



Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad

Datum
15 juli 2020

Kenmerk
TISB/U202000535/
Lbr. 20/054

Telefoon
070-3738393

Bijlage(n)

- 10 actiepunten
- VNG werkgroepen
- Normenkader Wmo-hulpmiddelen
- Actieplan hulpmiddelen

Onderwerp

Verbeteragenda hulpmiddelen; aanbieding en toelichting op landelijk normenkader en actieplan.

Samenvatting

Met deze ledenbrief informeren wij u over de Verbeteragenda hulpmiddelen, het landelijk normenkader hulpmiddelen en het landelijk actieplan. Vanwege signalen en klachten van cliënten over de toegang tot en levering van (Wmo) hulpmiddelen, heeft VWS een landelijk actieteam opgericht dat in de periode november 2019 tot en met januari 2020 een normenkader en een actieplan hulpmiddelen heeft vastgesteld. De VNG is per 1 juni gestart met het project Verbeteragenda hulpmiddelen dat een jaar gaat lopen. In deze brief gaan we in op de volgende onderwerpen:

- Het landelijk normenkader en het actieplan en wat deze voor uw gemeente betekenen
- Het VNG-project Verbeteragenda hulpmiddelen
- Oproep aan gemeenten om mee te doen met de Verbeteragenda

Aan de leden

Datum

15 juli 2020

Kenmerk

TISB/U202000535/

Lbr. 20/054

Telefoonnummer

070-3738393

Bijlage(n)

- 10 actiepunten
- VNG werkgroepen
- Normenkader Wmo-hulpmiddelen
- Actieplan hulpmiddelen

Geacht college en gemeenteraad,

1. Inleiding

Al langere tijd geven cliënten en hun organisaties aan dat er knelpunten zijn bij de verstrekking van hulpmiddelen. Met name cliënten met complexe problematiek die bijvoorbeeld een op maat gemaakte rolstoel nodig hebben, of hulpmiddelen uit verschillende zorgstelsels zijn vaak niet tevreden over de toegang en de dienstverlening.

In oktober 2018 besteedde TV programma Kassa hier aandacht aan en ook de Nationale Ombudsman vroeg aandacht voor de problemen.

VWS heeft naar aanleiding van die signalen een landelijk actieteam opgericht dat in de periode november 2019 tot en met januari 2020 een normenkader en een actieplan hulpmiddelen heeft ontwikkeld. Meer dan 50 betrokken partijen hebben erover meegedacht. Er is een bestuurlijke tafel ingericht waaraan VNG, VWS, ZN Firevaned, Iederin, Patientenfederatie, Per Saldo, het UWV en Revalidatie Nederland deelnemen. Deze bestuurlijke tafel heeft het normenkader en het actieplan op 31 januari van dit jaar vastgesteld.

In deze ledenbrief gaan we in op de volgende onderwerpen:

- Het landelijk normenkader en het actieplan en wat deze voor uw gemeente betekenen
- Het VNG-project Verbeteragenda hulpmiddelen
- Oproep aan gemeenten om mee te doen met de Verbeteragenda hulpmiddelen

2. Wat betekenen het landelijk normenkader en het actieplan voor uw gemeente?

De betrokken partijen zijn het erover eens dat de verstrekking van hulpmiddelen beter kan en moet.

In het landelijke normenkader zijn de normen vastgelegd op basis waarvan partijen willen handelen om de toegang, levering en dienstverlening voor hulpmiddelen voor cliënten merkbaar te verbeteren.

Daarbij gaat het erom dat de behoefte van de client centraal staat in het proces, de client tijdig en volledig wordt geïnformeerd over het verloop van het leveringsproces, de client bij verhuizing het hulpmiddel kan behouden en cliënten met een complexe hulpvraag een casemanager krijgen toegewezen die hen in het traject begeleidt.

De VNG roept de gemeenten op om dit normenkader te leggen naast hun uitvoeringspraktijk en te bekijken waar verbeteringen nodig zijn. Ook nodigt de VNG gemeenten uit om samen met de hulpmiddelenleverancier en andere partijen lokaal en regionaal in gesprek te gaan aan de hand van het normenkader. In hoeverre haalt de uitvoeringspraktijk de gestelde norm? En hoe kan er (beter) samengewerkt worden om knelpunten op te lossen? Het normenkader kan de discussie over verbetering van de dienstverlening structureren en van nieuwe inhoud voorzien.

Actieplan hulpmiddelen

Om aan de normen uit het actieplan te kunnen voldoen moeten partijen concrete acties ondernemen en de 10 acties die het eerst worden aangepakt zijn vastgelegd in het landelijke actieplan.

Deze 10 actie kunnen worden onderverdeeld in vijf onderwerpen:

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

In bijlage 1 bij deze ledenbrief zijn de 10 acties beschreven en toegelicht.

De acties worden uitgewerkt en opgepakt in het VNG project Verbeteragenda hulpmiddelen.

3. Project Verbeteragenda hulpmiddelen.

De VNG is 1 juni gestart met het project Verbeteragenda hulpmiddelen dat tot doel heeft het normenkader en het actieplan bij gemeenten onder de aandacht te brengen, de actiepunten nader uit te werken en in de praktijk te realiseren. Het project heeft een looptijd van 1 jaar. Er is een projectleider aangetrokken. De resultaten van het project zullen worden gemonitord. Er zal een nulmeting plaatsvinden en aan het eind van het project zal een steekproef onder cliënten worden gehouden om na te gaan welke resultaten het project in de zin van merkbare verbeteringen voor cliënten heeft opgeleverd. Over de opzet en werkwijze van de monitor vindt nog nader overleg met partijen en met VWS plaats. De resultaten van de Verbeteragenda hulpmiddelen zullen medio juni 2021 aan de Minister worden gepresenteerd.

4. Oproep aan gemeenten om mee te doen met het project Verbeteragenda hulpmiddelen

Het ontwikkelen van een landelijk normenkader en een actieplan met landelijke partijen is een eerste stap, maar de partijen zullen lokaal en regionaal aan de slag moeten om de verbeteringen te bereiken. Het proces van inkoop, toegang, toekenning, levering en onderhoud vindt immers lokaal en regionaal plaats.

In het kader van het project wil de VNG om te beginnen enkele werkgroepen gaan inrichten die aan de slag gaan met de actiepunten.

De VNG-werkgroepen verschillen van elkaar naar gelang inhoud, werkwijze of resultaat. De deelnemers bestaan uit in ieder geval vertegenwoordigers van gemeenten en leveranciers en, afhankelijk van de opdracht, uit cliëntenorganisaties en andere betrokken partijen. Voor een beschrijving van de werkgroepen en bijeenkomsten in het kader van de Verbeteragenda hulpmiddelen verwijzen we naar bijlage II van deze ledenbrief.

De VNG roept gemeenten op om zich te melden om actief mee te werken aan de Verbeteragenda hulpmiddelen

U kunt zich aanmelden:

- als trekker van een werkgroep
- als deelnemer een werkgroep
- voor het beschikbaar stellen van casuïstiek, die leerzaam en stimulerend is voor de gemeentelijke praktijk.
- om te denken aan de verdere invulling van de verbeteragenda hulpmiddelen.

U kunt zich aanmelden door een mail te sturen aan de projectleider Verbeteragenda Wmo-Hulpmiddelen, Etienne Schoenmakers met mailadres: Etienne.Schoenmakers@VNG.nl

Vragen?

Heeft u over de verbeteragenda, de werkgroepen of het aanmelden een vraag of opmerking? Stuur dan een mail naar:

Etienne.Schoenmakers@VNG.nl
info@vng.nl

Voor het project Verbeteragenda hulpmiddelen
Voor overige vragen

Met vriendelijke groet,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



L.K. Geluk
Algemeen directeur

Bijlagen:

1. Samenvatting en toelichting 10 actiepunten
2. Beschrijving van de VNG werkgroepen in het kader van de Verbeteragenda hulpmiddelen
3. Normenkader Wmo-hulpmiddelen
4. Actieplan hulpmiddel

Bijlage 1 : Actiepunten: samenvatting en toelichting

Actie 1. Formaliseren en hanteren leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing

De hulpmiddelenleveranciers aangesloten bij Firevaned hebben sinds 2017 een convenant voor de overname van hulpmiddelen van huurgemeenten als de client naar een andere gemeente verhuist. Dertig procent van de gemeenten is zelf eigenaar van de hulpmiddelen en het is de bedoeling dat er samen die gemeenten een convenant wordt ontwikkeld dat ook in situatie de client bij verhuizing het hulpmiddel kan behouden.

Actie 2. Ontwikkelen maatwerkprocedures

De grootste knelpunten liggen bij de toegang en levering van complexe hulpmiddelen voor cliënten met ernstige beperkingen en/of progressieve aandoeningen waar hulpmiddelen soms met spoed geleverd moeten worden. Deze cliënten vormen niet de meerderheid van de Wmo cliënten en niet alle gemeenten hebben er regelmatig mee te maken. Het is van belang om tijdig te kunnen inschatten of een melding of aanvraag complex is. Het ontwikkelen van een maatwerkprocedure voor deze cliënten kan daarbij helpen.

Door analyse van de werkprocessen, maar ook aandacht voor specifieke doelgroepen, zoals EMB en ZEVMB, kunnen verbeteropties worden geformuleerd. Door deze actielijn in combinatie met actielijn 5 (advies zorgprofessional) en actielijn 6 (casemanager) te benaderen, ontstaan verbeterpunten vanuit een samenhangende en integrale aanpak.

Actie 3. Onderzoeken mogelijkheden persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort'

Op het vlak van een 'persoonlijk hulpmiddelen Paspoort' worden al de nodige vorderingen geboekt. Individuele gemeenten hebben hier al voorbeelden van beschikbaar. Het verbreden van ervaring en kennis in regionale bijeenkomsten, maakt het mogelijk dat cliënten niet steeds opnieuw hun gegevens hoeven aan te leveren.

Actie 4. Verbeteren van communicatie en informatievoorziening richting cliënten

Communicatie is de rode draad bij vele actielijnen. Cliënten ervaren de informatievoorziening vanuit de gemeente en de leverancier niet altijd voldoende en tijdig. Gemeenten en andere betrokken partijen moeten met elkaar communiceren. In dit project willen we de communicatie in brede zin aandacht geven. Middelen zijn nieuwsbrieven, gebruik van sociale media of regionale bijeenkomsten om elkaar fysiek te ontmoeten. We hebben niet alleen aandacht voor knelpunten, maar willen juist ervaring uitwisselen door 'best practices' te delen en te informeren over geschikte cursussen/trainingen voor betrokken medewerkers. Cliënten- en patiëntenorganisaties, leveranciers en gemeenten trekken hier gezamenlijk op.

Actie 5. Advies van de zorgprofessional in beginsel leidend laten zijn

Behandelteams in revalidatiecentra kennen de beperking van de client goed en kunnen gemeenten waardevol advies geven met betrekking tot de functies waaraan een hulpmiddel moet voldoen. In het project streven we ernaar de samenwerking tussen zorgprofessionals (Ergotherapie Nederland, Revalidatie Nederland), gemeenten (VNG) en leveranciers (Firevaned) te verbeteren met als resultaat een snellere verstrekking van adequate hulpmiddelen bij complexe ondersteuningsvragen. Hier ligt een relatie met actielijn 2 (maatwerkprocedures) en actielijn 6 (casemanager),

Actie 6. Aanstellen casemanagers bij gemeente en/of leverancier

Het principe van 'één aanspreekpunt' voor de cliënt gedurende het gehele traject kan worden gerealiseerd door het inzetten van een casemanager. Een casemanager kan zowel werkzaam zijn bij de leverancier als ook bij de gemeente. In complexe situaties kan een co-piloot, een persoon die naast de cliënt gaat staan, ook behulpzaam zijn. Werkwijzen die per type hulpmiddel en per doelgroep geconcretiseerd kunnen worden. Praktijksituaties worden door Firevaned en VNG uitgewerkt en als voorbeelden voor partijen ontsloten. Ook hier geldt de gecombineerde aanpak, samen met actielijn 2 (maatwerk) en actielijn 5 (advies zorgprofessional).

Actie 7. Afstemmen afspraken over proces en samenwerking

De verstrekking van hulpmiddelen vindt niet alleen plaats vanuit de Wmo, maar ook vanuit de Zvw en de Wlz en als het werk betreft vanuit het UWV. Cliënten met complexe problematiek kunnen hulpmiddelen zorg uit alle drie, en soms vier, de wetten nodig hebben. Hier is betere afstemming nodig. Dit gebeurt zoveel mogelijk aan de Bestuurlijke Tafel hulpmiddelen die in het kader van het actieplan door VWS is georganiseerd. In dit overleg worden tevens de voortgang van de andere actiepunten besproken.

Actie 8. Verkennen mogelijkheden schrappen terugkerende machtiging

Het is frustrerend voor cliënten met een structurele beperking steeds opnieuw de gegevens bij de gemeente en de leverancier te moeten aanleveren. Verkend wordt of reeds aanwezige gegevens beter benut kunnen worden. Daarbij wordt ook gekeken naar de procedures van de zorgverzekeraars waar dit al meer wordt toegepast. Hier ligt een relatie met actielijn 3 (Hulpmiddelen paspoort).

