worden bijna nooit binnen 24 uur uitgevoerd.
- Verhuizingen met een hulpmiddel verlopen soms goed en soms niet.
- Van de ervaringen met hulpmiddelen via de zorgverzekering is een klein deel negatief, met name door problemen bij de levering.

Voor de korte termijn moeten partijen (ministerie, gemeenten, leveranciers en cliëntenorganisaties) met elkaar om tafel om de belangrijkste knelpunten aan te pakken. Voor de complexe aanvragen is dat niet voldoende, voor deze groep is meer expertise en beter passend maatwerk nodig. Er moet voor hen een aparte landelijke hulpmiddelenregeling ontwikkeld worden.

# 1. Inleiding

In dit rapport worden de uitkomsten gepresenteerd van de meldactie hulpmiddelen, die is uitgevoerd door Ieder(in) samen met CP Nederland, DON, EMB Nederland, Per Saldo, Patiëntenfederatie Nederland en Spierziekten Nederland. De hulpmiddelenmonitor is gestart in 2022. In oktober 2022 is een eerste rapportage uitgebracht over 323 meldingen, binnengekomen tot en met 25 juli van dat jaar.

De hulpmiddelenmonitor is eind juli 2023 afgesloten. Deze eindrapportage gaat over de meldingen van 26 juli 2022 tot en met 31 juli 2023.

## 1.1 Doel en aanpak

In het Landelijk normenkader hulpmiddelen zijn landelijke afspraken gemaakt over de aanvraag, levering, service en het onderhoud van hulpmiddelen. Dit normenkader is in 2020 ontwikkeld met een groot aantal partijen: gemeenten, leveranciers van hulpmiddelen, cliënten- en patiëntenorganisaties, zorgverzekeraars en zorgverleners.

### Het landelijk normenkader

Het Landelijk normenkader is in 2020 naar de Tweede Kamer gestuurd. In het normenkader staan de afspraken die VWS, VNG, leveranciers, ergotherapeuten en Revalidatie Nederland hebben gemaakt met als doel om de aanvraag, levering, reparatie en onderhoud van hulpmiddelen merkbaar beter te maken. De afspraken zijn in nauwe afstemming met cliëntenorganisaties, waaronder Ieder(in), tot stand gekomen.

De belangrijkste onderdelen van de verbeteraanpak zijn:

- Bij verhuizing naar een andere gemeente of wet verhuist het maatwerk hulpmiddel in principe mee.
- Voor complexe aanvragen is het advies van de behandelend ergotherapeut of revalidatieteam in principe het vertrekpunt.
- Voor complexe aanvragen hebben aanvragers een vast aanspreekpunt bij gemeente en leverancier.
- Aanvragers van een hulpmiddel worden goed geïnformeerd over de mogelijkheden van het pgb, waardoor zij hier een weloverwogen keuze voor kunnen maken. De hoogte van het pgb wordt gebaseerd op het pakket van eisen.
- Er gelden duidelijke regels rondom onderhoud en spoedreparatie (die binnen 24 uur plaatsvindt).

- De bejegening en communicatie tussen aanvrager, gemeente en leveranciers is passend en begrijpelijk. De gemeente en/of leverancier houdt de aanvrager op de hoogte van de voortgang van de aanvraag en/of levering en/of (spoed)reparatie.

Wat er precies in het normenkader staat is na te lezen in [de brief die hierover aan de Tweede Kamer is gestuurd](#).

De cliëntenorganisaties hebben in 2022 de hulpmiddelenmonitor gestart. Met deze monitor, in de vorm van een doorlopende meldactie, onderzoeken we in hoeverre het normenkader tot verbetering leidt in de praktijk.

De onderzoeksvraag is:

In hoeverre verloopt de aanvraag, levering, onderhoud/service en verhuizing van hulpmiddelen in de praktijk volgens de landelijke afspraken van het normenkader hulpmiddelen?

Voor deze monitor is een online vragenlijst onder de aandacht gebracht bij de achterban. Men kan de vragenlijst online invullen en men kan ook telefonisch een ervaring melden. Er is expliciet vermeld dat zowel positieve als negatieve ervaringen gemeld kunnen worden. De vragenlijst gaat over één hulpmiddel, bij ervaringen met meerdere hulpmiddelen kan men de vragenlijst meerdere keren invullen.

In juni 2023 is het panel van Ieder(in) met een mail geattendeerd op de vragenlijst en hebben ook de andere cliëntenorganisaties de meldactie opnieuw onder de aandacht gebracht. Dit resulteerde in een groot aantal nieuwe meldingen. In deze rapportage zijn de meldingen vanaf 26 juli 2022 tot en met 31 juli 2023 meegenomen. Over de meldingen tot en met 25 juli 2022 is eerder een rapportage verschenen.

## **1.2 Opbouw van de rapportage**

De rapportage start met een overzicht van de achtergrond van de deelnemers en informatie over hun hulpmiddel. Daarna volgen 4 hoofdstukken over de hulpmiddelen die zijn aangevraagd bij de gemeente, gerangschikt naar: aanvraag, levering, service en verhuizing. Omdat verreweg de meeste meldingen over een hulpmiddel via de gemeente gaan, komen deze ervaringen uitgebreid aan bod. Daarna volgt een hoofdstuk over de hulpmiddelen die zijn aangevraagd via de zorgverzekering, het UWV, het zorgkantoor en hulpmiddelen die zelf zijn aangeschaft. En in de bijlage staat een vergelijking met de uitkomsten van de eerste rapportage over de meldingen voor 26 juli 2022.

Het rapport eindigt met conclusies over wat er goed loopt en waar verbeteringen nodig zijn.



## 2. De deelnemers en hun hulpmiddel

In de periode 26 juli 2022 tot en met eind juli 2023 zijn er in totaal 668 volledig ingevulde vragenlijsten binnengekomen. Van de mensen die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft 75% zelf een beperking of chronische aandoening. Bij 25% is de vragenlijst ingevuld door een naaste.

### 2.1 Aandoening of beperking

Bijna driekwart van de deelnemers heeft een lichamelijke beperking (72%) en 60% heeft een chronische ziekte. 11% geeft aan een verstandelijke beperking te hebben, 10% een psychische aandoening of kwetsbaarheid, 9% een zintuiglijke beperking en 6% heeft een hulpbehoefte door ouderdom (8%).

De percentages tellen op tot meer dan 100%. Dit komt doordat een aantal deelnemers aan de vragenlijst meer dan één beperking of aandoening heeft.

Aandoening of beperking	Percentage	Aantal
Een chronische ziekte	60%	403
Een verstandelijke beperking	11%	72
Een lichamelijke beperking	72%	483
Een zintuiglijke beperking	9%	57
Een psychische aandoening of kwetsbaarheid	10%	65
Een hulpbehoefte door ouderdom	6%	41

Totaal aantal respondenten: 668

### 2.2 Leeftijd

Bij de leeftijdsopbouw zien we dat bijna de helft van de respondenten (45%) tot de leeftijdsgroep 40 tot en met 64 jaar behoort. 29% is jonger dan 40 en 26% is 65 jaar of ouder.

Leeftijd	Percentage	Aantal
Jonger dan 20 jaar	11%	72
20 tot en met 39 jaar	18%	120
40 tot en met 64 jaar	45%	301
65 tot en met 79 jaar	22%	150
80 jaar of ouder	4%	25

Totaal aantal respondenten: 668

## 2.3 Opleidingsniveau

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) geeft inzicht in het opleidingsniveau van de Nederlandse bevolking van 15 jaar en ouder. Zij onderscheiden categorieën laag-, middelbaar- en hoogopgeleid. De categorie laagopgeleid van CBS hebben wij gesplitst in 2 categorieën: 'geen basisonderwijs gevolgd/afgerond' en 'basis- en of vervolgonderwijs'.

Het opleidingsniveau van de deelnemers aan de enquête blijkt dan redelijk overeen te komen met de verdeling onder de Nederlandse bevolking. In ons onderzoek zijn iets minder mensen met een lage opleiding en iets meer met een hoge opleiding vertegenwoordigd.