Actie 9. Verhogen bekendheid 'Het Juiste Lokaal'

De bekendheid van 'Het Juiste Lokaal' wordt gestimuleerd vanuit de client- en patiëntenorganisaties. Ieder(in) zal bij de realisatie van dit actiepunt het voortouw te nemen.

Actie 10. Verkennen van regionale inkoop van hulpmiddelen

Gemeenten werken al regelmatig samen bij de inkoop van hulpmiddelen. In het project zal verkend worden in hoeverre gemeenten regionaal of bovenregionaal kunnen samenwerken bij de inkoop van specialistische hulpmiddelen en specifieke deskundigheid met elkaar beter kunnen delen. Het doel is te bereiken dat cliënten met een complexe hulpmiddelenvraag in iedere gemeente goed geholpen worden.

Bijlage 2 Beschrijving van de VNG werkgroepen en bijeenkomsten in het kader van de Verbeteragenda hulpmiddelen

Werkgroep(en) concrete producten

Deze werkgroep gaat allereerst aan de slag met de realisatie van:

actie 1. Formaliseren en hanteren leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing.

Er wordt samen met Firevaned een (model) verhuisconvenant ontwikkeld zowel voor gemeenten die de hulpmiddelen huren als voor gemeenten die de hulpmiddelen in eigendom hebben. Ook de procedure voor PGB verstrekkingen voor hulpmiddelen en verhuizen wordt meegenomen. Het is de bedoeling dat de convenanten bij alle gemeenten en leveranciers bekend zijn en gebruikt worden.

Werkgroep verbetering toegangsproces

Deze werkgroep gaat aan de slag met de realisatie van de volgende drie met elkaar samenhangende actiepunten:

Actiepunt 2 Ontwikkelen maatwerkprocedures

Actiepunt 5 Advies van de zorgprofessional is in beginsel leidend

Actiepunt 6. Aanstellen van een casemanager bij gemeente en/of leverancier

Bij de realisatie van deze acties gaat het erom te komen tot verbeteringen in het toegangsproces.

De uitkomst is bij de start nog niet scherp gedefinieerd, maar het proces dient ertoe om de verbetermogelijkheden voor gemeenten in beeld te brengen door uitwisseling van kennis en ervaringen en te leren van elkaar. Er zullen ook concrete producten moeten worden opgeleverd zoals een profielschets voor een casemanager en een beschrijving van een maatwerkprocedure.

De VNG is van plan om regionale (digitale) bijeenkomsten voor bepaalde thema's te beleggen waarbij uitwisseling van kennis en ervaringen centraal staan.

De actiepunten die hierbij passen zijn:

Actiepunt 4 Verbeteren van communicatie en informatievoorziening richting cliënten

Actiepunt 7 Afstemmen tussen zorg domeinen en afspraken over proces en samenwerking

Actiepunt 10 Verkennen van Regionale inkoop van hulpmiddelen.

De overige actiepunten vallen wel onder de Verbeteragenda, maar worden in eerste instantie opgepakt door andere betrokken partijen dan de VNG. Dit zijn:

Actie 3. Onderzoeken mogelijkheden persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort'

Actie 8. Verkennen mogelijkheden schrappen terugkerende machtiging

Actie 9. Verhogen bekendheid 'Het Juiste Loket'.

Landelijk normenkader hulpmiddelen

ACTIETEAM HULPMIDDELEN
JANUARI 2020

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Doel	3
3.	Aanpak.....	3
4.	Begrippenlijst	3
5.	Uitgangspunten	4
6.	Landelijk normenkader hulpmiddelen	6
Bijlage 1: Lijst betrokken partijen		11

1. Inleiding

Bij de verstrekking van hulpmiddelen zijn veel partijen (uiteraard de cliënten zelf en hun naasten, leveranciers, gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren en zorgverleners) betrokken. Al deze partijen zijn zich ervan bewust dat passende hulpmiddelen voor mensen met een beperking voorwaardelijk zijn om optimaal te functioneren in de maatschappij.

In veel gevallen gaat de verstrekking en reparatie van hulpmiddelen goed en staat de cliënt centraal. Helaas is dit nog niet overal het geval. Vooral bij complexe en/of spoedeisende ondersteuningsvragen ervaren cliënten nog knelpunten. Met elkaar zijn we het erover eens dat de verstrekking van hulpmiddelen beter kan en moet, daartoe dient dit normenkader. Het normenkader bevat een set van gedeelde waarden die worden bewaakt door (de bestuurders van) de betrokken partijen.

Samenwerking tussen partijen in de toegang, levering en het gebruik (en onderhoud) van hulpmiddelen is cruciaal om dit waar te kunnen maken. Betrokken partijen werken al enige jaren aan het verbeteren en intensiveren van de samenwerking, met als doel door de cliënten ervaren drempels in de toegang, levering en het gebruik (en onderhoud) van hulpmiddelen te verminderen. De betrokkenen¹ hebben sinds het najaar van 2019 gewerkt aan het opstellen van een Landelijk normenkader hulpmiddelen (hierna: het normenkader) dat integraal onderdeel uitmaakt van het Actieplan hulpmiddelen (hierna: het actieplan).

Partijen verbinden zich aan de normen in het normenkader om de door de cliënten ervaren drempels in de uitvoeringspraktijk te verminderen en de toegang, levering en het gebruik (en onderhoud) van hulpmiddelen voor cliënten merkbaar te verbeteren. Gemeenten (Wmo 2015), zorgverzekeraars (Zvw), zorgkantoren (Wlz) en het UWV (WIA, Wajong en WOOZ) hebben de (wettelijke) opdracht om daar waar de noodzaak tot het verkrijgen van een hulpmiddel is vastgesteld, snel voor een adequate levering van een passend hulpmiddel te zorgen zodat cliënten optimaal kunnen functioneren in de maatschappij.

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. Er zijn normen ontwikkeld die aansluiten op ervaren problematiek uit eerder onderzoeken en de op dit moment door cliënten ervaren problematiek die zich vooral voordoet bij Wmo-hulpmiddelen. Dit betekent dat het normenkader dan ook grotendeels over de Wmo 2015 gaat. Het gaat hierbij om mobiliteitshulpmiddelen en persoonsgebonden hulpmiddelen. Leveranciers van communicatiehulpmiddelen of aard- en nagelvaste woningaanpassingen kunnen het kader eveneens wel als een handreiking gebruiken.

Het normenkader is eigendom van de bestuurlijke tafel hulpmiddelen². Het normenkader hulpmiddelen wordt voor 31 december 2020 geëvalueerd.

De komende periode moet het gesprek met elkaar blijvend gevoerd worden om te komen tot een – vanuit het cliëntperspectief gezien – goed ervaren uitvoeringspraktijk.

¹ In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de partijen die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van het normenkader.

² 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. Doel

Met het toepassen van het normenkader dient een tijdige toegang en levering van passende en adequate hulpmiddelen aan cliënten en hiermee een merkbare verbetering in de verstrekking van hulpmiddelen voor cliënten te worden gerealiseerd. Cliënten moeten hiermee in staat zijn om optimaal te functioneren in de maatschappij.

Concreet wordt dit bereikt door:

- het wegnemen van door cliënten ervaren knelpunten met betrekking tot de toegang, levering en het gebruik (en onderhoud) van hulpmiddelen, en
- het faciliteren van en aanzetten tot verdere samenwerking tussen cliënten, gemeenten, leveranciers, revalidatiecentra, zorgkantoren, zorgverzekeraars en zorgverleners.

3. Aanpak

Het actieteam, bestaande uit ruim 50 verschillende partijen en ervaringsdeskundigen, heeft in de periode tussen november 2019 en januari 2020 samengewerkt aan de totstandkoming van het normenkader. In verschillende plenaire bijeenkomsten, kleine werksessies, ontvangen signalen door het actieteam hulpmiddelen en (cliënt)interviews, is informatie opgehaald en besproken om te komen tot een door alle partijen gedragen versie van het normenkader. Daarnaast zijn de betrokken partijen in de gelegenheid gesteld schriftelijk te reageren op de verschillende conceptversies van het normenkader.

Bij het opstellen van het normenkader is uitgegaan van de vier stappen die een cliënt zet vanaf het moment dat de cliënt zicht meldt met een ondersteuningsvraag tot en met de evaluatie na ingebruikname van een hulpmiddel door de cliënt (de in figuur 1 opgenomen vier thema's in een cliëntreis). Tijdens de cliëntreis ligt aan elke stap een goede communicatie met de cliënt ten grondslag, dit is dan ook het overkoepelende thema 1.

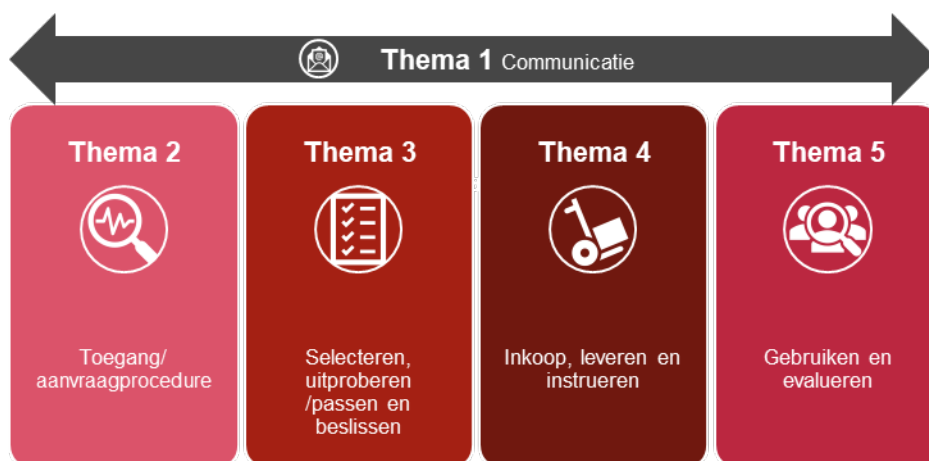
4. Begrippenlijst

Onderstaand zijn de definities weergegeven van de meest gehanteerde begrippen binnen het normenkader.

- **Adequaat hulpmiddel:** Een adequaat hulpmiddel is een hulpmiddel dat aansluit bij de ondersteuningsvraag van de cliënt en gelijktijdig aansluit op het functionele advies/het pakket van eisen indien van toepassing.
- **Alle partijen:** Partijen betrokken bij de verstrekking van hulpmiddelen, zoals: hulpmiddelenleveranciers, gemeenten, revalidatiecentra, zorgverzekeraars, zorgkantoren, zorgverleners, cliënten en hun naasten. In tabel 1 wordt per norm gespecificeerd op welke partij een norm van toepassing is.
- **Cliënt:** Mensen met een ondersteuningsvraag, oftewel de eindgebruikers van hulpmiddelen.
- **Complexe ondersteuningsvragen:** Het begrip complexe ondersteuningsvraag is moeilijk af te bakenen. Er kan op verschillende manieren vanuit de verschillende partijen naar de definitie 'complexiteit' worden gekeken. Voor dit normenkader is afgesproken onder complexe ondersteuningsvragen aanvragen te definiëren waarbij vooraf de inschatting door de financier kan worden gemaakt dat meer dan vier inhoudelijke contactmomenten met de cliënt nodig zullen zijn. Op het moment dat sprake is van een complexe ondersteuningsvraag wordt hierop actief geanticipeerd richting de cliënt.
- **Financier:** Betaler van het hulpmiddel. Dit zijn de gemeente, de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of het UWV.

- **Hulpmiddelen:** Mobiliteitshulpmiddelen en persoonsgebonden hulpmiddelen.
- **Leverancier:** Hulpmiddelenleverancier.

Figuur 1: Thema's normenkader



4. Uitgangspunten

Bij de totstandkoming van het normenkader is een aantal uitgangspunten naar voren gekomen dat onderdeel is van de huidige wetgeving. Deze punten zijn niet opgenomen als norm, maar maken onderdeel uit van onderstaande uitgangspunten van het normenkader.