Wat is de hoogste opleiding die je hebt afgerond?	Percentage in deze monitor	Percentage in NL-bevolking > 15 jaar*
Geen basisonderwijs gevolgd of niet afgerond	8%	29%
Basis- en/of vervolgonderwijs (bijvoorbeeld basisschool, Vmbo/mavo, mbo-niveau 1, onderbouw havo/vwo)	17%	
Middelbaar onderwijs (bijvoorbeeld havo, vwo, mbo-niveau 2 t/m 4)	32%	36%
Hoger onderwijs (bijvoorbeeld hbo, wo)	43%	35%

\*CBS StatLine

## 2.4 Achtergrondkenmerken vergeleken

De achtergrond van de deelnemers die de enquête na 25 juli 2022 hebben ingevuld, verschilt weinig van die van de deelnemers die de enquête voor die tijd hebben ingevuld. In onze laatste rapportage zitten iets meer jongeren: 11% is jonger dan 20 jaar; in de vorige rapportage was dat 5%. Ook zijn in onze laatste rapportage mensen met een verstandelijke beperking iets meer vertegenwoordigd (11% tegen 7% in de rapportage uit 2022) en mensen met een lichamelijke beperking iets minder (72% tegen 76% in de eerdere rapportage).

## 2.5 Het hulpmiddel

Aan de deelnemers is gevraagd om aan te geven over welk type hulpmiddel hun melding gaat. Het merendeel van de meldingen gaat over een mobiliteitshulpmiddel: rolstoel (41%), scootmobiel/aangepaste fiets (21%) en aanpassingen in de auto (1%). Verder gaat 8% over een woningaanpassing en 7% over een hulpmiddel voor persoonlijke verzorging, zoals een tillift of toiletverhoger.

Over welke type hulpmiddel gaat jouw melding?	Percentage
Hulpmiddelen voor persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld toiletverhoger, tillift)	7%
Huishoudelijke hulpmiddelen (bijvoorbeeld bij het koken of schoonmaken)	1%
Rolstoel	41%
Scootmobiel of aangepaste fiets	21%
Aanpassingen in de auto	1%
Sporthulpmiddelen	0%
Woningaanpassingen (bijvoorbeeld traplift, aangepaste keuken, badlift, beugels in de badkamer of op het toilet)	8%
Alarmsysteem	1%
Aanpassingen aan de werkplek thuis (bijvoorbeeld aangepaste bureaustoel of computer)	0%
Anders, namelijk:	19%

Totaal aantal respondenten: 668

Bij 'anders' worden o.a. meerdere keren genoemd: een handbike, trippelstoel, aangepast bed of meerdere hulpmiddelen. In vergelijking met de rapportage tot en met juli 2022 betreft het wat vaker rolstoelen (nu 41%, toen 34%), maar verder zijn er geen grote verschillen.

## 2.5 Betekenis van het hulpmiddel

Aan de deelnemers is vervolgens gevraagd wat het hulpmiddel voor hen betekent. Het valt op dat in veel reacties de termen 'zelfstandig', '(niet) lopen' en 'verplaatsen' terugkomen.

Een aantal voorbeelden:

- *Veilig de trap op en af kunnen. **Zelfstandig** blijven wonen.*
- *Met een aangepaste bakfiets zou mijn vrouw onze jonge kinderen naar school kunnen brengen en ophalen. Zodoende ook andere ouders kunnen ontmoeten. Met de kinderen eropuit gaan. Samen met mij en onze kinderen een stukje fietsen. **Zelfstandig** een boodschapje kunnen doen. Zonder ALTIJD de auto te moeten nemen. Ze kan namelijk wel korte stukjes lopen met rollator, is daardoor niet rolstoelgebonden, maar dat is niet voldoende om deel te nemen aan de maatschappij of om de moeder te zijn die ze graag wil zijn. Daarnaast is de auto absoluut geen optie rondom school. Ook in het kader van beweging is het beter niet overal de auto voor te nemen. Nu levert de gemeente wél een driewiel fiets voor persoonlijk gebruik van €7000,-! Een bakfiets die beter voorziet in de vraag voor minder geld is absoluut niet bespreekbaar. De driewiel fiets staat stil in de schuur; het vervult geen behoefte.*

- *Vrijheid, kan bijna **niet lopen** buitenshuis. Met de rolstoel laat ik de hond 2 keer per dag uit, ook als het regent. Ook doe ik alle boodschappen zelf. Dus **zelfstandigheid**, dus vrijheid.*
- *Aangezien ik zeer beperkt ben met **lopen** ben ik buitenshuis afhankelijk van een rolstoel. Ik heb EDS (ongeneeslijk en progressief) en de laatste jaren ging het in een sneltreinvaart achteruit. Ik ben 35 jaar en moeder van 3 kinderen. De rolstoel betekent veel voor me omdat het voor mij een mogelijkheid biedt om een leuke moeder te zijn en samen met de kinderen uitjes te maken. Verder lukt het nu weer om de hond zelf uit te laten en geeft het mij meer vrijheid terug en minder afhankelijkheid.*
- *Het betekent heel veel. Zonder dit hulpmiddel kan ik niet zitten, **verplaatsen**, deelnemen aan sociale contacten etc.*
- *Deze rolstoel geeft ons dochtertje van 6 de mogelijkheid om zich te **verplaatsen**. Om mee te doen. Om uit bed te kunnen. Naar school te gaan. Onze dochter kan door haar aandoening alleen in haar rolstoel zitten. Zitten op een andere stoel is niet mogelijk. En de rolstoel zorgt ervoor dat ze met zo min mogelijk pijn kan zitten en door de ondersteuning **zelfstandig** kan zijn en activiteiten langer vol te houden.*
- *Zorgt ervoor dat ik me kan **verplaatsen** en kan blijven werken*

### 3. Hulpmiddel via de gemeente

De meeste mensen (75%) hebben hun hulpmiddel aangevraagd bij de gemeente. 6% heeft een hulpmiddel via de zorgverzekering en 4% heeft nergens een aanvraag gedaan, maar het hulpmiddel zelf aangeschaft. Er zijn weinig meldingen van mensen die hun hulpmiddel hebben aangevraagd bij het zorgkantoor (2%) of bij het UWV (1%).

12% van de deelnemers kruist 'anders' aan. Van hen noemt een aantal de ergotherapeut, het wijkteam, de huisarts of het ziekenhuis, dus de persoon die een bemiddelende rol had. En bij enkele deelnemers is het hulpmiddel via de werkgever of via een fonds/donatie gefinancierd.

Bij welke instantie heb je het hulpmiddel aangevraagd?	Percentage	Aantal
Bij de gemeente	75%	498
Bij het UWV	1%	9
Bij het zorgkantoor	2%	12
Bij mijn zorgverzekering	6%	38
Ik heb niets aangevraagd, ik heb het hulpmiddel zelf aangeschaft	4%	28
Anders, namelijk:	12%	83

Totaal aantal respondenten: 668

#### 3.1 Rapportcijfer gemeente

Bij de meldingen over hulpmiddelen via de gemeente gaven 256 mensen aan dat hun melding specifiek gaat over de aanvraag van het hulpmiddel (en niet over bijvoorbeeld de levering of het onderhoud van het hulpmiddel). Aan deze groep mensen is vervolgens gevraagd welk rapportcijfer zij geven voor het contact met de gemeente. Zij geven hiervoor gemiddeld een 5,3. En daarbinnen geeft bijna de helft (49%) een onvoldoende (5 of lager) voor het contact met de gemeente.

#### 3.2 Informatie en communicatie

De helft van de mensen heeft een vast aanspreekpunt bij de gemeente, ruim een derde (37%) heeft dat niet.

Heb je een vast aanspreekpunt bij je gemeente?	Percentage
Ja	49%
Nee	37%
Dat weet ik niet	14%

Totaal aantal respondenten: 256

*Er was een vaste aanspreekpunt bij gemeente, maar die vertrok zonder dat te melden. Degene die het heeft overgenomen heeft zich ook niet gemeld. Dat duurde even (vele weken!) om daar achter te komen. Nieuwe mevrouw is moeilijk te bereiken.*

Driekwart van de deelnemers (74%) geeft aan dat de gemeente hun niet heeft verteld over de mogelijkheid om een hulpmiddel via een persoonsgebonden budget aan te schaffen.

<b>Heeft de gemeente je verteld over de mogelijkheid van een pgb om een hulpmiddel aan te schaffen?</b>	<b>Percentage</b>
Ja	22%
Nee	74%
Dat weet ik niet	4%

Totaal aantal respondenten: 256

*Enige wat ik gemist heb is de tip voor pgb. Iets wat ik later zeker zal doen al duurt dat nu jaren. Moet min 5 jr met mijn rolstoel doen.*

*De gemeente weigert een pgb en deelt ons mede dat dit NIET mogelijk is.*

*Er is geen info op de gemeentelijke website te vinden over de hoogte van het pgb en info over bijkomende zaken als verzekering. En ook geen lijst van hulpmiddelen die de gemeente verstrekt zonder pgb. Erg jammer, want zo kan ik me niet vooraf goed informeren en kijken wat voor mij geschikt is en waarom.*

Ruim de helft van de deelnemers (59%) vindt dat de gemeente hen tot nu toe niet goed op de hoogte heeft gehouden van de voortgang van de aanvraag.

<b>Heeft de gemeente je (tot nu toe) goed op de hoogte gehouden over de voortgang van de aanvraag van het hulpmiddel?</b>	<b>Percentage</b>
Ja	41%
Nee	59%

Totaal aantal respondenten: 225

*De goedkeuringsprocedure heeft veel langer geduurd dan nodig was (enkele maanden), omdat mijn aanvraag over het hoofd was gezien.*

*Vanaf het moment van aanvraag is er al een half jaar overheen gegaan en zijn ze nog steeds bezig met een onderzoek. Zelf moet ik telkens navraag doen hoe het met de aanvraag staat. Daarnaast wordt er niet eerlijk*

*gecommuniceerd. Wordt niet naar mijn wensen geluisterd en zij bepalen wat adequaat voor mij is. Daarom net pgb aangevraagd maar daarbij werd gelijk medegedeeld dat ik dan niet voldoende budget krijg.*

### **3.3 Advies ergotherapeut of revalidatieteam**

Ruim twee derde van de mensen (68%) had een advies van een ergotherapeut of revalidatieteam, voordat ze met de gemeente in gesprek gingen.

<b>Had je een advies van een ergotherapeut of revalidatieteam voordat je met de gemeente in gesprek ging?</b>	<b>Percentage</b>
Ja	68%
Nee	30%
Dat weet ik niet	2%

Totaal aantal respondenten: 225

Adviezen van de ergotherapeut of revalidatieteam zijn in minder dan de helft van de gevallen (45%) geheel overgenomen en bij 18% gedeeltelijk. Bij ruim een kwart (27%) heeft de gemeente het advies niet overgenomen.

<b>Heeft de gemeente het advies van de ergotherapeut of het revalidatieteam overgenomen?</b>	<b>Percentage</b>
Ja, de gemeente heeft het advies helemaal overgenomen	45%
De gemeente heeft een deel van het advies overgenomen en een deel niet	18%
Nee, de gemeente heeft het advies niet overgenomen	27%
De gemeente heeft nog geen beslissing genomen	9%

Totaal aantal respondenten: 152

*Het antwoord van de gemeente: WIJ bepalen welke fiets hij krijgt, niet de ergotherapeut. (Zoontje heeft een aantal aanpassingen nodig om überhaupt te kunnen fietsen). Aanvraag heb ik stopgezet en we zijn zelf op zoek gegaan naar een tweedehands fiets.*

*De gemeente heeft het advies van de ergo maar half overgenomen, hierdoor heb ik een veel zwaarder model gekregen waardoor ik veel meer moeite heb om mijn rolstoel in delen in en uit mijn auto te tillen.*

*Gemeente eist naast advies van revalidatiecentrum ook nog een oordeel van GGD- arts. Die adviezen aanpast.*

*De doorlooptijd duurde 15 maanden, mede door 2 x een medische keuring in die periode. Dus advies ergotherapeute werd niet rechtstreeks overgenomen.*

### 3.4 Hulpmiddel via een pgb

In totaal 31 mensen hebben gekozen voor een persoonsgebonden budget (pgb) om hun hulpmiddel te regelen. Aan deze 31 mensen zijn een aantal vervolgvragen gesteld over hun pgb.

Een derde van de mensen (10) heeft zelf bijbetaald om een kwalitatief goed hulpmiddel te kunnen aanschaffen en 7 mensen zijn in bezwaar gegaan omdat het budget niet toereikend was.

Was de hoogte van het budget toereikend om een kwalitatief goed hulpmiddel te kunnen aanschaffen?	Aantal
Ja	14
Nee, ik heb zelf bijbetaald zodat ik (toch) een passend hulpmiddel kon aanschaffen	10
Nee, maar ik heb genoeg genomen met een hulpmiddel dat niet helemaal passend is	0
Nee, ik ben in bezwaar gegaan	7

Totaal aantal respondenten: 31

*Nu 9 maanden geleden heb ik de aanvraag gedaan. Precies 1 week geleden is mijn hulpmiddel (driewiel fiets) geleverd. Helaas te laat want ik ben in de periode hieraan vooraf zo achteruitgegaan dat ik zelfs niet meer op de driewieler kan fietsen. Ik heb het aangeschaft met een pgb en moest zelf 5200 euro bijbetalen. De fiets kost 7500,- doordat ik deze nu niet gebruiken kan is de leverancier zo vriendelijk het terug te nemen maar moet ik 15% van de koopsom betalen dat is 1100,- Dus,....1100,- armer en nog geen vervoer na 9 maanden gedoe.*

Bij tien mensen zijn er geen afspraken gemaakt over de vergoeding van onderhoud, service en reparaties. En zeven mensen weten niet of daarover afspraken gemaakt zijn.

Zijn er afspraken gemaakt over vergoeding van onderhoud/ service/reparaties?	Aantal
Ja, ik ontvang een periodiek bedrag	8
Ja, ik heb een eenmalig bedrag ontvangen	3
Ja, dit is geregeld via zorg in natura	3
Nee	10
Weet ik niet	7

Totaal aantal respondenten: 31



*Na aanvraag bij gemeente wordt steeds weer gestuurd op ZIN i.p.v. PGB. Ze proberen je steeds die hoek in te drukken. De voorwaarden voor pgb worden steeds slechter, bijv. kosten onderhoud was 10% van aanschaf, nu terug naar 6%.*

De helft van de mensen (15) vond de procedure voor het toekennen van een pgb duidelijk, de overige 16 niet. Van de mensen die het niet duidelijk vonden, kregen 5 personen hulp aangeboden.

<b>Was de procedure voor het toekennen van een pgb duidelijk voor je (het indienen van een budgetplan bij de gemeente)?</b>	<b>Aantal</b>
Ja	15
Nee, maar ik kreeg hulp aangeboden	5
Nee, ik kreeg daarbij ook geen hulp aangeboden	11

Totaal aantal respondenten: 31

Tweederde (21) geeft aan dat zij gewezen zijn op de mogelijkheid van bezwaar en beroep, 7 anderen geven aan dat zij daar niet op zijn gewezen en 3 weten het niet.

<b>Ben je gewezen op mogelijkheid van bezwaar en beroep?</b>	<b>Aantal</b>
Nee	7
Ja, maar ik heb hier geen gebruik van gemaakt	14
Ja, ik heb hier gebruik van gemaakt	7
Dat weet ik niet	3

Totaal aantal respondenten: 31

### **3.5 Doorlooptijden, procedure en communicatie**

De deelnemers aan de enquête konden een toelichting geven over hun aanvraag bij de gemeente. Een aantal thema's springen eruit in deze toelichtingen: de (lange) doorlooptijd van de aanvraag en de (onjuiste) procedure. Ook zijn er enkele meldingen over ontoegankelijke communicatie.

#### **Doorlooptijd**

Een enkeling rapporteert over een gemeente die de aanvraag snel afhandelt, de meeste melden juist over een erg lange doorlooptijd.

*Snelle doorlooptijd, goed contact over het proces en de levering van het hulpmiddel.*

*Het heeft bijna 1,5 jaar geduurd voordat de rolstoel geleverd was vanaf aanvraag tot levering. De aanvraag een jaar en daarna nog een klein half jaar voordat het hulpmiddel geleverd werd.*

*De gemeente heeft het advies van de ergotherapeut volledig overgenomen, echter deed de WMO 6 maanden over de goedkeuring en in totaal bijna 9 maanden gewacht tot levering. In die tijd ging ik hard achteruit waardoor het advies niet meer recent was en niet meer voldeed aan de behoefte van 9 maanden later.*

*Het proces heeft 9 maanden geduurd. Dat is lang als je kind 4 is en het nodig heeft voor school.*

*Duurt lang. Heel lang. Nu goedgekeurd maar niet op voorraad. Ook niet tijdelijk lenen. Hierdoor geen ontslag uit revalidatiecentrum mogelijk.*

## **Procedure**

Meerdere toelichtingen gaan over tekortkomingen in de procedure. Aanvragen worden als melding behandeld of een afwijzing wordt niet schriftelijk gegeven, waardoor men geen bezwaar kan maken. De aanvraagprocedure is uitbesteed aan een leverancier, waardoor de keuze erg wordt ingeperkt. Verder meldt men dat bij een opgroeiend kind de hele uitvraag weer opnieuw moet en dat de procedure als ontmoedigend wordt ervaren.