Uitgangspunten normenkader

- De cliënt en zijn naasten (hierna: de cliënt) staan 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 is eindverantwoordelijk voor het passend en tijdig leveren van een adequate voorziening waarbij integraal wordt gekeken naar samenhang met andere hulpmiddelen en/of diensten. Dit kan onder omstandigheden betekenen dat een cliënt een tijdelijke voorziening verstrekt krijgt. Bijvoorbeeld in het geval een maatwerkvoorziening lang op zich laat wachten omdat deze op maat moet worden gemaakt. De gemeente is op voet van de Wmo 2015 gehouden om maatwerk te leveren en in het onderzoek rekening te houden met alle omstandigheden. Daarbij kan ook de levensfase van de cliënt een aspect zijn.
- De cliënt wordt zo snel mogelijk geïnformeerd over de mogelijkheid om het hulpmiddel middels een persoonsgebonden budget (pgb) zelf aan te schaffen. Zo is de cliënt in staat om een weloverwogen bewuste positieve keuze te maken voor pgb als de cliënt budgetvaardig is. Hierdoor is een pgb een gelijkwaardig alternatief voor zorg in natura.
- Voor cliënten die gebruikmaken van een pgb geldt dat de hoogte van het tarief voor hulpmiddelen gefinancierd met een pgb met de budgethouder wordt afgestemd, inclusief het pakket van eisen. Het is van belang dat het pakket van eisen op basis van functionaliteiten is opgesteld en dat hierbij rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van de cliënt. Het gaat hier om een functioneel pakket van eisen, dus niet over bijvoorbeeld het merk en/of type hulpmiddel. In de toekenningsbeschikking die de budgethouder ontvangt staat duidelijk beschreven hoe het tarief tot stand is gekomen, of dit tarief inclusief verzekering, service, onderhoud en reparatie is, en wat de looptijd (termijn) is voor deze onderdelen. Het tarief wordt vastgesteld met inachtneming van het maximumtarief voor een vergelijkbare voorziening (op

basis van het functionele pakket van eisen) in zorg in natura en kan bijvoorbeeld bepaald worden op basis van drie offertes die door de cliënt zijn opgevraagd. Daarin moet rekening worden gehouden met de kosten voor verzekeringen, service, onderhoud en reparatie en kan een gemeente een apart onderhoudstarief vaststellen, dat cliënten zelf ter beschikking krijgen en dat hoeft niet per se bij een gecontracteerde aanbieder gebruikt te worden.

- De betrokken partijen zetten zich in om klachten en bezwaren zoveel als mogelijk te voorkomen. Hierbij kan ervoor worden gekozen om lokale mediation in te zetten en/of het advies- en informatiepunt 'Het Juiste Loket' te betrekken. Bij 'Het Juiste Loket' kunnen zowel cliënten als professionals terecht.
- Beleid op het terrein van hulpmiddelen wordt mede in overleg met cliënten- en patiëntenorganisaties en in afstemming met cliënten verder ontwikkeld.

Status normenkader

- De betrokken partijen zijn gezamenlijk verantwoordelijk en streven gezamenlijk naar het toepassen van het normenkader hulpmiddelen. Het toepassen van de normen en daarmee het realiseren van het doel van het normenkader, wordt versterkt door het realiseren van de acties uit het actieplan hulpmiddelen.
- Het normenkader geldt voor alle partijen die betrokken zijn bij de verstrekking van hulpmiddelen, maar is per individuele norm gericht op die onderwerpen/partijen waar de problematiek op van toepassing is. In de normen is weergegeven op welke specifieke onderwerpen/partijen een norm van toepassing is.
- Alle partijen handelen in lijn met en in de geest van het normenkader vanuit het perspectief van de cliënt en zorgen, binnen bestaande (contractuele) afspraken, voor passende oplossingen. Waar noodzakelijk en waar mogelijk worden met wederzijds goedvinden aanvullende en/of nieuwe afspraken gemaakt.
- Het normenkader heeft niet als doel limitatief te zijn.
- Deze versie van het normenkader is een basisset en groeidocument. De normen die in deze versie zijn opgenomen, zijn gericht op de meest urgente problematiek (op basis van huidig onderzoek en signalen) en bevatten normen waarover op dit moment afspraken konden worden gemaakt. Waar nodig dient het normenkader periodiek (in het begin jaarlijks) te worden aangepast op basis van ervaringen en actuele ontwikkelingen.

5. Landelijk normenkader hulpmiddelen

In tabel 1 zijn de normen opgenomen die zijn opgesteld voor ieder van de vijf thema's die centraal staan in de cliëntreis bij de verstrekking van hulpmiddelen (figuur 1).

Bij iedere norm wordt een handreiking gedaan die de realisatie van de norm kan ondersteunen.

Tabel 1. Landelijk normenkader hulpmiddelen

Essentie van thema 1	De cliënt wordt proactief geïnformeerd gedurende de gehele cliëntreis.	
	Norm	Handreiking ter ondersteuning realisatie norm
Thema 1  Communicatie	1. De gemeente en/of leverancier zorgt voor een eenduidig en vast aanspreekpunt voor de cliënt die verantwoordelijk is voor een goed proces van aanvraag tot en met gebruik (en onderhoud).	1.1. Bij de gemeente wordt in alle gevallen een casemanager aangesteld die zorgt dat het passende hulpmiddel er komt en naar tevredenheid is van de cliënt. 1.2. Bij de leverancier wordt in ieder geval, wanneer sprake is van een complexe ondersteuningsvraag, een casemanager aangesteld.
	2. De gemeente en/of leverancier houdt de cliënt proactief en periodiek op de hoogte van de voortgang van zijn/haar aanvraag en/of levering van het betreffende hulpmiddel (nieuwe aanvragen en reparaties van hulpmiddelen).	2.1. In alle gevallen bij wijzigingen. 2.2. Bij maatwerk maakt de casemanager van de gemeente en/of de leverancier in samenspraak met de cliënt afspraken over de frequentie en wijze van contact.
	3. Alle partijen communiceren in begrijpelijke taal.	3.1. Alle communicatie en uitingen zijn op B1-taalniveau (waar mogelijk op A2-taalniveau) en bieden in ieder geval uitleg op een begrijpelijk niveau.

Essentie van thema 2	De toegang-/aanvraagprocedure is zo ingericht zodat een passend hulpmiddel zo snel als mogelijk wordt verstrekt.	
	Norm	Handreiking ter ondersteuning realisatie norm
Thema 2  Toegang-/aanvraagprocedure	1. Alle partijen voorkomen onnodige herhaling van de uitvraag van (medische) gegevens en maken onderscheid tussen een bekende of nieuwe cliënt.	1.1 In alle gevallen brengt de gemeente het mogelijke voortraject van de cliënt voor het aanvraagproces in beeld door dit expliciet mee te nemen bij de intake. 1.2 Bij een bekende cliënt, waarbij sprake is van levenslang gebruik, zet de gemeente in beginsel een herhaalaanvraag/vervangingsvraag direct door naar de leverancier zonder een nieuw beoordelingsonderzoek uit te voeren.
	2. De gemeente legt in samenspraak met de cliënt contact met de leverancier(s) bij de aanvraag.	2.1. Bij complexe ondersteuningsvragen wordt door de gemeente, zodra mogelijk, contact gelegd met de leverancier(s).
	3. De gemeente, het zorgkantoor en de zorgverzekeraar nemen waar mogelijk de aanvraag tijdens de revalidatie in behandeling indien een cliënt in een revalidatiecentrum opgenomen is en het revalidatieteam wordt bij de aanvraag betrokken ³ .	3.1 In alle gevallen.

³Bij de aanvraag wordt rekening gehouden met de ontslagdatum van de cliënt.

Essentie van thema 3	Het advies, kennis en ervaring van alle betrokken partijen wordt meegewogen in de verstrekking van een passend hulpmiddel.	
	Norm	Handreiking ter ondersteuning realisatie norm
Thema 3  Selecteren, uitproberen/passen en beslissen	1. De gemeente en leverancier nemen het functionele advies van een eventueel betrokken ergotherapeut in acht bij de selectie van een hulpmiddel. Indien van toepassing, is het functionele advies van het revalidatieteam in beginsel leidend.	1.1 In alle gevallen staat de ondersteuningsvraag van de cliënt centraal. 1.2 In alle gevallen wordt het functionele advies van een eventueel betrokken ergotherapeut in acht genomen. 1.3 Bij complexe ondersteuningsvragen is het functionele advies van een revalidatieteam in beginsel leidend. 1.4 Bij complexe ondersteuningsvragen wordt, indien van toepassing, bij het opstellen van een eventueel advies van het revalidatieteam voor een specifiek hulpmiddel eerst afgestemd met de betreffende gemeente en leverancier.
	2. De leverancier biedt de cliënt de mogelijkheid het functioneren en het gebruik van een hulpmiddel vooraf en in relevante omstandigheden te testen / te passen om zo goed als mogelijk aan te sluiten op de wens van cliënt.	2.1 In alle gevallen wordt mogelijk gemaakt dat de cliënt een hulpmiddel op goed kan testen.
	3. De leverancier maakt de technische vertaalslag (aan de hand van het functionele advies) en selecteert in samenspraak met de cliënt een passend hulpmiddel.	3.1 In alle gevallen betekent in samenspraak met de cliënt dat wordt geluisterd naar de behoefte van de cliënt en dat diens kennis en ervaring altijd wordt meegenomen in de vertaalslag.

Essentie van thema 4	De cliënt verneemt tijdig wat de verwachte levertijd is. Het maat op gemaakte hulpmiddel blijft voor de cliënt beschikbaar.	
	Norm	Handreiking ter ondersteuning realisatie norm
Thema 4  Inkoop, leveren en instrueren	1. De leverancier maakt samenwerkingsafspraken (op basis van het verhuiscovenant, over de vakantieregeling en het behoud van op maat gemaakte hulpmiddelen) met andere leveranciers.	1.1 In een nieuw af te sluiten contract tussen een gemeente en leverancier is de handreiking inkoop hulpmiddelen ⁴ de basis voor de inkoop en worden altijd samenwerkingsafspraken tussen meerdere leveranciers en/of gemeenten opgenomen onder andere ten aanzien van het behoud van op maat gemaakte hulpmiddelen (bijvoorbeeld bij een verhuizing tussen gemeenten, overgang tussen stelsel of wijziging van leverancier).
	2. De gemeente stelt service-level afspraken vast over de lever- en wachttijden in het contract met de leverancier en stuurt daarop.	2.1 In nieuw af te sluiten contracten worden altijd afspraken over lever- en wachttijden opgenomen, tenzij...
	3. De leverancier neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de cliënt over het (leverings)proces.	3.1 In alle gevallen.
	4. Na de (eerste) passing, verstrekt de leverancier een eenduidige informatie over de verwachte levertijd. De leverancier houdt zich hierbij aan de service-level afspraken over de lever- en wachttijden in het contract met de gemeente.	4.1 In alle gevallen.

⁴ Voor de geactualiseerde handreiking inkoop hulpmiddelen opgesteld door de VNG, Firevaned en Ieder(in) klikt u [hier](https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2019/inkoop-hulpmiddelen_20181214.pdf) of gaat u naar: https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2019/inkoop-hulpmiddelen_20181214.pdf

Essentie van thema 5	De cliënt ontvangt ook na levering van een hulpmiddel goede service. De cliëntervaring wordt periodiek gemeten.	
	Norm	Handreiking ter ondersteuning realisatie norm
Thema 5  Gebruiken en evalueren	1. De gemeente en leverancier voeren periodiek een cliënttevredenheidsonderzoek uit waarin wordt gereflecteerd op het gehele proces van verstrekking van hulpmiddelen en stellen op basis van de uitkomsten verbetermaatregelen op.	1.1 Waar mogelijk kan worden aangesloten bij het wettelijke cliëntervaringsonderzoek.
	2. De leverancier neemt na levering van een hulpmiddel contact op met de cliënt waarbij de ondersteuningsvraag complex is geweest.	2.1 In alle gevallen.
	3. De leverancier en gemeente informeert waar cliënten terecht kunnen voor service en reparatie en helpen in geval van spoed binnen 24 uur. Indien de reparatie niet binnen 24 uur uitgevoerd kan worden, informeert de leverancier de cliënt over de verwachte reparatietijd.	4.1 Firevaned heeft met haar leden een landelijk dekkend service apparaat. Een belangrijk project is het ontwikkelen van een plan voor 24/7 service en reparatie voor reparatieverzoeken van cliënten die buiten de woonplaats of woonregio verblijven. Firevaned zet hiervoor een onderlinge samenwerking op, zodat cliënten te allen tijde kunnen rekenen op 24/7 service en reparatie, waar ook in Nederland. De Patiëntenfederatie Nederland, Ieder(in) en Per Saldo worden bij de opzet betrokken.

Bijlage 1: Betrokken partijen

Cliënten- en patiëntenorganisaties
ALS Nederland
Dwarslaesie Organisatie Nederland
EMB Nederland
Ieder(in)
KNGF
Patiëntenfederatie Nederland
Per Saldo
Reuma Nederland
Spierzieken Nederland
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
Wij Staan Op
Gemeenten
Gemeente Amstelveen/Aalsmeer
Gemeente Apeldoorn
Gemeente Capelle aan den IJssel
Gemeente Den Haag
Gemeente Gouda
Gemeente Haarlem
Gemeente Helmond
Gemeente Rotterdam
Gemeente Utrecht
Gemeente Wijk bij Duurstede
VNG
Overige partijen
Ministerie van VWS
UWV
Vilans
Wij zien je Wel

Hulpmiddelenleveranciers
ALS op de weg
Firevaned
Heeroma Zorgwinkel
Hulpmiddelencentrum
Linde
Kersten Hulpmiddelen Vegro
Medux
Meyra
NVOS-Orthobanda
Ortho Innovatief
RSR
Vegro
Welzorg
Zorgverleners
De Hoogstraat Revalidatie
Ergotherapie Veltman
Ergotherapie Nederland
Ipse de Bruggen
Noordwest Ziekenhuisgroep
Roessingh Centrum voor Revalidatie
Revalidatie Nederland
VRA
Zorgverzekeraars
a.s.r. Verzekeringen
DSW
Menzis
O.N.V.Z.
VGZ
Zorgverzekeraars Nederland

Actieplan hulpmiddelen

**ACTIETEAM HULPMIDDELEN
JANUARI 2020**

Managementsamenvatting

Bij de verstrekking van hulpmiddelen zijn veel partijen (uiteraard de cliënten zelf en hun naasten, leveranciers, gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren en zorgverleners) betrokken. Al deze partijen zijn zich ervan bewust dat passende hulpmiddelen voor mensen met een beperking voordeliger zijn om optimaal te functioneren in de maatschappij.

In veel gevallen gaat de verstrekking en reparatie van hulpmiddelen goed en staat de cliënt centraal. Helaas is dit nog niet overal het geval. Vooral bij complexe en/of spoedeisende ondersteuningsvragen ervaren cliënten nog knelpunten. Met elkaar zijn we het erover eens dat de verstrekking van hulpmiddelen beter kan en moet.

Door cliënten ervaren knelpunten moeten vertaald worden naar concrete acties. Daarom is het actieteam hulpmiddelen (hierna: actieteam) opgericht bestaande uit ruim 50 partijen en ervaringsdeskundigen.

Het actieteam heeft in de periode van november 2019 tot en met januari 2020 samengewerkt aan de totstandkoming van het actieplan hulpmiddelen en het landelijke normenkader hulpmiddel (hierna: normenkader). Het doel is een tijdige toegang en levering van passende en adequate hulpmiddelen, en hiermee een merkbare verbetering in de verstrekking van hulpmiddelen voor cliënten te realiseren. Cliënten moeten hiermee in staat zijn om optimaal te functioneren in de maatschappij.

In verschillende plenaire bijeenkomsten, kleine werksessies, ontvangen signalen door het actieteam hulpmiddelen en (cliënt)interviews, is informatie opgehaald en besproken om te komen tot een door alle partijen gedragen versie van het actieplan, bestaande uit 53 oplossingen. Het actieteam heeft tien oplossingen geselecteerd die in 2020 prioriteit zullen krijgen en door nog op te richten werkgroepen zullen worden opgepakt.

De tien oplossingen 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. Actualiseren handreikingen en benutten van beschikbare initiatieven

Het normenkader bevat een basisset aan normen voor vijf thema's die centraal staan bij de verstrekking van hulpmiddelen. Deze thema's zijn:

1. Communicatie
2. Probleem signaleren, de melding/zorgvraag formuleren en aanvraag starten
3. Selecteren, uitproberen/passen en beslissen
4. Zorginkoop, leveren en instrueren
5. Gebruiken en evalueren

De implementatie van het actieplan en het normenkader zal worden gemonitord.

De totstandkoming van het actieplan heeft een waardevolle samenwerking tot stand gebracht. Er is intensief en constructief met elkaar gesproken over de ervaren problemen en concrete oplossingen. Alle partijen committeren zich aan de noodzakelijke verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen.

Alle partijen nemen hun verantwoordelijkheid voor het oplossen van problemen:

#Samenregelenwehet!

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	02
1. Inleiding	04
2. Aanpak	05
3. Oplossingen en acties	06
Actie 1. Formaliseren en hanteren leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing	07
Actie 2. Ontwikkelen maatwerkprocedures	08
Actie 3. Onderzoeken mogelijkheden persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort'	09
Actie 4. Verbeteren van communicatie en informatievoorziening richting cliënten	10
Actie 5. Advies van zorgprofessional in beginsel leidend laten zijn	11
Actie 6. Aanstellen casemanagers bij gemeente en/of leverancier	12
Actie 7. Afstemmen afspraken over proces en samenwerking	13
Actie 8. Verkennen mogelijkheden schrappen terugkerende machtiging	14
Actie 9. Verhogen bekendheid 'Het Juiste Loket'	15
Actie 10. Verkennen van regionale inkoop van hulpmiddelen	16
4. Borging	17
Samenwerkingsstructuur	17
Monitoring en evaluatie	18
Bijlagen	20
Bijlage 1. Lijst betrokken partijen	20
Bijlage 2. Overzicht oplossingen op basis van eerder onderzoek	21
Bijlage 3. Oplossingen vanuit cliëntinterviews	32
Bijlage 4. Overige lopende acties	36

Om de verstrekking van hulpmiddelen merkbaar te verbeteren is een actieplan en een normenkader ontwikkeld

Aanleiding en aanpak

Al eerder is op basis van onderzoeken en signalen van cliënten vastgesteld dat de uitvoering op het terrein van hulpmiddelen door de hierbij betrokken partijen nog niet altijd en overal op orde is. Met de betrokken partners is overeengekomen om over te gaan tot gezamenlijke acties om snel tot substantiële verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen te komen. De bestuurlijke tafel hulpmiddelen en het actieteam hulpmiddelen zijn in oktober 2019 opgericht. Alle leden van de bestuurlijke tafel* hebben zonder voorbehoud hun commitment uitgesproken om de voorgenomen acties uit te voeren.

In de periode tussen november 2019 en januari 2020 heeft het actieteam hulpmiddelen in samenwerking met elkaar een gedragen actieplan. In dit actieplan wordt een zo compleet mogelijk overzicht gegeven van alle lopende acties. Gezamenlijk zijn tien oplossingsrichtingen op basis van eerder onderzoek, cliëntinterviews en ontvangen signalen aangemerkt als prioritaire oplossingen die in 2020 uitgevoerd zullen worden.

Beoogd resultaat

Mensen die afhankelijk zijn van een hulpmiddel moeten, zoals ieder ander, optimaal kunnen functioneren in onze maatschappij. Het mag niet zo zijn dat deze mensen niet over dit hulpmiddel kunnen beschikken, gedurende langere tijd moeten wachten op levering of reparatie, of hun (op maat gemaakt) hulpmiddel bij verandering van leverancier weer moeten inleveren.

Om een merkbare verbetering te realiseren, is het nodig dat het normenkader breed wordt toegepast en uitvoering wordt gegeven aan alle acties. Dit valt of staat met commitment en inzet van alle betrokkenen.

*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.

Actieplan hulpmiddelen

Het actieplan draagt bij aan het oplossen van de door cliënten ervaren knelpunten rondom de verstrekking van hulpmiddelen, door de ervaren drempels in de uitvoeringspraktijk aan te pakken. Het actieplan bevat een concrete uitwerking van oplossingen en zet de betrokken partijen aan tot verdere samenwerking binnen en tussen de verschillende (wettelijke) domeinen (Wmo 2015, Zvw, Wlz**, UWV, WIA, Wajong en WOOZ).

Landelijk normenkader hulpmiddelen

Het normenkader bevat normen voor bijvoorbeeld de toegangsprocedure, leveringstijden na aanvraag/beschikking en uitgangspunten voor communicatie/bejegening ('het klantcontact'). Het normenkader is onderdeel van het actieplan, maar is een losstaand document.

Leeswijzer

Hoofdstuk twee beschrijft de wijze waarop het actieplan tot stand is gekomen. Vervolgens gaat hoofdstuk drie in op de uitgewerkte oplossingen en acties voor 2020. In hoofdstuk vier wordt stilgestaan bij de samenwerkingsstructuur die nodig is voor de realisatie van het actieplan, de monitoring & evaluatie en de doorontwikkeling van het normenkader.

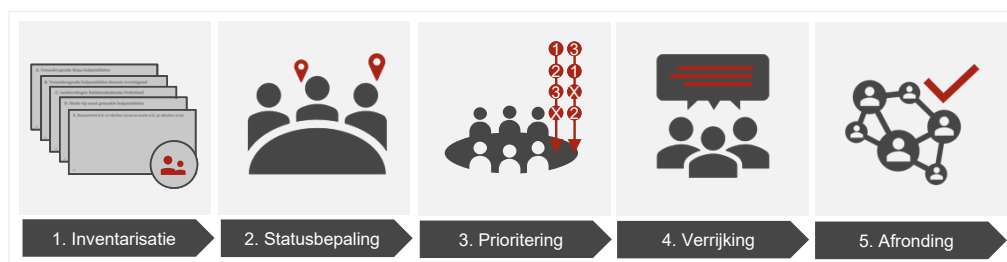
In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van alle partijen die onderdeel zijn van het actieteam. De bijlagen 2-4 bevatten oplossingen (met verantwoordelijkheden en status) op basis van eerder onderzoek, cliëntinterviews en overige lopende acties op het terrein van hulpmiddelen.

**Voor de Wlz is sprake van een apart traject met betrokken partijen om de hulpmiddelenzorg voor Wlz-cliënten in een zorginstelling te vereenvoudigen. Dit betekent voor alle duidelijkheid dat het wel gaat over hulpmiddelen verstrekt aan cliënten die in een instelling verblijven/verbleven en vanuit de Zvw geriatrische revalidatiezorg (GRZ) of eerstelijnsverblijf (ELV) ontvangen/ontvingen.

Het actieplan is gebaseerd op eerder onderzoek, interviews, signalen en werksessies

Vijf fasen: van eerste inventarisatie tot actieplan

Het actieteam heeft in vijf fasen gewerkt (figuur 1).



Figuur 1. Samenwerking Actieteam in vijf fasen

- **Fase 1 Inventariseren en combineren oplossingen (november 2019)**

Het vertrekpunt voor de totstandkoming van het actieplan bestaat uit eerder uitgevoerd onderzoek*. Bij de uitwerking van dit actieplan zijn de aanbevelingen uit het rapport Meldactie hulpmiddelen van de Patiëntenfederatie, de Tweede Kamer moties van de leden Sazias en Bergkamp en de leden Bergkamp en Geluk-Poortvliet, diverse cliëntinterviews en ontvangen signalen** door het actieteam meegenomen.

- **Fase 2 Ophalen status van oplossingen (december 2019)**

Er hebben verschillende bijeenkomsten met cliënten- en patiëntorganisaties, gemeenten, leveranciers, zorgkantoor en zorgverzekeraars plaatsgevonden. In deze bijeenkomsten is per actie de huidige stand van zaken vastgesteld en heeft een eerste inventarisatie van oplossingsrichtingen plaatsgevonden.

- **Fase 3 Prioriteren oplossingen en opstellen normen (december 2019)**

Het actieteam heeft vervolgens geprioriteerd waarbij een aantal oplossingen is samengevoegd. De oplossingen die door de meerderheid van de betrokken partijen als 'op dit moment belangrijk' zijn aangemerkt, behoren tot de selectie van tien oplossingsrichtingen die focus behoeven in 2020. Deze tien worden in 2020 opgepakt en grotendeels geïmplementeerd.

- **Fase 4 Verrijken oplossingen en normen (januari 2020)**

Door middel van verdiepingsbijeenkomsten zijn de tien geprioriteerde oplossingen verrijkt.

- **Fase 5 Toelichten en afronden (januari 2020)**

In de laatste fase is het actieplan aan alle partijen toegelicht. Toen is besproken welke wijzigingen nog nodig waren om het actieplan voor te kunnen leggen aan de bestuurlijke tafel.

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

** Het actieteam is ook van dienst geweest bij signalen die via de Nationale ombudsman zijn ontvangen.

In 2020 een merkbare verbetering realiseren

Het actieteam heeft tien oplossingsrichtingen benoemd die in 2020 als prioritair zijn aangemerkt. Om een merkbare verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen voor cliënten te realiseren moet op het totaal van deze geprioriteerde oplossingen (aanvullend) actie worden ondernomen.

De tien oplossingen kunnen worden verdeeld in vijf thema's en zijn opgenomen in figuur 2 hiernaast.

Het actieteam gaat direct aan de slag!

Om handvatten te bieden voor alle betrokken partijen en daarmee bij te dragen aan de implementatie van de tien geprioriteerde oplossingen in 2020, is voor ieder van deze oplossingen een Actie A4 uitgewerkt waarmee verschillende werkgroepen aan de slag zullen gaan.

Elk Actie A4 omschrijft een oplossing, biedt inzicht in het beoogd resultaat, identificeert alle betrokken partijen - inclusief de potentiële trekker - en maakt de benodigde inhoudelijke alsook procesmatige activiteiten om de oplossing te realiseren concreet (in de tijd). Vanuit de partij(en) die als potentiële trekker(s) wordt/worden genoemd, zal een projectleider worden aangesteld.

Voor de overige oplossingen is voornamelijk nog geen Actie A4 uitgewerkt. De implementatie van deze oplossingen verloopt deels via andere initiatieven en kan deels in een volgende fase worden opgepakt. In bijlage 2 tot en met 4 zijn het totaaloverzicht aan oplossingen, oplossingen aangedragen door cliënten en overzicht van lopende acties opgenomen.

Op de volgende pagina's zijn de tien uitgewerkte Actie A4's opgenomen van de tien geprioriteerde oplossingen op volgorde van prioriteit; de oplossing die als hoogst is geprioriteerd, is oplossing één en uitgewerkt in het eerste Actie A4.