*Wij hebben een verslag van de ergotherapeut ingediend en de revalidatiearts heeft nog gebeld met de consulent. Zij gaf een mondelinge weigering van de aangepaste buggy omdat we al een aangepaste driewieler hebben als spelmogelijkheid. De consulent weigerde om de afwijzing op papier te zetten. Bezwaar maken was daardoor niet mogelijk.*

*Afgewezen maar geen afwijzing op schrift gekregen.*

*Het is schandalig dat aanvragen eerst als melding mogen worden behandeld, waardoor je geen melding te late beslissing kunt doen. Doorlooptijden zijn lang (sinds november vorig jaar voor 1 ding) er worden niet altijd gespreksverslagen gemaakt en toegestuurd, de bejegening is erg onprettig, en het niet hebben van een vaste contactpersoon is erg verwarrend.*

*Wij wisten het niet, maar kennelijk is sinds 2022 de gemeente niet meer de beslisser en eigenaar van voorzieningen zoals o.a. rolstoelen. De gemeente leest voortaan als het ware van de revalidatieservice waar zij eerder zaken mee deden, voor onderhoud en reparaties. In plaats van een gesprek met de consulente van de gemeente die wij hadden (die niet de makkelijkste was, maar wel eerlijk en duidelijk), beslist nu de revalidatieservice. Waar weliswaar mee te praten valt, maar ze hebben wel contracten/afspraken met slechts enkele leveranciers en binnen die leveranciers slechts enkele modellen rolstoel waar je voor kunt kiezen. Met een stille, wat aandringend hint naar 1 bepaalde leverancier.*

*Er is al een rolstoel voor mijn dochter, nu ze groter wordt moet deze aangepast worden of een nieuwe. Helaas moesten we weer van voorafaan beginnen. Aanmelden, op de wachtlijst, keukentafelgesprek, ziektebeeld in kaart brengen en dan pas de aanpassingen doorzetten.*

*De consulent heeft een dermate ontmoedigend beleid toegepast dat ik ben afgehaakt in de procedure. Ik kreeg steeds meer het gevoel dat ik een verwende prinses was dat ik iets dergelijks durfde aan te vragen. Uiteindelijk gaf ze aan dat ik een medische keuring zou krijgen. Hierna ben ik afgehaakt in de procedure. Ik zag alweer een zomer aan me voorbijtrekken zonder passend hulpmiddel. Dankzij een geldinzameling door vrienden heb ik zelf iets kunnen kopen waarmee ik me nu zelfstandig kan redden in eerdergenoemde situaties. Volgens ergotherapeute zou het uiteindelijk wel lukken, maar dat zou een lange weg worden met vervelende gesprekken. Ik kan dat vanwege mijn gezondheid nu niet aan.*

### **(on)toegankelijke communicatie**

Enkele mensen melden dat de gemeente tekortschiet in het toegankelijk communiceren, bijvoorbeeld voor mensen met spraakproblemen of een auditieve beperking.

*Contact met gemeente verliep moeizaam, alles ging telefonisch maar met chronische spraakproblemen is dat voor mij onmogelijk. Dit belemmerde het contact en de aanvraag werd pas na enkele maanden goedgekeurd.*

*Ik ben doof en alles moet telefonisch en na bezwaar gemaakt te hebben, herbeoordeling door Argonaut en hun advies naar de gemeente gestuurd en niks meer te horen gekregen. En na bellen met een tolk is er alleen maar chaos en kunnen ze niks vinden over die aanvraag.*

## 4. De levering van het hulpmiddel

Van de gemelde ervaringen gaan er 214 over de levering van het hulpmiddel door de leverancier. Bij 159 daarvan is het hulpmiddel al geleverd. Bij 55 is er wel al contact met de leverancier, maar het hulpmiddel nog niet geleverd is.

Gaat de ervaring die je wilt melden (ook) over de LEVERING van een hulpmiddel?	Percentage	Aantal
Ja, mijn hulpmiddel is al geleverd	34%	159
Ja, mijn hulpmiddel is nog niet geleverd maar ik heb wel contact met de leverancier	12%	55
Nee, mijn melding gaat niet over een levering	54%	254

Totaal aantal respondenten: 468

### 4.1 Levering bij complexe aanvragen

Aan de deelnemers die een ervaring melden over de leverancier is gevraagd of het een complexe of een eenvoudige aanvraag betrof. De toelichting meldde dat er sprake is van een complexe aanvraag in bijvoorbeeld de volgende situaties: als je gezondheid snel achteruitgaat; als er een revalidatiecentrum bij betrokken is; als een hulpmiddel of aanpassing bedoeld is voor gezinnen met kinderen en als je hulpmiddelen krijgt uit verschillende wetten, zoals de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.

Bij bijna een derde van de aanvragen, 68 in totaal, betreft het een complexe aanvraag van een hulpmiddel.

Gaat het om een eenvoudige aanvraag van een hulpmiddel of een complexe aanvraag?	Percentage	Aantal
Het gaat om een eenvoudige aanvraag	52%	113
Het gaat om een complexe aanvraag	31%	68
Ik weet niet of het om een eenvoudige of complexe aanvraag gaat	17%	36

Totaal aantal respondenten: 217

Voor complexe aanvragen zijn in het hulpmiddelenkader extra afspraken gemaakt. Zo moet er een casemanager worden aangewezen en er moet contact worden opgenomen met de klant na levering van het hulpmiddel. Aan de 68 deelnemers die een complexe aanvraag hadden gedaan, zijn over deze afspraken een aantal extra vragen gesteld.

De helft van de deelnemers met een complexe aanvraag (50%) geeft aan geen casemanager te hebben bij hun hulpmiddelenleverancier. En nog eens 15% weet niet of ze een casemanager hebben.

<b>Heeft de leverancier je een casemanager (contactpersoon) toegewezen?</b>	<b>Percentage</b>
Ja, ik heb een casemanager bij de hulpmiddelenleverancier	35%
Nee, ik heb geen casemanager bij de hulpmiddelenleverancier	50%
Ik weet niet of er een casemanager is toegewezen	15%

Totaal aantal respondenten: 68

*Een casemanager hebben we helaas niet. Dat is blijkbaar iets nieuws bij Welzorg en daar loopt een pilot van. Adviseur zegt ons daarvoor aangemeld te hebben, maar daar hebben we nog niks van gehoord.*

Bij 21% is het hulpmiddel nog niet geleverd. Bij twee derde (66%) is het hulpmiddel wel geleverd, maar heeft de leverancier geen contact opgenomen om na te gaan of alles in orde was. Bij 13% heeft de leverancier wel contact opgenomen.

<b>Heeft de leverancier na aflevering van het hulpmiddel contact met je opgenomen om na te gaan of alles in orde was?</b>	<b>Percentage</b>
Ja	13%
Nee	66%
Niet van toepassing, mijn hulpmiddel is nog niet geleverd	21%

Totaal aantal respondenten: 68

## **4.2 Afstemming met de leverancier**

Aan de deelnemers zijn een aantal stellingen voorgelegd over de behandeling door de leverancier. Iets minder dan de helft (48%) is het eens met de stelling dat de leverancier informatie gaf in begrijpelijke taal. Over de andere punten is men nog minder tevreden. De meeste mensen (70%) vinden dat de leverancier hen niet goed op de hoogte hield van de voortgang van de levering. En bij ruim de helft (60%) nam de leverancier niet op tijd (binnen vijf dagen na de opdracht van de gemeente) contact op. Ook ruim de helft (54%) vindt niet dat de leverancier in overleg het hulpmiddel heeft uitgekozen. En 57% geeft aan niet de mogelijkheid gekregen te hebben om het hulpmiddel uit te proberen.

<b>Ben je het eens met de volgende uitspraken?</b>	<b>Eens</b>	<b>Oneens</b>	<b>Geen mening</b>
De leverancier hield mij op de hoogte van de voortgang van het leveren van het hulpmiddel	26%	70%	4%
De leverancier gaf informatie in begrijpelijke taal	48%	40%	12%
De leverancier heeft in overleg met mij het hulpmiddel uitgekozen	40%	54%	6%

<b>Ben je het eens met de volgende uitspraken?</b>	<b>Eens</b>	<b>Oneens</b>	<b>Geen mening</b>
De leverancier nam op tijd (binnen vijf dagen na opdracht van de gemeente) contact met mij op	27%	60%	13%
Ik kreeg de mogelijkheid om het hulpmiddel uit te proberen	32%	57%	11%

Totaal aantal respondenten: 215

*Levering duurde veel langer dan aangegeven was. En daar werd niet goed over gecommuniceerd.*

*Aflevering duurde lang, niet complete stoel en bleek ook niet te testen omdat de besturing niet goed werkte. Erg teleurstellend.*

*Bij een passing brengen ze geen rolstoel mee, alleen een plaatje.*

De meeste mensen hebben informatie gekregen over bij wie ze moeten zijn voor onderhoud of reparatie van hun hulpmiddel, vaak van de leverancier (42%) of van de leverancier én de gemeente (24%). 16% heeft hierover geen informatie gekregen.