Figuur 2. De vijf thema's



Figuur 2. Overkoepelende onderwerpen Actieplan hulpmiddelen

Actie 1. Formaliseren en hanteren leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing

Onderwerp: Inrichten regionale en landelijke samenwerking

Samenvatting: Formaliseren en hanteren van de leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing

 Omschrijving oplossing	Hanteren van de leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing waardoor alle partijen weten welke stappen doorlopen moeten worden in het geval van een verhuizing			
 Beoogd resultaat	Zorgdragen voor het ter beschikking blijven van op maat gemaakte hulpmiddelen voor de cliënt voor wie het is gemaakt, waarbij in het geval van een verhuizing tussen gemeenten, overgang naar ander stelsel of leverancier de gegevens/indicatie en het hulpmiddel worden overgenomen waardoor de overgang voor de cliënt soepel verloopt			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, leveranciers, VNG, zorgkantoren, ZN en zorgverzekeraars			
 Potentiële trekker	Firevaned			
 Mijlpalen	- Formaliseren en hanteren leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing in de praktijk - Opname leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing in inkoopcontracten tussen gemeenten en leveranciers - Ondertekenen leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing door koopgemeenten			
 Vervolgstappen in 2020	Q1 Inhoudelijke activiteiten ⊕ Inventariseren van gemeenten die de leidraad wel/niet toepassen ⊕ Vergroten bekendheid van de leidraad door het versturen van ledenbrief en publicatie op de website van VNG alsook Firevaned	Q2 Inhoudelijke activiteiten ⊕ Inventariseren, benaderen en informeren van leveranciers niet aangesloten bij Firevaned over de leidraad	Q3 Inhoudelijke activiteiten	Q4 Inhoudelijke activiteiten ⊕ Opnemen leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing in nieuwe inkoopcontracten gemeenten
	Procesmatige activiteiten ⊕ Organiseren van dialoog met gemeenten die de leidraad niet toepassen	Procesmatige activiteiten ⊕ Op bijeenkomsten in het kader van hulpmiddelen bekendheid geven aan de leidraad	Procesmatige activiteiten ⊕ Op bijeenkomsten in het kader van hulpmiddelen bekendheid geven aan de leidraad	Procesmatige activiteiten ⊕ Op bijeenkomsten in het kader van hulpmiddelen bekendheid geven aan de leidraad en evalueren
 Monitoring & Evaluatie	- Inzichtelijk maken welke leverancier per gemeente gecontracteerd is - Monitoren welk percentage van de gemeenten en leveranciers de handreiking overname hulpmiddelen bij verhuizing hanteren			

Actie 2. Ontwikkelen maatwerkprocedures

Onderwerp: Actualiseren handreikingen en benutten van beschikbare initiatieven

Samenvatting: Ontwikkelen van maatwerkprocedures met specifieke aandacht voor tijdsdruk

 Omschrijving oplossing	Ontwikkelen van maatwerkprocedures met specifieke aandacht voor tijdsdruk en urgentie voor o.a. cliënten met een progressieve aandoening, kinderen in de groei en cliënten die uitstromen na een klinische revalidatiebehandeling. Hierbij o.a. gebruikmaken van de spoedprocedure ALS en het rapport 'Toegang tot hulpmiddelen voor mensen met een complexe hulpvraag' van Dwaarslaesie Organisatie Nederland, Spierziekten Nederland, Ieder(in), NVDG en VNG.			
 Beoogd resultaat	Ondersteunen van cliënten in hun hulpmiddelen behoefte opdat zij tijdig een adequaat hulpmiddel ontvangen, ook in het geval van complexe ondersteuningsvragen			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, ministerie van VWS, VNG, Wij zien je Wel, ZN, zorgverleners en zorgverzekeraars			
 Potentiële trekker	VNG			
 Mijlpalen	- Richtlijnen voor handelswijze in aansluiting bij de hulpvraag, inclusief het aansluiten van de procedure op die hulpvraag en de urgentie daarvan - Implementatie van maatwerkprocedures met specifieke aandacht voor tijdsdruk door gemeenten			
 Vervolgstappen in 2020	Q1 Inhoudelijke activiteiten - Verkennen mogelijkheden afwijken van standaard procedures - Actualiseren van publicatie VNG, waarin rol leveranciers wordt benadrukt - Ontwikkelen algemene richtlijnen handelswijze in aansluiting bij de hulpvraag	Q2 Inhoudelijke activiteiten - Toetsen algemene richtlijnen voor handelwijze in aansluiting bij de hulpvraag - Vaststellen richtlijnen handelswijze in aansluiting bij de hulpvraag	Q3 Inhoudelijke activiteiten Implementeren en verspreiden / kenbaar maken van richtlijnen voor handelswijze in aansluiting bij de hulpvraag op gemeentelijk niveau	Q4 Inhoudelijke activiteiten Implementeren en verspreiden / kenbaar maken van richtlijnen voor handelswijze in aansluiting bij de hulpvraag op gemeentelijk niveau
	Procesmatige activiteiten - Opzetten projectteam waarin vertegenwoordigers van cliënten- en patiëntorganisaties, gemeentes en leveranciers zitten - Organiseren van bijeenkomsten tussen zorgverleners, revalidatieartsen en cliënten- en patiëntorganisaties waarin ideeën en best practices van gemeenten worden opgehaald voor een maatwerkprocedure	Procesmatige activiteiten Faciliteren van bijeenkomsten van het projectteam	Procesmatige activiteiten - Faciliteren van vervolgbijeenkomsten van het projectteam - Communiceren van richtlijnen voor handelwijze in aansluiting bij de hulpvraag naar betrokken partijen	Procesmatige activiteiten Faciliteren van vervolgbijeenkomsten van het projectteam ter evaluatie van de richtlijnen voor handelswijze in aansluiting bij de hulpvraag op gemeentelijk niveau
 Monitoring & Evaluatie	- Monitoren van implementatie en toepassing van richtlijnen voor handelswijze in aansluiting bij de hulpvraag - Evalueren voor welke aandoeningen en/of ziektebeelden dergelijke maatwerkprocedure ook van toepassing is middels gesprekken met patiëntorganisaties			

Actie 3. Onderzoeken mogelijkheden persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort'

Onderwerp: Versimpelen en transparant maken aanvraag- en/of reparatieproces

Samenvatting: Onderzoeken van de mogelijkheden voor de realisatie van een persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort'

 Omschrijving oplossing	Onderzoeken van de mogelijkheden om een uniform, persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' te realiseren, waarin informatie over de cliënt en zijn hulpmiddel(en) wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Medische /keuringsinformatie van een reeds bekende cliënt wordt hergebruikt, met inachtneming van privacyregelgeving			
 Beoogd resultaat	Voorkomen dat de cliënt iedere keer hetzelfde verhaal moet doen en dezelfde gegevens moet aanleveren, terwijl bepaalde omstandigheden niet veranderen. Zodoende kunnen administratieve lasten worden beperkt			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, ministerie van VWS, VNG, ZN, zorgverleners en zorgverzekeraars			
 Potentiële trekker	Gemeente Den Haag en ministerie van VWS			
 Mijlpalen	- Functionele beschrijving voor het 'Hulpmiddelen Paspoort' - Succesvolle 1^e pilot met het 'Hulpmiddelen Paspoort' onder cliënten van Medipoint en 2^e pilot onder alle leveranciers aangesloten bij Firevaned - Beschikbaarheid Hulpmiddelen Paspoort voor alle cliënten die een hulpmiddel gebruiken (vanaf 1 januari 2021)			
 Vervolgstappen in 2020	Q1	Q2	Q3	Q4
	Inhoudelijke activiteiten ⊕ Inventariseren mogelijkheden voor een persoonlijk Hulpmiddelen Paspoort op basis van klantportaal Medipoint in Gemeente Den Haag ⊕ Inventariseren mogelijkheid/ samenhang track & trace functionaliteit ⊕ Opstellen functionele inrichting en programma van eisen voor het 'Hulpmiddelen Paspoort' ⊕ Vergelijken van potentiële inhoudelijke overeenkomsten met het stomapaspoort, EMP, Persoonlijke GezondheidsOmgeving en/of Elektronisch Patiëntendossier	Inhoudelijke activiteiten ⊕ Toetsen, verrijken en vaststellen functionele beschrijving voor het 'Hulpmiddelen Paspoort' ⊕ Ontwikkelen Hulpmiddelen Paspoort waarin privacy van cliënt gewaarborgd blijft (aanbesteding van inrichting portaal aan softwarebedrijf) ⊕ Verkennen van integratie van hulpmiddelen paspoort in overige zorg- en ondersteuningsprocessen	Inhoudelijke activiteiten ⊕ Evalueren van pilot onder cliënten van Medipoint ⊕ Aanpassen van Hulpmiddelen Paspoort aan de hand van de feedback uit de evaluatie	Inhoudelijke activiteiten ⊕ Evalueren van pilot onder cliënten van leveranciers aangesloten bij Firevaned ⊕ Aanpassen van Hulpmiddelen Paspoort aan de hand van de feedback uit de evaluatie
	Procesmatige activiteiten ⊕ Opzetten projectteam 'Realisatie Hulpmiddelen Paspoort' met daarin Medipoint, Firevaned, Gemeente Den Haag, VNG, Ieder(in) en VWS.	Procesmatige activiteiten ⊕ Faciliteren van bijeenkomsten voor projectteam waarin inrichting, uiterlijk en gebruiksgemak worden besproken ⊕ Uitzetten van pilot i.s.m. Medipoint	Procesmatige activiteiten ⊕ Uitzetten van survey onder alle betrokken partijen ter evaluatie ⊕ Uitrollen van pilot met Hulpmiddelen Paspoort i.s.m. Firevaned	Procesmatige activiteiten ⊕ Uitzetten van survey onder alle betrokken partijen ⊕ Invoeren van Hulpmiddelen Paspoort voor alle gebruikers van hulpmiddelen
 Monitoring & Evaluatie	- Monitoren aantal actieve gebruikers van het Hulpmiddelen Paspoort - Evalueren van tevredenheid over het Hulpmiddelen Paspoort middels een halfjaarlijkse steekproef onder gebruikers van alle betrokken partijen			

Actie 4. Verbeteren van communicatie en informatievoorziening richting cliënten

Onderwerp: Verbeteren van communicatie met cliënt

Samenvatting: Verbeteren van de communicatie en informatievoorziening richting cliënten

 Omschrijving oplossing	Verbeteren van de communicatie en informatievoorziening richting cliënten rondom hulpmiddelen door gebruik te maken van begrijpelijke taal, pictogrammen en illustraties, waarbij ook samenhang wordt gezocht met regelingen en initiatieven in andere domeinen			
 Beoogd resultaat	Aanbieden van tijdige en begrijpelijke informatie aan cliënten en hun naasten gedurende het hele proces			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, ministerie van VWS, UWV, zorgkantoren en zorgverzekeraars			
 Potentiële trekker	Een gemeente, leder(in) en VNG			
 Mijlpalen	- Hulpwijzer communicatie en informatievoorziening in begrijpelijke taal omtrent hulpmiddelen met pictogrammen en illustraties die over de domeinen heen gebruikt kunnen worden, inclusief een selectie van geschikte cursussen/trainingen voor betrokken medewerkers - Selectie aan cursussen/trainingen ten behoeve van het waarborgen van minimale scholing van medewerkers met betrekking tot communicatie			
 Vervolgstappen in 2020	Q1 Inhoudelijke activiteiten - Inventariseren welke andere initiatieven er lopen bij gemeenten, leveranciers, UWV, zorgkantoren, zorgverzekeraars en VWS op het gebied van begrijpelijke taal - Goede voorbeelden verzamelen en/of opstellen van duidelijke en begrijpelijke informatie - Inventarisatie geschikte cursussen/trainingen	Q2 Inhoudelijke activiteiten - Opstellen Hulpwijzer voor communicatie omtrent hulpmiddelen - Delen goede voorbeelden onder gemeenten, leveranciers, UWV, zorgkantoren en zorgverzekeraars - Vaststellen selectie aan cursussen/trainingen	Q3 Inhoudelijke activiteiten - Toetsen en aanscherpen Hulpwijzer voor communicatie omtrent hulpmiddelen - Beschikbaar stellen Hulpwijzer met goede voorbeelden via geschikte sites / organisaties	Q4 Inhoudelijke activiteiten
	Procesmatige activiteiten Organiseren regionale bijeenkomsten inzake hulpmiddelen, waarop ook dit onderwerp wordt geagendeerd	Procesmatige activiteiten Organiseren regionale bijeenkomsten inzake hulpmiddelen, waarop ook dit onderwerp wordt geagendeerd	Procesmatige activiteiten Organiseren regionale bijeenkomsten inzake hulpmiddelen, waarop ook dit onderwerp wordt geagendeerd	Procesmatige activiteiten Evalueren verbetertraject
 Monitoring & Evaluatie	Inventariseren en monitoren welke partijen (gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, UWV) een goed voorbeeld zijn in de begrijpelijke communicatie aan cliënten			

Actie 5. Advies van zorgprofessional in beginsel leidend laten zijn

Onderwerp: Versimpelen en transparant maken aanvraag- en/of reparatieproces

Samenvatting: Het functionele advies van het revalidatieteam in beginsel leidend laten zijn

 Omschrijving oplossing	De gemeente en leverancier nemen het functionele advies van de betrokken (eerstelijns) ergotherapeut in acht bij de selectie van een hulpmiddel. Indien van toepassing, is het functionele advies van het revalidatieteam in beginsel leidend			
 Beoogd resultaat	Realiseren van werkende uitvoeringspraktijk waarin de samenwerking tussen zorgprofessionals, gemeenten en leveranciers leidt tot een betere en snellere verstrekking van adequate hulpmiddelen bij complexe ondersteuningsvragen			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, ergotherapeuten, revalidatiecentra, gemeenten, leveranciers, Ergotherapie Nederland en Revalidatie Nederland			
 Potentiële trekker	Ergotherapie Nederland, Firevaned en Revalidatie Nederland			
 Mijlpalen	- Format waaraan advies van revalidatieteam of ergotherapeut moet voldoen - Invoering van het Landelijk normenkader hulpmiddelen, waarmee deze oplossing bekrachtigd wordt			
 Vervolgstappen in 2020	Q1 Inhoudelijke activiteiten Opstellen format waaraan advies van ergotherapeut of revalidatieteam moet voldoen	Q2 Inhoudelijke activiteiten - Toetsen en aanscherpen format - Uitbreiden handreiking inkoop hulpmiddelen met het advies inzake de samenwerking bij complexe ondersteuningsvragen	Q3 Inhoudelijke activiteiten	Q4 Inhoudelijke activiteiten Verkennen of ergotherapeut en revalidatieteam ook betrokken moeten/kunnen worden bij evaluatie/check of hulpmiddel voldoet aan het functioneel advies
	Procesmatige activiteiten Bijeenkomst met klankbordgroep bestaande uit afgevaardigden van ergotherapeuten en revalidatiecentra	Procesmatige activiteiten - Vervolgbijsamenkomst met klankbordgroep bestaande uit afgevaardigden van ergotherapeuten en revalidatiecentra - Communiceren uitgebreide handreiking inkoop Wmo hulpmiddelen door de VNG en via leveranciers	Procesmatige activiteiten Communiceren uitgebreide handreiking inkoop Wmo hulpmiddelen door de VNG en via leveranciers	Procesmatige activiteiten
 Monitoring & Evaluatie	Evalueren of het advies van de zorgprofessional bijdraagt aan betere, snellere levering van adequate hulpmiddelen middels steekproef voorjaar 2020			

Actie 6. Aanstellen casemanagers bij gemeente en/of leverancier

Onderwerp: Organiseren van eenduidige regie-/coördinatiepunten

Samenvatting: Aanstellen van casemanagers bij de gemeente en/of leverancier

 Omschrijving oplossing	Inzetten van een eenduidig en vast aanspreekpunt voor de cliënt door een casemanager aan te stellen bij de gemeente en/of leverancier, waarbij onderling procesafspraken worden gemaakt			
 Beoogd resultaat	Waarborgen van eigenaarschap in het proces van toegang tot en met levering van hulpmiddelen en zorgdragen voor een gestroomlijnde afhandeling van het proces			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, gemeenten, leveranciers, VNG, zorgkantoren en zorgverzekeraars			
 Potentiële trekker	Firevaned en VNG			
 Mijlpalen	- Beschrijving werkzaamheden casemanager - Profielschets casemanager - Casemanagers bij iedere gemeente en leverancier in december 2020			
 Vervolgstappen in 2020	Q1 Inhoudelijke activiteiten ⊕ Onderzoeken voor welk type aanvragen bij welke organisatie een casemanager noodzakelijk is ⊕ Uitwerken en toetsen beschrijving werkzaamheden casemanager ⊕ Opstellen en toetsen profielschets casemanager	Q2 Inhoudelijke activiteiten ⊕ Vaststellen profielschets en beschrijving werkzaamheden casemanager ⊕ Aanstellen casemanagers door gemeentes en/of leveranciers die deze rol nog niet hebben ingevuld	Q3 Inhoudelijke activiteiten ⊕ Aanstellen casemanagers door gemeentes en/of leveranciers, die deze rol nog niet hebben ingevuld	Q4 Inhoudelijke activiteiten ⊕ Aanstellen casemanagers door gemeentes en/of leveranciers, die deze rol nog niet hebben ingevuld
	Procesmatige activiteiten ⊕ Organiseren van bijeenkomsten tussen cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeentes en leveranciers waarin gemeenten en leveranciers die al werken met casemanagers een voorbeeldrol kunnen nemen	Procesmatige activiteiten ⊕ Organiseren van volgende bijeenkomsten tussen cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeentes en leveranciers ter bespreking van de werking van de casemanagerrol	Procesmatige activiteiten ⊕ Organiseren van volgende bijeenkomsten tussen cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeentes en leveranciers ter bespreking van de werking van de casemanagerrol	Procesmatige activiteiten ⊕ Organiseren van volgende bijeenkomsten tussen cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeentes en leveranciers ter bespreking van de werking van de casemanagerrol
 Monitoring & Evaluatie	- Inzichtelijk maken welke gemeenten en leveranciers met een casemanager werken (als stimulans) - Monitoren welke voordelen het aanstellen van een eenduidig en vast aanspreekpunt heeft voor gemeente, leverancier en cliënt door middel van interviews			

Actie 7. Afstemmen afspraken over proces en samenwerking

Onderwerp: Organiseren van eenduidige regie-/coördinatiepunten

Samenvatting: Afstemmen van afspraken over het proces en de samenwerking bij domeinoverstijgende hulpvragen

 Omschrijving oplossing	Afstemmen van afspraken over het proces en de samenwerking bij domeinoverstijgende hulpvragen			
 Beoogd resultaat	Realiseren van snellere en adequate oplossingen voor de cliënt door verbetering van domeinoverstijgende samenwerking			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, gemeenten, leveranciers, VNG, zorgverleners, ZN en zorgverzekeraars			
 Potentiële trekker	VNG en VWS			
 Mijlpalen	- Gemaakte afspraken over proces en samenwerking bij domeinoverstijgende hulpvragen - Geactualiseerd publicatie domeinoverstijgende hulpmiddelen door VNG			
 Vervolgstappen in 2020	Q1 Inhoudelijke activiteiten Blijvend bespreken en inventariseren over welke onderwerpen afspraken gemaakt moeten worden inzake domeinoverstijgende hulpvragen	Q2 Inhoudelijke activiteiten Blijvend bespreken en inventariseren over welke onderwerpen afspraken gemaakt moeten worden inzake domeinoverstijgende hulpvragen	Q3 Inhoudelijke activiteiten Blijvend bespreken en inventariseren over welke onderwerpen afspraken gemaakt moeten worden inzake domeinoverstijgende hulpvragen	Q4 Inhoudelijke activiteiten Blijvend bespreken en inventariseren over welke onderwerpen afspraken gemaakt moeten worden inzake domeinoverstijgende hulpvragen
	Procesmatige activiteiten - Aansluiten op de door VNG en ZN opgerichte samenwerkingsstructuur en hulpmiddelen agenderen (aanhaken van leveranciers, indien hulpmiddelen geagendeerd zijn) - Onderwerp blijven agenderen op Bestuurlijke Tafel hulpmiddelen	Procesmatige activiteiten - Aansluiten op de door VNG en ZN opgerichte samenwerkingsstructuur en hulpmiddelen agenderen (aanhaken van leveranciers, indien hulpmiddelen geagendeerd zijn) - Onderwerp blijven agenderen op Bestuurlijke Tafel hulpmiddelen	Procesmatige activiteiten - Aansluiten op de door VNG en ZN opgerichte samenwerkingsstructuur en hulpmiddelen agenderen (aanhaken van leveranciers, indien hulpmiddelen geagendeerd zijn) - Onderwerp blijven agenderen op Bestuurlijke Tafel hulpmiddelen	Procesmatige activiteiten - Aansluiten op de door VNG en ZN opgerichte samenwerkingsstructuur en hulpmiddelen agenderen (aanhaken van leveranciers, indien hulpmiddelen geagendeerd zijn) - Onderwerp blijven agenderen op Bestuurlijke Tafel hulpmiddelen
 Monitoring & Evaluatie	Monitoren welke domeinoverstijgende afspraken worden gemaakt			

Actie 8. Verkennen mogelijkheden schrappen terugkerende machtiging

Onderwerp: Versimpelen en transparant maken aanvraag- en/of reparatieproces

Samenvatting: Verkennen van de mogelijkheden om terugkerende machtiging te schrappen voor chronische aandoeningen en beperkingen

 Omschrijving oplossing	Verkennen of het mogelijk is door gemeenten om een terugkerende machtiging te schrappen voor hulpmiddelenaanvragen van mensen met chronische aandoeningen en beperkingen. Hierbij leren van de maatregel 'schrappen terugkerende machtiging' zoals uitgevoerd binnen de Zvw			
 Beoogd resultaat	Vereenvoudigen van de aanvraagprocedure, ook over de domeinen heen, voor cliënten die voor een "herhaalmiddel" komen			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, ministerie van VWS, VNG, zorgverleners, ZN en zorgverzekeraars			
 Potentiële trekker	VNG en Ministerie van VWS			
 Mijlpalen	Een eenvoudige(re) procedure voor cliënten die voor een "herhaalmiddel" komen door dat wat er al ligt als basis te nemen			
 Vervolgstappen in 2020	Q1 Inhoudelijke activiteiten - Opdoen informatie traject Zvw - Bezien mogelijkheden in beschikken (bepaalde en onbepaalde tijd) Wmo 2015	Q2 Inhoudelijke activiteiten Nader te bepalen op basis van uitkomsten Q1	Q3 Inhoudelijke activiteiten	Q4 Inhoudelijke activiteiten
	Procesmatige activiteiten - Faciliteren gesprek tussen VWS, VNG en ZN over traject Zvw - Organiseren van gesprek tussen VWS, VNG en leveranciers over dit onderwerp - Aansluiting zoeken met werkgroep van persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort'	Procesmatige activiteiten	Procesmatige activiteiten	Procesmatige activiteiten
 Monitoring & Evaluatie	Uitbreiden monitoring van regeldruk in de zorg onder alle betrokken partijen (cliënten, gemeenten, leveranciers en zorgverleners) in samenwerking met ZN			

Actie 9. Verhogen bekendheid 'Het Juiste Locket'

Onderwerp: Actualiseren handreikingen benutten van beschikbare initiatieven

Samenvatting: Verhogen van de bekendheid van 'Het Juiste Locket' gericht op de inzet van de expertisefunctie

 Omschrijving oplossing	Verhogen bekendheid 'Het Juiste Locket' gericht op de inzet van de expertisefunctie op het gebied van wet- en regelgeving bij hulpmiddelenverstrekking			
 Beoogd resultaat	Informeren van cliënten als zij niet weten waar zij voor zorg of ondersteuning terecht kunnen en verkennen hoe Het Juiste Locket verder kan bijdragen aan het realiseren van merkbare verbetering in de verstrekking van hulpmiddelen			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, 'Het Juiste Locket', leveranciers, de VNG, ministerie van VWS, zorgkantoren, zorgverleners en zorgverzekeraars			
 Potentiële trekker	Het Juiste Locket			
 Mijlpalen	- Duidelijke verwijzing naar 'Het Juiste Locket' op website van VNG, gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren, leveranciers en patiëntenorganisaties - Opname verwijzing naar 'Het Juiste Locket' door zorgverleners, ergotherapeuten en revalidatieartsen in intakegesprek met cliënten			
 Vervolgstappen in 2020	Q1	Q2	Q3	Q4
	Inhoudelijke activiteiten ⊕ Ontwikkelen plan ter verhoging bekendheid 'Het Juiste Locket' en positionering verder uitwerken ⊕ Opstellen communicatieplan richting partijen die een duidelijk verwijzing naar 'Het Juiste Locket' moeten opnemen op hun website of via offline communicatiekanalen	Inhoudelijke activiteiten ⊕ Verspreiden online en offline campagne ter verhoging bekendheid 'Het Juiste Locket' rondom hulpmiddelen	Inhoudelijke activiteiten	Inhoudelijke activiteiten ⊕ Evalueren bekendheid van 'Het Juiste Locket'
	Procesmatige activiteiten ⊕ Organiseren uitlegssessie voor Wmo-consulent, leveranciers, zorgverleners, ergotherapeuten en revalidatieartsen om kennis over 'Het Juiste Locket' over te dragen	Procesmatige activiteiten ⊕ 'Het Juiste Locket' onder de aandacht brengen op landelijke congressen en/of bijeenkomsten van cliënten- en patiëntenorganisaties	Procesmatige activiteiten ⊕ 'Het Juiste Locket' onder de aandacht brengen op landelijke congressen en/of bijeenkomsten van cliënten- en patiëntenorganisaties	Procesmatige activiteiten ⊕ 'Het Juiste Locket' onder de aandacht brengen op landelijke congressen en/of bijeenkomsten van cliënten- en patiëntenorganisaties
 Monitoring & Evaluatie	- Monitoren bereik van plan ter verhoging bekendheid en aantal meldingen bij meldingen bij 'Het Juiste Locket' - Onderzoeken of alle betrokkenen de functie en positionering van 'Het Juiste Locket' kennen			