<b>Weet je waar je moet zijn voor onderhoud of reparatie van je hulpmiddel?</b>	<b>Percentage</b>
Ja, alleen de gemeente heeft daarover informatie gegeven	10%
Ja, alleen de leverancier heeft daarover informatie gegeven	42%
Ja de gemeente én de leverancier hebben daarover beide informatie gegeven	24%
Nee, ik heb daar geen informatie over gekregen	16%
Niet van toepassing	8%

Totaal aantal respondenten: 214

Bijna twee derde (65%) had een advies van een ergotherapeut of van een revalidatieteam.

<b>Was er een advies van ergotherapeut of revalidatieteam over het hulpmiddel?</b>	<b>Percentage</b>
Ja	65%
Nee	32%
Dat weet ik niet	3%

Totaal aantal respondenten: 215

Van de deelnemers met een advies werd dit advies in de meeste gevallen ook overgenomen door de leverancier. Bij 49% volledig en bij nog eens 31% gedeeltelijk. Bij 14% heeft de leverancier het advies niet overgenomen.

<b>Heeft de leverancier het advies van de ergotherapeut of het revalidatieteam overgenomen?</b>	<b>Percentage</b>
Ja, de leverancier heeft het advies helemaal overgenomen	49%
De leverancier heeft een deel van het advies wel overgenomen en een deel niet	31%
Nee, de leverancier heeft het advies niet overgenomen	14%
De leverancier heeft nog geen beslissing genomen	6%

Totaal aantal respondenten: 139

*Ze deden allerlei beloftes, maar wat ze niet waar konden maken. Ze hebben ook niks overgenomen van de ergotherapeut. Volgens de adviseur wist zij wat ik nodig had i.p.v. dat ik het zelf wist.*

*Het betrof de elektrische ondersteuning voor mijn handrolstoel. Dus een aanpassing op de rolstoel, de Wmo en ergo en revalidatie arts achten dit noodzakelijk. De leverancier vond dit niet nodig. Moest maar geduwd worden. Is een gevecht van een jaar geweest, waarbij de Wmo consulent het zelfs heeft opgenomen met burgermeester en wethouder om de leverancier op de vingers te tikken.*

### **4.3 Tevredenheid over de levering**

Van de mensen bij wie het hulpmiddel is geleverd, vindt 55% het hulpmiddel een goede oplossing en 45% had liever een ander of beter hulpmiddel gewild.

<b>Voldoet het hulpmiddel dat geleverd is aan je behoefte?</b>	<b>Percentage</b>
Het hulpmiddel is een goede oplossing	55%
Ik had liever een ander of beter hulpmiddel gewild, namelijk:	45%

Totaal aantal respondenten: 164

De groep die een ander of beter hulpmiddel had gewild, noemt vaak dat het hulpmiddel -meestal een rolstoel - niet de juiste afmetingen heeft, dat ze een lichter hulpmiddel hadden gewild en een hulpmiddel geschikt voor een actieve/ ondernemende levensstijl.

*Rolstoel voldoet niet aan de juiste maat en zithoek en was en is technisch niet in orde.*

*Als ze de oude stoel hadden gefotografeerd, dan was de nieuwe niet met een te klein en te smal werkblad geleverd. Het nieuwe blad was 6 cm te smal en mijn arondersteuning was te kort. Ik heb alleen nog een beperkte hand functie. Kon hierdoor de rolstoel niet bedienen en een van mijn armen viel van het blad*

*Een rolstoel en wiel waar ik zowel op verhard pad als op gras kan rijden.*

*In het programma van eisen is opgenomen dat mijn aankoppel fiets op de nieuwe rolstoel moet kunnen. Dit bleek na levering niet zo te zijn*

*Op maat gemaakt, lichtgewicht en aangepast voor het actieve gebruik wat ik er mee wilde gaan doen. Dat hield onder andere in boxframe rolstoel en lightweight.*

*Douche po stoel kan niet zelf gereden worden. Er is hulp nodig om deze te duwen naar natte cel.*

#### **4.4 Doorlooptijd, instructie en contractering**

Na de vragen over de levering van het hulpmiddel was er ruimte voor een toelichting. Naast toelichtingen over knelpunten zijn er een aantal toelichtingen over een goede ervaring met de levering.

*Het hulpmiddel is geleverd en de adviseur heeft samen met de ergo een afspraak gemaakt om het goed af te stellen bij levering.*

*Levering ging snel en goed.*

#### **Doorlooptijd**

Net als bij de meldingen over de aanvraag van het hulpmiddel gaan ook hier veel bijdragen over een lange doorlooptijd.

*Op 15 september 2022 aanvraag gedaan en op 06 juli 2023 geleverd. Ik kan hem nog niet gebruiken, want hij is te hoog. Kan pas op 26 juli omlaag gezet worden. Op 14 augustus kan ik de e-bike laten monteren. Tenminste als de rolstoel inderdaad omlaag gezet wordt op 26 juli. Als alles doorgaat, dan zit tussen de aanvraag en aflevering 11 maanden.*

*9 weken na de passing is er nog helemaal niks besloten. Aanvraag naar verkeerde gemeente gestuurd! Wachtijd wordt nu (als het eenmaal is goedgekeurd) op 10 tot 12 weken geschat.*



*We hebben ruim 10 maanden moeten wachten op de wielen en we werden elke 2 weken gebeld dat de levering uitgesteld werd... we werden er gek van.*

*I.v.m. drukplekken, is er een andere zitting besteld, deze levering wordt telkens uitgesteld.*

### **Geen instructie**

Meerdere meldingen gaan over het afleveren van een hulpmiddel zonder enige instructie over het gebruik.

*Snelle levering maar in tegenstelling tot wat er door secretariaat van de leverancier werd gezegd kreeg ik als "beginner" bij aflevering door de medewerker geen instructie/uitleg over veilig rijden enz. Scootmobiel werd alleen uitgeladen/naar binnen gereden.*

*Slechte aflevering. Zo voor de deur gezet. Geen uitleg. De afleverpersoon wist er ook niets meer te vertellen alleen maar afleveren.*

*De levering was tot aan de voordeur. Alstublieft en tot ziens. Geen uitleg, geen passing meer. Helemaal niets. Zoek het maar uit. Heel kwalijk. Voor ons de 1e rolstoel die hier het huis in kwam. Beetje tekst en uitleg ook aan het kind is wel wenselijk.*

### **Effecten van contractering**

Enkele bijdragen gaan over de gevolgen van de contractering van leveranciers. Dat beperkt soms de keuzemogelijkheden/maatwerk. Ook de wisseling van leverancier kan problemen geven.

*Het hulpmiddel dat wij hebben, is door ons uiteindelijk uitgekozen na eigen onderzoek (dat heeft een jaar geduurd) omdat de leverancier niet dat hulpmiddel wilde leveren en ons elke keer wilde dwingen om hun standaardkeuze te kiezen ondanks onze opmerkingen over de geschiktheid en veiligheid van dat merk.*

*De leverancier die geen contact heeft met de gemeente denkt goed mee. De leveranciers die wel een overeenkomst hebben met de gemeente zijn weinig tot niet open over de hulpmiddelen die zij verstrekken via de gemeente.*

*De levering heeft uiteindelijk ruim 6 maanden geduurd, lange tijd dus veel moeilijkheden en dit allemaal terwijl ik een goed hulpmiddel had wat niet meer kon worden onderhouden door wisseling van leverancier.*

## 5. Service en onderhoud

Van de meldingen gaat 56% (ook) over een reparatie van een hulpmiddel. Bij een kwart (24%) is dat een reparatie zonder spoed en bij 32% is het een spoedreparatie. Een spoedreparatie is als volgt omschreven: een spoedreparatie is nodig als het defect een groot probleem is, omdat je je hulpmiddel niet kunt missen.