Actie 10. Verkennen van regionale inkoop van hulpmiddelen

Onderwerp: Inrichten regionale en landelijke samenwerking

Samenvatting: Verkennen van de mogelijkheden voor de regionale inkoop van Wmo-hulpmiddelen (bij complexe ondersteuningsvragen)

 Omschrijving oplossing	Verkennen van de mogelijkheden voor de regionale inkoop van Wmo-hulpmiddelen (bij complexe ondersteuningsvragen)			
 Beoogd resultaat	Stimuleren en versterken (waar mogelijk) van de mogelijkheden voor regionale inkoop van Wmo-hulpmiddelen met als doel het realiseren van de benodigde kwaliteit en een passend aanbod voor alle doelgroepen			
 Betrokken partijen	Cliënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, gemeenten, leveranciers, ministerie van VWS, UWV en VNG			
 Potentiële trekker	Ministerie van VWS en VNG			
 Mijlpalen	- Formatie projectteam 'regionale inkoop hulpmiddelen' 'Handreiking inkoop hulpmiddelen' is uitgebreid met advies inzake de voordelen om vanaf een bepaalde schaalgrootte aan te besteden én met advies inzake de samenwerking bij complexe ondersteuningsvragen door regionaal kader op te stellen (bijvoorbeeld één aanspreekpunt voor mensen met een progressieve aandoening)			
 Vervolgstappen in 2020	Q1 Inhoudelijke activiteiten - Beoordelen mogelijkheden voor regionale inkoop binnen huidige wet- en regelgeving door VWS, bijvoorbeeld een open-house constructie - Beoordelen mogelijkheid regionale inkoop hulpmiddelen door gemeenten en VNG	Q2 Inhoudelijke activiteiten - Verkennen van mogelijkheden voor pilot regionale inkoop binnen huidige wet- en regelgeving en - Aanwijzen pilot regio a.d.h.v. de bijeenkomst tussen gemeenten ter verkenning van mogelijkheden voor regionale inkoop - Uitbreiden 'Handreiking inkoop hulpmiddelen' met advies over schaalgrootte en samenwerking bij complexe ondersteuningsvragen	Q3 Inhoudelijke activiteiten Regio's die willen starten met regionale inkoop adviseren en voorzien van goede voorbeelden	Q4 Inhoudelijke activiteiten Regio's die willen starten met regionale inkoop adviseren en voorzien van goede voorbeelden
	Procesmatige activiteiten Verkennen van mogelijkheden voor regionale inkoop en inventariseren van lessen en tips van huidige regionale samenwerkingsverbanden zoals Stedendriehoek, ISD Bollenstreek, Kop van Noord Holland, etc.	Procesmatige activiteiten Organiseren regionale bijeenkomsten hulpmiddelen, waarin ook de voordelen van regionale inkoop worden besproken.	Procesmatige activiteiten Organiseren regionale bijeenkomsten hulpmiddelen, waarin ook de voordelen van regionale inkoop worden besproken.	Procesmatige activiteiten Organiseren regionale bijeenkomsten hulpmiddelen, waarin ook de voordelen van regionale inkoop worden besproken.
 Monitoring & Evaluatie	Inzicht krijgen in regio's waar regionale inkoop plaatsvindt en evalueren hoe deze regionale inkoop verloopt (voor- en nadelen)			

Verdere samenwerking tussen partijen is noodzakelijk om de implementatie van het actieplan te realiseren

Naar realisatie van de oplossingen en een merkbare verbetering voor cliënten door de dialoog en samenwerking voort te zetten

Bij de laatste bijeenkomst van het actieteam, bestaande uit ruim 50 partijen en ervaringsdeskundigen, is aangegeven dat het doorlopen proces een waardevolle samenwerking tot stand heeft gebracht, dat een goede dialoog over de door cliënten ervaren problematiek is gevoerd en het gedeelde doel. Alle betrokken hebben hetzelfde doel voor ogen: een merkbare verbetering.

Voor een succesvolle implementatie van het actieplan en bovenal voor continue domeinoverstijgende samenwerking gericht op het verbeteren van de uitvoeringspraktijk, zal het actieteam de dialoog moeten blijven voeren over de gedeelde ambitie, de doelen en de achterliggende problematiek.

Het meten van cliënttevredenheid, de realisatie van het actieplan en het monitoren van de doorontwikkeling van het normenkader zijn onderdeel van de samenwerking die bestaat uit de bestuurlijke tafel, het actieteam en de regionale werkstructuur.

De bestuurlijke tafel voor besluitvorming en bijsturing

De bestuurlijke tafel is eigenaar van het actieplan en het normenkader. De bestuurlijke tafel is ook eindverantwoordelijk voor het bereiken van de doelstellingen van het actieplan.

De bestuurlijke tafel accordeert periodiek voorstellen voor de doorontwikkeling en aanpassing/aanscherping van het normenkader.

De bestuurlijke tafel komt periodiek samen om de voortgang van het actieplan te bespreken, waarbij in 2020 in het bijzonder aandacht wordt besteed aan de tien geprioriteerde oplossingen. Tevens bespreekt de bestuurlijke tafel de uitkomsten van de monitoring (zie hierna) en neemt waar nodig besluiten tot bijsturing. Verder blijft de bestuurlijke tafel de samenwerking tussen de diverse betrokken partijen bij de verstrekking van hulpmiddelen stimuleren. In het geval casuïstiek niet kan worden opgelost in andere gremia worden deze voorgelegd aan de bestuurlijke tafel om ook voor deze gevallen oplossingen te realiseren

Het actieteam is verantwoordelijk voor de randvoorwaarden om gestelde doelen ook daadwerkelijk te realiseren. Tot slot monitort de bestuurlijke tafel de uitvoering van het actieplan en stuurt waar nodig bij.

Het actieteam als motor van de verandering

Het actieteam bestaat uit:

1. Het kernteam met een sturende en coördinerende taak ten behoeve van het functioneren van de verschillende werkgroepen. Tevens rapporteert het kernteam over de voortgang van de realisatie van de oplossingen aan de bestuurlijke tafel. De trekkers van de 10 werkgroepen zitten in ieder geval in dit kernteam.
2. De werkgroepen voor de geprioriteerde oplossingen
3. Een klankbordgroep bestaande uit ruim 50 partijen en ervaringsdeskundigen

Monitoring van cliënttevredenheid

Het kernteam komt ter voorbereiding op de bestuurlijke tafel periodiek samen om de voortgang van het actieplan hulpmiddelen en de implementatie van het normenkader te bespreken en te waarborgen.

Voor elk van de tien geprioriteerde oplossingen wordt een werkgroep samengesteld. De werkgroep van een oplossing zorgt ervoor dat een oplossing wordt omgezet en uitgewerkt in acties, dat de realisatie van deze acties wordt begeleid en gestimuleerd en dat waar nodig wordt bijgestuurd om de oplossing te realiseren. Het tussentijds informeren van het kernteam over de voortgang is onderdeel van hun taak.

Tot slot bestaat het actieteam uit zoveel mogelijk partijen die betrokken zijn bij de verstrekking van hulpmiddelen en ervaringsdeskundigen. Zij dragen allen actief bij aan de implementatie van het actieplan en normenkader.

Een werkstructuur voor regionale samenwerking en knelpunten

Er bestaat reeds een regionale werkstructuur voor de samenwerking tussen (regio)gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren. Als de drie financiers van zorg en ondersteuning stellen zij, samen met relevante partijen in de regio, een regionale agenda op. Per regio zijn er bestuurlijke aanspreekpunten. Het normenkader en de voortgang van de werkgroepen kan geagendeerd worden op dit gremium.

In het kader van het actieplan kunnen cliënten- en patiëntenorganisaties en leveranciers zich met vragen en knelpunten wenden tot deze structuur om een onderwerp op de agenda te krijgen.

Monitoring en evaluatie

Cliënten weten het beste wat goed gaat en wat beter kan. De gebruikers van hulpmiddelen wordt daarom zelf naar hun ervaringen gevraagd en dit zal periodiek worden herhaald. Op deze manier kunnen de effecten van het actieplan en normenkader via cliënten zelf worden gemonitord.

Het voorstel is om gericht een groep cliënten te benaderen om deel te nemen aan een steekproef en deze periodiek (bijv. jaarlijks) te herhalen. Deze 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 groep cliënten.

Alle ZEVMB'ers zijn 24/7 volledig afhankelijk van anderen, gebruiken veel hulpmiddelen en een groot deel van deze doelgroep is nog in de groei waardoor zij veel te maken heeft met aanpassingen aan hulpmiddelen of vervangingsvragen. ZEVMB is daarmee een goede groep om de effecten van dit actieplan te monitoren.

Omdat echter ZEVMB een groep is die niet representatief is voor de 'gemiddelde' hulpmiddelegebruikers zullen (in samenwerking met een select aantal cliënten- en patiëntenorganisaties en op basis van nader te bepalen aantal aanvullende kenmerken ten opzichte van de ZEVMB-groep) cliënten benaderd worden om deel te nemen aan de monitoring. Met aanvullende kenmerken wordt bijvoorbeeld gedoeld op cliënten die naar school en/of werk gaan, of aanvullend qua woonplaats voor een betere geografische spreiding.

* <https://www.wijzienjewel.nl/definitie-van-zevmb>

Continue dialoog over cliënttevredenheid en doorontwikkeling normenkader

Het actieteam zal gedurende 2020 de voortgang van de implementatie van de geprioriteerde oplossingen en de voortgang van de realisatie van de overige oplossingen monitoren (figuur 4).

De werkgroepen zullen aan de bestuurlijke tafel rapporteren. Het kernteam vormt de linkingpin tussen de bestuurlijke tafel en de werkgroepen. Het kernteam zal regelmatig bij elkaar komen.

Figuur 4. Monitoring en evaluatie in 2020



Bijlage 1. Lijst betrokken partijen

Cliënten- en patiëntenorganisaties
ALS Nederland
Dwarslaesie Organisatie Nederland
EMB Nederland
Ieder(in)
KNGF
Patiëntenfederatie Nederland
Per Saldo
Reuma Nederland
Spierzieken Nederland
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland
Wij Staan Op
Gemeenten
Gemeente Amstelveen/Aalsmeer
Gemeente Apeldoorn
Gemeente Capelle aan den IJssel
Gemeente Den Haag
Gemeente Gouda
Gemeente Haarlem
Gemeente Helmond
Gemeente Rotterdam
Gemeente Utrecht
Gemeente Wijk bij Duurstede
VNG
Overige partijen
Ministerie van VWS
UWV
Vilans
Wij zien je Wel

Hulpmiddelenleveranciers
ALS op de weg
Firevaned
Heeroma Zorgwinkel
Hulpmiddelencentrum
Linde
Kersten Hulpmiddelen Vegro
Medux
Meyra
NVOS-Orthobanda
Ortho Innovatief
RSR
Vegro
Welzorg
Zorgverleners
De Hoogstraat Revalidatie
Ergotherapie Veltman
Ergotherapie Nederland
Ipse de Bruggen
Noordwest Ziekenhuisgroep
Roessingh Centrum voor Revalidatie
Revalidatie Nederland
VRA
Zorgverzekeraars
a.s.r. Verzekeringen
DSW
Menzis
O.N.V.Z.
VGZ
Zorgverzekeraars Nederland

Bijlage 2. Overzicht oplossingen op basis van eerder onderzoek

Oplossing	Betrokken partijen	Status
1	Hanteren van de leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing waardoor alle partijen weten welke stappen doorlopen moeten worden in het geval van een verhuizing.	De VNG, Firevaned en Ieder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een procesbeschrijving 'Verhuizing naar een andere gemeente' opgenomen. Deze handreiking wordt nog niet in alle gevallen gehanteerd. Firevaned werkt aan een protocol dat ook door koopgemeenten gebruikt kan worden. In januari 2019 heeft de VNG samen met Firevaned een verhuisconvenant afgesloten. Het doel van dit convenant is dat een cliënt bij een verhuizing nooit zonder een hulpmiddel komt te zitten. Zorgkantoren hebben een overnameregeling voor hulpmiddelen vanuit de Wmo opgenomen in hun protocollen. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het eerste Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.
2	Ontwikkelen van maatwerkprocedures met specifieke aandacht voor tijdsdruk en urgentie voor o.a. cliënten met een progressieve aandoening, kinderen in de groei en cliënten die uitstromen na een klinische revalidatiebehandeling. Hierbij o.a. gebruikmaken van de spoedprocedure ALS en het rapport 'Toegang tot hulpmiddelen voor mensen met een complexe hulpvraag' van Dwarslaesie Organisatie Nederland, Spierziekten Nederland, Ieder(in), NVDG en VNG.	De VNG, Firevaned en Ieder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een passage 'Omgaan met maatwerk bij spoed' opgenomen, waarin ook wordt gedefinieerd voor welke groepen een maatwerkprocedure van toepassing is. Veel gemeenten hebben voor spoedgevallen een 'spoedregisseur' beschikbaar voor een paar uur per week en die houdt het overzicht over de processen en heeft het mandaat om snel besluiten te nemen. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het tweede Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.
3	Onderzoeken van de mogelijkheden om een uniform, persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' te realiseren, waarin informatie over de cliënt en zijn hulpmiddel(en) wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Medische-/keuringsinformatie van een cliënt wordt hergebruikt, met inachtneming van privacyregelgeving.	Vanuit het programma InZicht (Langer Thuis) worden de zorgaanbieders gestimuleerd zich voor te bereiden op het mogelijk maken van een Persoonlijke GezondheidsOmgeving, waarin medische-/keuringsinformatie over de cliënt kan worden opgeslagen. Binnen Wlz-zorginstellingen hoeft de cliënt zelf geen medische-/keuringsinformatie aan te leveren. De huidige gegevensdeling tussen zorginstelling en zorgkantoor voldoet aan de privacywetgeving. Het ZorgInfo Vertrekkingen Portaal is een online aanvraagportaal voor alle indicaties op het gebied van hulpmiddelen. Er wordt gewerkt aan een oplossing waardoor de indicatie niet steeds dezelfde informatie hoeft in te vullen, maar deze opgeslagen blijft. Sommige gemeenten (o.a. gemeente Den Haag) hebben reeds in samenwerking met gecontracteerde leveranciers een klantportaal gerealiseerd waarin informatie over cliënt wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Deze portalen zijn niet in alle gevallen domeinoverstijgend, omdat niet alle leveranciers in alle domeinen actief zijn. Leveranciers die in diverse domeinen actief zijn, kunnen wel domeinoverstijgend informatie delen. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het derde Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.