Gaat de ervaring die je wilt melden (ook) over een REPARATIE van je hulpmiddel?	Percentage	Aantal
Nee, ik heb geen ervaring met reparatie van mijn hulpmiddel	44%	218
Ja, er was een reparatie nodig zonder spoed	24%	121
Ja, er was een reparatie nodig met spoed	32%	159

Totaal aantal respondenten: 498

### 5.1 Spoedreparatie

Van de 159 spoedreparaties is 16% binnen 24 uur uitgevoerd. Bijna de helft (45%) van de mensen bij wie een spoedreparatie van hun hulpmiddel nodig was, geven aan dat de reparatie niet binnen 24 uur is uitgevoerd en dat zij ook niet goed op de hoogte gehouden zijn van de verwachte reparatietijd.

Is de spoedreparatie binnen 24 uur uitgevoerd?	Percentage
Ja, de spoedreparatie is binnen 24 uur uitgevoerd	16%
Reparatie binnen 24 uur lukte niet, maar de leverancier hield mij goed op de hoogte van de verwachte reparatietijd	7%
De spoedreparatie is niet binnen 24 uur uitgevoerd en ik werd niet goed op de hoogte gehouden van de verwachte reparatietijd	45%
Anders, namelijk:	33%

Totaal aantal respondenten: 159

Ook bij de 33% die 'anders' antwoordt, gaat het in de meeste gevallen om spoedreparaties die langer duren.

*De dealer via de gemeente heeft vele andere specialistische bedrijven nodig voor reparatie defecte aanpassingen op de rolstoel.*

*Ik kon geen contact krijgen met de storingsdienst. De verbinding werd steeds verbroken en er werd geen alternatief telefoonnummer vermeld.*

*Voor snelle reparatie moest ik naar de fabriek waar de zorgwinkel hun spullen gingen halen.*

*Spoed lukte niet maar na heel veel gedoe (late levering, ineens beperking snelheid) leenvoorziening gekregen.*

## **5.2 Resultaat van de reparatie**

280 mensen hebben een rapportcijfer gegeven voor het resultaat van de reparatie van hun hulpmiddel. Het gemiddelde rapportcijfer voor het resultaat van de reparaties is een 5,2. Van de respondenten geeft de helft (52%) een onvoldoende (rapportcijfer 5 of lager).

*Rolstoel was wekenlang weg en bij terugkomst was het probleem niet opgelost.*

*Steeds andere monteurs! - 4 weken wachten op het juiste onderdeel. 2 dagen na 1e reparatie liep wiel er alweer af. Daarna 2e nood-rep. Monteur had niet de juiste asjes; constateert barstje in loopvlak van een wiel. Wielen niet op voorraad in de auto. 3e rep. een week. Nog enkele monteurs gehad. Geen van allen is op de hoogte van de voorgeschiedenis van reparatieverloop of van het product. Duurde 12 weken.*

*Bij de tweede rolstoel zaten er beugels op voor een ander merk handbike dan dat ik had. Deze konden niet direct verwijderd worden, omdat de voetplaat dan niet meer vastzat. Hier zijn ze ook een paar keer voor terug geweest (verkeerde onderdelen besteld).*

## **5.3 Procedure van de reparatie**

Voor de procedure van de reparatie van hun hulpmiddel hebben ook 280 mensen een rapportcijfer gegeven. Gemiddeld geeft men een 4,2 voor de procedure. Tweederde van de mensen (68%) geeft een onvoldoende.

*5 dagen niet naar school kunnen omdat je kiepwieltje van je rolstoel kapot is, moet niet kunnen. Ze kwamen voor de reparatie maar hadden de juiste spullen niet. Opgelost met een noodschroef. De echte reparatie heeft nog 2 weken op zich laten wachten met nabellen vanuit mijn kant. Ondertussen brak een voorwiel af. Maar die is gemaakt door een automonteur die langs kwam rijden. De rolstoel is regelmatig kapot, maar dit is ook het 3de kind dat het gebruikt.*

*Onze dochter zit scheef in haar orthese. Het duurt heel lang voor er een afspraak is met de leverancier en orthesemaker. Sowieso wordt elke aanpassing die hard nodig is, gezien als moeilijk en lastig. Er wordt benoemd dat bij de passing alles in goed overleg is besloten. Dat dit ruim een jaar*

*geleden is, wordt vergeten. En dat een kind ook groeit en onze dochter door haar aandoening helaas steeds slechter wordt en vergroeid en dat daarbij dus aanpassingen horen lijkt ook steeds weer nieuw te zijn. Dit maakt dat de drempel om te bellen heel hoog.*

*Reparatie is nog niet uitgevoerd, staat nu gepland over 1 week. Het betreft mijn roho zitkussen dat lek is, zonder dit kussen kan ik niet in mijn rolstoel zitten. De afspraak die er nu staat betreft niet eens een reparatie of vervanging van het kussen, maar een monteur die ernaar komt KIJKEN. Zonder enige toezegging dat ik dan mijn kussen weer kan gebruiken. Ik zit dus nu ruim een week zonder kussen en kan daardoor mijn rolstoel niet gebruiken en moet dus gedwongen in bed blijven.*

## 6. Verhuizen

14 van de deelnemers aan de enquête melden een ervaring met de verhuizing van hun hulpmiddel. Bij de meesten van hen (12) betreft het een op maat gemaakt hulpmiddel.

Gaat de ervaring die je wilt melden (ook) over een VERHUIZING met het hulpmiddel?	Aantal
Ja, over verhuizing van een hulpmiddel dat voor mij op maat gemaakt is	12
Ja, over verhuizing van een hulpmiddel dat niet speciaal op maat gemaakt is	2
Nee	484

Totaal aantal respondenten: 498

### 6.1 Verloop van de verhuizing

Bij de op maat gemaakte hulpmiddelen zijn er 5 meeverhuisd en heeft 1 persoon een nieuw exemplaar gekregen. Ook één niet op maat gemaakt hulpmiddel is meeverhuisd. Van de mensen die het antwoord 'anders' aankruisen geven er 4 aan dat het hulpmiddel is meeverhuisd, maar dat ze nog wachten op toestemming van de nieuwe gemeente. Bij één persoon heeft de oude gemeente het hulpmiddel inmiddels teruggevorderd.

Hoe verliep de verhuizing?	Op maat gemaakt hulpmiddel	Niet op maat gemaakt hulpmiddel	Totaal
Mijn hulpmiddel is meeverhuisd	5	1	6
Mijn hulpmiddel is niet meeverhuisd, ik heb een nieuw exemplaar gekregen	0	0	0
Mijn hulpmiddel is niet meeverhuisd, de nieuwe aanvraag loopt nog	0	0	0
Mijn hulpmiddel is niet meeverhuisd, de nieuwe aanvraag is afgewezen	1	0	1
Anders, namelijk:	6	1	7

Totaal aantal respondenten: 14

### 6.2 Tevredenheid over de verhuizing

Aan de 15 mensen die melden over een verhuizing met hun hulpmiddel is gevraagd om hiervoor een rapportcijfer te geven. Gemiddeld geeft men een 5,9, maar de verschillen zijn groot. Vier mensen geven een cijfer 1 voor de verhuizing van hun hulpmiddel, maar er zijn ook 3 mensen die een 10 geven.

## **Afstemming tussen gemeenten**

Een aantal mensen heeft iets toegelicht over hun verhuizing. Mensen die tevreden zijn met de oplossing, geven aan dat hun gemeente meedenkt en dat de communicatie tussen oude en nieuwe gemeente goed verloopt. Als dat niet het geval is, dan geeft dat onduidelijkheid en onzekerheid bij de mensen die verhuizen.

*Oude gemeente is welwillend en denkt goed mee. Ik mag mijn voorziening houden zolang de beslissing van gemeente B er nog niet is.*

*Mijn 4 wiel scootmobiel ging van de gemeente A naar de gemeente B en dezelfde leverancier. Hoefde hier geen zorgen om te maken. De gemeentes onderling regelden het gehele proces.*

*De periode dat je het oude hulpmiddel mee mag nemen is wettelijk gezien veel te kort. Gelukkig komen mijn oude gemeente en nieuwe gemeente er tot nu toe uit, maar ik ben nog steeds bang dat er problemen kunnen komen omdat mijn nieuwe aanvraag zo lang duurt.*

*Er was voor de verhuizing wel enorme onduidelijkheid. Ook de gemeenten hadden beide geen antwoord op de vraag wat er met mijn stoel zou gebeuren. Wmo rapport van de ene gemeente gaf absoluut geen garantie in de nieuwe. Dus eigenlijk vertrouwen ze elkaar niet. (De mensen apart wel maar als overheidsorganen niet.)*

## **Lange wachttijd**

Een aantal mensen is niet tevreden omdat gemeenten de overname van het hulpmiddel niet 'achter de schermen' met elkaar regelen. Ze dreigen hun hulpmiddel kwijt te raken en het onderhoud is in de tussentijd ook niet geregeld.

*Er wordt alleen een brief gestuurd dat de gemeente achterstand heeft en dus niet binnen 6 weken kan reageren. Inmiddels zijn we bijna 3 maanden verder en vordert de oude gemeente de scootmobiel terug.*

*Ik verhuisde van gemeente A naar gemeente B. Mijn rolstoel zou worden overgenomen. Gemeente B betaalde de factuur te laat waardoor de leverancier uit de oude gemeente agressief bleef bellen over het ophalen van de rolstoel. Deze kwestie heeft 8 maanden geduurd. Ondertussen was er geen onderhoud mogelijk, want het was voor beide partijen onduidelijk wie de verantwoordelijke nu was.*

## 7. Hulpmiddelen via andere instanties

Bij een aantal meldingen gaat het niet om een hulpmiddel via de gemeente, maar om hulpmiddelen via de zorgverzekering, het zorgkantoor, het UWV of een hulpmiddel dat zelf is aangeschaft.

Was je ervaring positief of negatief?	Positief	Negatief	Neutraal	Totaal
Zorgverzekering	13	3	22	38
Zorgkantoor	5	0	7	12
UWV	5	2	2	9
Zelf aangeschaft	12	5	11	28

### 7.1 Aanvraag via de zorgverzekering

In totaal 38 meldingen gaan over een hulpmiddel, dat is aangevraagd bij een zorgverzekering. Deze meldingen gaan vooral over hulpmiddelen voor persoonlijke verzorging, trippelstoelen, braces/ortheses, orthopedisch schoeisel en taststokken. Het merendeel van de ervaringen (22) is neutraal, 13 zijn positief en 3 negatief. Tevredenheid is er, omdat hulpmiddelen worden toegekend, ook als men dat niet helemaal had verwacht. Bijvoorbeeld omdat het gaat over een tweede hulpmiddel voor buiten de zorginstelling.

*Via lotgenoten ALS er achter gekomen dat de zorgverzekering deze stoel toezegt, ook al heb ik er al een. Deze staat in het zorgcentrum waar ik woon en de nieuwe is voor bij mijn partner.*

*Jaren geleden wilde ik al graag een trippelstoel, maar toen ging dat via de gemeente. De ergotherapeute had al zulke slechte ervaringen met mijn gemeente dat ze hem niet eens heeft aangevraagd. Dit voorjaar heb ik opnieuw haar hulp ingeroepen voor hulpmiddelen en zij heeft de stoel ter plekke telefonisch geregeld. Een paar dagen later had ik hem.*

#### Leverancier

Minder goede ervaringen met een hulpmiddel via de zorgverzekeringswet betreffen vooral de leverancier.

*Medipoint is zeer slecht telefonisch bereikbaar en maakt geen duidelijke afspraak. Vervolgens wordt de vage afspraak meerdere malen niet nagekomen. De medewerkers van het callcentre geven, nadat je ze eindelijk aan de telefoon krijgt, allemaal verschillende informatie waarvan niets in zijn totaliteit blijkt te kloppen.*

*Er zijn 3 paar schoenen gemaakt. Allen niet goed. Maar er is wel 3 maal gedeclareerd!! Ik loop nu dus nog steeds op oude schoenen. De schoenmaker krijgt betaald terwijl er niks goeds geleverd is!!*

## **Niet vergoeden**

En enkele meldingen gaan over hulpmiddelen die niet vergoed worden door zorgverzekeraars.

*Mijn taststok ging kapot en ik moest met spoed een nieuwe hebben. Een doktersverklaring zou een paar dagen duren, dus heb ik de stok alvast bij de leverancier gekocht. Na aanschaf heb ik de kosten bij CZ gedeclareerd zonder de verklaring. CZ wees de declaratie af zonder duidelijke reden. Ik heb vervolgens contact met CZ gehad. De medewerkster vertelde dat de taststok wel degelijk in het pakket zit en zei zou de declaratie opnieuw indienen. Dit is echter niet gebeurd. Ik heb dus niets vergoed gekregen.*

*Bij VGZ werd de orthese niet vergoed, omdat ik het wellicht ook bij sporten zou gebruiken. Zelfs de indicatie i.v.m. een CVA en verlamming als gevolg hiervan was niet voldoende om dit hulpmiddel te vervangen. Dit betekende dat ik bijvoorbeeld niet meer zomaar naar het strand of de sauna kon, niet kon sporten waardoor ik weer fysiotherapie nodig had.*

## **7.2 Aanvraag via het zorgkantoor**

12 meldingen gaan over een aanvraag via het zorgkantoor. 5 daarvan zijn positief en 7 zijn negatief. De meeste ervaringen gaan over rolstoelen. Daarbij blijkt o.a. dat de overgang van Wmo naar Wlz een probleem op te leveren.

*Nieuwe rolstoel aangevraagd ter vervanging van oude. Na lang gesteggel is de rolstoel goedgekeurd. Maar de arondersteuning die op mijn oude rolstoel zit, willen ze niet overzetten. Motivatie: je woont in een Wlz-instelling als je wilt drinken o.i.d. dan kan de verpleging je helpen. Door deze actie verlies ik heel veel zelfstandigheid.*

*Door verhuizing moet echtgenoot rolstoel van de Wmo inleveren, omdat hij verhuist naar een verzorgingshuis. Maar Wlz biedt meneer geen gelijkwaardige rolstoel waardoor hij zijn zelfstandigheid verliest.*

*Ik ben van wmo naar wlz verhuist en mijn elro was niet over te nemen door het zorgkantoor. Mij was toegezegd en beloofd dat ik eentje zou krijgen die minimaal hetzelfde kon als de stoel die ik had, omdat ik veel gebruik maak van de stoel (veel buiten rij en ook dagelijks in de bossen). De stoel die geleverd werd, was en qua capaciteit (rijkracht) en qua zitting (of*



*heupproblemen of schouderklachten door rugzitting die 'niet anders op te lossen viel') en qua besturing (ik heb nah en bij aanvraag was heel duidelijk een bepaald type besturing afgesproken juist vanwege mijn klachten) totaal anders dan afgesproken. Na 2 dagen rijden kreeg ik al schouderklachten die ik daarvoor nooit had, heb ik 2x vastgestaan met de rolstoel en was rijden buitenshuis gewoon eng.*

*De oude Elro had een hoog/laag verstelling en deze moest ook weer op de nieuwe komen. Dit wilde het zorgkantoor in eerste instantie niet vergoeden. Omdat ik als moeder en werkzaam in de gezondheidszorg, de juiste argumenten weet te benoemen en de ergotherapeute zich wilde inspannen om de hoog/laag functie toch te krijgen, is dit gelukt.*

### **7.3 Aanvraag via het UWV**

Er gaan 9 meldingen over een hulpmiddel dat is aangevraagd bij het UWV. Daarbij gaat het o.a. over hulpmiddelen voor mobiliteit (rolstoel, scootmobiel), een bureaustoel en een tillift. Van de mensen met een hulpmiddel via het UWV geven er 5 aan dat hun ervaring positief is, 2 zijn negatief en 2 neutraal.

### **7.4 Hulpmiddel zelf aangeschaft**

In totaal 28 mensen geven aan dat zij hun hulpmiddel zelf hebben aangeschaft. 5 geven aan een neutrale ervaring te hebben, 12 positief en 11 negatief.

Het betreft vaak een rollator. En meerdere keren worden genoemd: een woningaanpassing, aanpassing in de auto, driewiel fiets en een aantrek hulp voor kousen. De negatieve meldingen gaan vooral over het feit dat het hulpmiddel niet wordt vergoed door de gemeente of zorgverzekeraar.

*Geprobeerd het vergoed te krijgen bij de zorgverzekeraar, maar die wil niet. Hulpmiddel niet bewezen effectief, maar in mijn geval wel, want aangetoond in looplaboratorium.*

*Volgens de gemeente kan ik het hulpmiddel prima zelf aanschaffen/betalen.*

## 8. Conclusies en aanbevelingen

De cliëntenorganisaties hebben in 2022 een hulpmiddelenmonitor gestart. Met deze monitor, in de vorm van een doorlopende meldactie, wordt onderzocht of en hoe het landelijk normenkader hulpmiddelen in de praktijk tot verbetering leidt. Vanaf 26 juli 2022 tot en met 31 juli 2023 zijn bij de monitor 688 ervaringen gemeld. De meeste gaan over hulpmiddelen verstrekt door gemeenten en een aantal over hulpmiddelen via zorgverzekeraars. Meldingen over het UWV en het zorgkantoor zijn er te weinig om conclusies aan te verbinden.

De resultaten van de monitor laten zien dat een aantal afspraken uit het landelijke normenkader in de praktijk redelijk worden nagekomen. Maar ze tonen ook dat er veel verbeterpunten zijn. En de resultaten van deze rapportage zijn minder goed dan de resultaten van de eerste rapportage uit oktober 2022 (zie de tabel in de bijlage). In de praktijk worden de afspraken uit het hulpmiddelenkader minder goed nagekomen dan een jaar eerder.

### De belangrijkste uitkomsten

#### **Bij de aanvraag van hulpmiddelen bij de gemeente verloopt de communicatie vaak niet goed.**

49% van de mensen geeft een onvoldoende voor het contact met de gemeente. De helft heeft geen vast aanspreekpunt of weet niet of ze een vast aanspreekpunt hebben (37% + 14%). En 59% vindt dat ze niet goed op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de aanvraag.

#### **Adviezen van ergotherapeuten en revalidatieteams worden in de meeste gevallen geheel of gedeeltelijk overgenomen, zowel door de gemeenten als door de leveranciers.**

Gemeenten namen het advies van de ergotherapeut of het revalidatieteam in 27% van de gevallen niet over, leveranciers namen het advies in 14% van de gevallen niet over. In de overige gevallen is het advies wel (of gedeeltelijk) overgenomen. De percentages niet overgenomen adviezen zijn wel toegenomen t.o.v. de rapportage uit 2022.

#### **De informatie en communicatie door gemeenten over het pgb is onvoldoende.**

Driekwart van de mensen is door hun gemeente niet geïnformeerd over de keuzemogelijkheid voor een pgb. Bij de mensen die voor een pgb voor hun hulpmiddel hebben gekozen, is de procedure vaak niet duidelijk, is het bedrag niet altijd toereikend en ontbreken vaak afspraken voor vergoeding van reparaties.

### **Ook bij de leveranciers verloopt de communicatie niet goed.**

De meeste deelnemers (70%) vinden dat de leverancier hen onvoldoende op de hoogte houdt van de voortgang van de levering en in ruim de helft (60%) van de gevallen nam de leverancier niet op tijd contact op na de aanvraag. Ook het in overleg uitkiezen van het hulpmiddel en de mogelijkheid bieden om een hulpmiddel uit te proberen, zijn nog geen gemeengoed. Er wordt wel bijna altijd informatie verstrekt over waar men moet zijn voor onderhoud of reparatie.

### **Bij complexe aanvragen ontbreekt bij de leverancier vaak een casemanager en er wordt niet achteraf gecheckt of alles in orde is.**

De helft van de mensen met een complexe aanvraag heeft geen casemanager en nog eens een derde weet niet of er een casemanager is. Na levering van het hulpmiddel neemt de leverancier in twee derde van de gevallen geen contact op om te checken of alles in orde is.

### **Spoedreparaties worden bijna nooit binnen 24 uur uitgevoerd.**

Van de spoedreparaties is maar 16% binnen 24 uur uitgevoerd. Als de spoedreparatie niet binnen 24 uur plaatsvindt, wordt men in veel gevallen niet goed op de hoogte gehouden van de verwachte reparatietijd.

### **Verhuizingen met een hulpmiddel verlopen soms goed en soms niet.**

Bij verhuizingen naar een andere gemeente, duurt het vaak lang voordat de nieuwe gemeente goedkeuring verleent voor het meeverhuizen van het hulpmiddel.

### **Van de ervaringen met hulpmiddelen via de zorgverzekering is een klein deel negatief, met name door problemen met de levering.**

Hier worden als knelpunten benoemd: criteria van de zorgverzekeraar die toekenning van een passend hulpmiddel in de weg staan en problemen bij de afhandeling door leveranciers.

## **Aanbevelingen**

Goede en passende hulpmiddelen zijn voor veel mensen een voorwaarde om zelfstandig te kunnen leven. Er is daarom een structurele verbeterslag nodig om de toegang, levering, service en onderhoud van hulpmiddelen te verbeteren.

Voor de korte termijn is het nodig dat er een landelijke regietafel komt met alle betrokken partijen. Deze regietafel organiseert een doorlopende monitor. En de landelijke regietafel bespreekt periodiek de voortgang van de implementatie van het landelijk normenkader en adresseert de verbeterpunten. In ieder geval worden door de regietafel de volgende punten – voortkomend uit deze tweede rapportage – opgepakt:

- Zorg dat gemeenten en leveranciers bij complexe aanvragen het advies van de ergo of revalidatie als uitgangspunt nemen bij toegang en levering.
- Zorg bij complexe aanvragen voor een vast aanspreekpunt bij gemeente en leveranciers.
- Verbeter de communicatie en bejegening en geef bij elke aanvraag goede informatie over het PGB.
- Verbeter de uitvoering rondom spoed service en reparatie.
- Breng de zorginkoopafspraken in lijn met het landelijke normenkader, benut de tips uit de handreiking zorginkoop hulpmiddelen.

Voor de langere termijn adviseren we om te werken aan een landelijke regeling voor complexe aanvragen. Deze regeling heeft de volgende kenmerken:

- Een eenduidige uitvoering op basis van een landelijk kader.
- Een hoog niveau aan kennis en expertise over de doelgroepen en het hulpmiddelenaanbod
- Ze is onderdeel van een integraal aanbod voor deze doelgroepen, waarbij ook de samenhang met andere hulpmiddelen en/of voorzieningen en ondersteuning betrokken wordt.
- Voldoende keuzevrijheid en passende en toereikende financiering.

## Bijlage: Vergelijking tussen uitkomsten 1e rapportage en 2e rapportage

De 1e rapportage over de meldingen bij de hulpmiddelenmonitor omvatte 315 ingevulde vragenlijsten uit de periode april tot en met 25 juli 2022. De 2e rapportage over de meldingen bij de hulpmiddelenmonitor omvatte 688 ingevulde vragenlijsten uit de periode 26 juli 2022 tot en met 31 juli 2023.

Tussen beide groepen respondenten zijn er geen grote verschillen in achtergrondkenmerken. In de 2e rapportage zitten iets meer jongeren: 11% is jonger dan 20 jaar, in de 1e rapportage was dat 5%. En in de 2e rapportage zijn mensen met een verstandelijke beperking iets meer vertegenwoordigd (11% tegen 7% in de 1e rapportage) en mensen met een lichamelijke beperking iets minder (72% tegen 76% in de 1e rapportage).

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de (verschillen in) uitkomsten tussen de 1e en de 2e rapportage.

Aanvraag hulpmiddel bij gemeente	1e rapport	2e rapport
Rapportcijfer contact gemeente	5,7	5,3
Geen vast aanspreekpunt	37%	37%
Geen info PGB	67%	74%
Onvoldoende info voortgang proces	56%	59%
Advies ergo/revalidatie niet overgenomen	18%	27%

Levering hulpmiddel	1e rapport	2e rapport
Geen casemanager bij complexe aanvraag	37%	50%
Geen contact na levering bij complexe aanvraag	40%	66%
Niet op de hoogte gehouden van voortgang	55%	70%
Nam niet binnen 5 dagen na aanvraag contact op	48%	60%
Informatie niet in begrijpelijke taal	20%	40%
Niet in overleg hulpmiddel uitgekozen	46%	54%
Niet binnen 5 dagen contact opgenomen	48%	60%
Hulpmiddel niet kunnen uitproberen	42%	57%
Geen informatie over onderhoud	7%	16%
Advies ergo/revalidatie niet overgenomen	11%	14%
Had liever een ander of beter hulpmiddel gewild	30%	45%

Reparaties	1e rapport	2e rapport
Spoedreparaties niet binnen 24 uur én niet goed op de hoogte gehouden van verwachte reparatietijd	43%	45%
Rapportcijfer voor procedure bij reparatie	5,2	4,2
Rapportcijfer voor resultaat van reparatie	5,9	5,2

## Ieder(in)

### Bezoekadres

Churchillaan 11  
5327 GV Utrecht

### Postadres

Postbus 169  
3500 AD  
Utrecht

Telefoon: 030-720 00 00  
Email: [post@iederin.nl](mailto:post@iederin.nl)  
Website: [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl)