Bijlage 2. Overzicht oplossingen op basis van eerder onderzoek

Oplossing	Betrokken partijen	Status
1 Hanteren van de leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing waardoor alle partijen weten welke stappen doorlopen moeten worden in het geval van een verhuizing.	Clënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, leveranciers, VNG, zorgkantoren, ZN en zorgverzekeraars	De VNG, Firevaned en leder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een procesbeschrijving 'Verhuizing naar een andere gemeente' opgenomen. Deze handreiking wordt nog niet in alle gevallen gehanteerd. Firevaned werkt aan een protocol dat ook door koopgemeenten gebruikt kan worden. In januari 2019 heeft de VNG samen met Firevaned een verhuisconvenant afgesloten. Het doel van dit convenant is dat een cliënt bij een verhuizing nooit zonder een hulpmiddel komt te zitten. Zorgkantoren hebben een overnameregeling voor hulpmiddelen vanuit de Wmo opgenomen in hun protocollen. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het eerste Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.
2 Ontwikkelen van maatwerkprocedures met specifieke aandacht voor tijdsdruk en urgentie voor o.a. cliënten met een progressieve aandoening, kinderen in de groei en cliënten die uitstromen na een klinische revalidatiebehandeling. Hierbij o.a. gebruikmaken van de spoedprocedure ALS en het rapport 'Toegang tot hulpmiddelen voor mensen met een complexe hulpvraag' van Dwarslaesie Organisatie Nederland, Spierziekten Nederland, leder(in), NVDG en VNG.	Clënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, VNG, VWS, ZN, zorgverleners en zorgverzekeraars	De VNG, Firevaned en leder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een passage 'Omgaan met maatwerk bij spoed' opgenomen, waarin ook wordt gedefinieerd voor welke groepen een maatwerkprocedure van toepassing is. Veel gemeenten hebben voor spoedgevallen een 'spoedregisseur' beschikbaar voor een paar uur per week en die houdt het overzicht over de processen en heeft het mandaat om snel besluiten te nemen. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het tweede Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.
3 Onderzoeken van de mogelijkheden om een uniform, persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' te realiseren, waarin informatie over de cliënt en zijn hulpmiddel(en) wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Medische-/keuringsinformatie van een cliënt wordt hergebruikt, met inachtneming van privacyregelgeving.	Clënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, VNG, VWS, ZN, zorgverleners en zorgverzekeraars	Vanuit het programma InZicht (Langer Thuis) worden de zorgaanbieders gestimuleerd zich voor te bereiden op het mogelijk maken van een Persoonlijke GezondheidsOmgeving, waarin medische-/keuringsinformatie over de cliënt kan worden opgeslagen. Binnen Wlz-zorginstellingen hoeft de cliënt zelf geen medische-/keuringsinformatie aan te leveren. De huidige gegevensdeling tussen zorginstelling en zorgkantoor voldoet aan de privacywetgeving. Het ZorgInfo Vertrekkingen Portaal is een online aanvraagportaal voor alle indicaties op het gebied van hulpmiddelen. Er wordt gewerkt aan een oplossing waardoor de indiceerder niet steeds dezelfde informatie hoeft in te vullen, maar deze opgeslagen blijft. Sommige gemeenten (o.a. gemeente Den Haag) hebben reeds in samenwerking met gecontracteerde leveranciers een klantportaal gerealiseerd waarin informatie over cliënt wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Deze portalen zijn niet in alle gevallen domeinoverstijgend, omdat niet alle leveranciers in alle domeinen actief zijn. Leveranciers die in diverse domeinen actief zijn, kunnen wel domeinoverstijgend informatie delen. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het derde Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.

Oplossing		Betrokken partijen	Status
4	Verbeteren van de communicatie en informatievoorziening richting cliënten rondom hulpmiddelen door gebruik te maken van begrijpelijke taal, pictogrammen en illustraties, waarbij ook samenhang wordt gezocht met regelingen en initiatieven in andere domeinen.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, UWV, VWS, zorgkantoren en zorgverzekeraars	In de kwaliteitsstandaarden van het Bestuurlijk Overleg Hulpmiddelenzorg (BOH) worden rollen, competenties en verantwoordelijkheden beschreven. Zorgkantoren stellen eisen voor minimale scholing aan indiceerders, leveranciers en eigen medewerkers. Verder wordt er bij afwijzing van een aanvraag door zorgkantoor altijd een motivatie gegeven. In overeenkomsten met leveranciers is vaak een verplichting opgenomen de toelichting/instructie/informatie te verzorgen op een voor de cliënt passende manier. Leveranciers gebruiken pictogrammen bij instructies van hulpmiddelen. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het vierde Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken. In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie.
5	De gemeente en leverancier nemen het functionele advies van de betrokken ergotherapeut in acht bij de selectie van een hulpmiddel. Indien van toepassing, is het functionele advies van het revalidatieteam in beginsel leidend.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, ergotherapeuten, revalidatiecentra, gemeenten, leveranciers, Ergotherapie Nederland en Revalidatie Nederland	Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het vijfde Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken. In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het in acht nemen van het functionele advies van de betrokken ergotherapeut en het in beginsel leidend laten zijn van het functionele advies van het revalidatieteam.
6	Inzetten van een vast aanspreekpunt voor de cliënt door een casemanager aan te stellen bij de gemeente en/of leverancier, waarbij onderling procesafspraken worden gemaakt.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, gemeenten, leveranciers, VNG, zorgkantoren en zorgverzekeraars	Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het zesde Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken. In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het aanstellen van een vast aanspreekpunt voor de cliënt.
7	Afstemmen afspraken over proces en samenwerking bij domeinoverstijgende hulpvragen.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, gemeenten, leveranciers, VNG, zorgverleners, ZN en zorgverzekeraars	De VNG en ZN hebben samen een werkstructuur ontwikkeld die moet zorgen voor een sluitend netwerk waarmee in elke regio de samenwerking tussen het zorgdomein en het sociaal domein tot stand komt. Deze werkstructuur is in maart 2019 in het bestuurlijk overleg VWS-VNG-ZN gepresenteerd. Het doel van deze samenwerking is om toe te werken naar een landsdekkende, structurele samenwerking. Leveranciers zijn (nog) niet bij deze samenwerking aangesloten, maar willen wel incidenteel cq. op uitnodiging aanschuiven. Sommige leveranciers zijn in alle domeinen actief. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het zevende Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.

Oplossing		Betrokken partijen	Status
8	Verkennen of het mogelijk is door gemeenten om een terugkerende machtiging te schrappen voor hulpmiddelenaanvragen van mensen met chronische aandoeningen en beperkingen. Hierbij leren van de maatregel 'schrappen terugkerende machtiging' zoals uitgevoerd binnen de Zvw	Clënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, ministerie van VWS, VNG, zorgverleners, ZN en zorgverzekeraars	Het vereenvoudigen en verbeteren van de aanvraagprocedure hulpmiddelen komt in het programma (Ont)regel de Zorg (ORDZ). Er is door ZN een traject gestart waarin gewerkt wordt aan het vereenvoudigen van de aanvraagprocedure voor hulpmiddelen in diverse sectoren. Hiernaast worden in het programma ORDZ schrapessies georganiseerd. Door sommige gemeenten (o.a. gemeente Apeldoorn) worden herhaalaanvragen voor hulpmiddelen direct doorgezet naar de leverancier. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het achtste Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.
9	Verhogen bekendheid 'Het Juiste Locket' gericht op de inzet van de expertisefunctie op het gebied van wet- en regelgeving bij hulpmiddelenverstrekking.	Clënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, Het Juiste Locket, leveranciers, VWS, VNG, zorgkantoren, zorgverleners en zorgverzekeraars	Enkele jaren geleden heeft een reclamecampagne plaatsgevonden om de bekendheid van ondersteuningsportaal 'Het Juiste Locket' bij cliënten en zorgpartijen te verhogen. Deze campagne zou (in aangepaste vorm) opnieuw verspreid kunnen worden. Daarnaast worden de rol van 'Het Juiste Locket' alsook de invulling van dit ondersteuningsportaal besproken op de bestuurlijke tafel hulpmiddelen eind januari. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het negende Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.
10	Verkennen van de regionale inkoop van hulpmiddelen (bij complexe ondersteuningsvragen).	Clënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, gemeenten, leveranciers, UWV, VNG en VWS	Diverse gemeenten werken al samen in regionaalverband voor de inkoop van hulpmiddelen. Hierdoor zijn reeds samenwerkingsverbanden ontstaan. Binnen het actieplan heeft deze oplossing prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het tiende Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken.
11	Realiseren van een informatieportal om voortgang status en motivatie voor goed-/ en afkeuring van een aanvraag te kunnen volgen, ook door cliënten ('Track & Trace').	Gemeenten, leveranciers, VWS, VNG, zorgkantoren, ZN en zorgverzekeraars	Zorgkantoren gebruiken een landelijk zorginformatiesysteem waarin de voortgang van de aanvraag voor een Wlz-cliënt in een instelling is te volgen door de aanvrager (de ergotherapeut van de zorginstelling), die deze rol vervult voor de cliënt. Mogelijk is dit systeem ook bruikbaar voor gemeenten en de zorgverzekeraars. Meerdere leveranciers hebben een informatieportal voor eindgebruikers, waarin de track & trace functie beschikbaar is. Sommige gemeenten (o.a. gemeente Den Haag) hebben reeds in samenwerking met gecontracteerde leveranciers een klantportaal gerealiseerd waarin informatie over cliënt wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Deze portalen zijn echter niet in alle gevallen domeinoverstijgend, omdat niet alle leveranciers in alle domeinen actief zijn. Leveranciers die in diverse domeinen actief zijn, kunnen wel domeinoverstijgend informatie delen. Binnen het actieplan heeft de oplossing 'Onderzoeken mogelijkheden persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het derde Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken. Het inventariseren van de mogelijkheid en samenhang met track & trace maakt hier onderdeel van uit.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
12 Verkennen van de mogelijkheden voor een contract voor complexe hulpvragen uit alle gemeenten.	Gemeenten, leveranciers en VNG	Diverse gemeenten werken al regionaal samen voor de inkoop van hulpmiddelen. Hierdoor zijn reeds samenwerkingsverbanden ontstaan. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verkennen van de regionale inkoop van hulpmiddelen (bij complexe ondersteuningsvragen)' met voorrang oppakken.
13 Vergroten van bekendheid (onafhankelijke) cliëntondersteuning en mogelijkheid van het gebruik van persoonlijk plan bij de aanvraag van een hulpmiddel.	Gemeenten, leveranciers, UWV, zorgkantoren, zorgverleners en zorgverzekeraars	Via het Koploperproject cliëntondersteuning werken gemeenten onder andere samen aan het vergroten van de bekendheid en het (lokaal) versterken van de cliëntondersteuning.
14 Cliënten die in een revalidatiecentrum zitten, worden er vroegtijdig op geattendeerd hun aanvraag voor een hulpmiddel bijtijds te starten.	Cliënten- en patiëntenorganisaties en Revalidatie Nederland	In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het contact leggen tussen gemeenten en revalidatiecentra.
15 Bevorderen van het gebruik van (geactualiseerde) 'Handreiking Inkoop hulpmiddelen' door gemeenten. Daarbij moet de inkoop georganiseerd worden met inbreng van ervaringsdeskundigen (en hun vertegenwoordigende organisaties).	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, Firevaned, en VNG	De VNG, Firevaned en leder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Deze handreiking wordt nog niet in alle gevallen gehanteerd. Firevaned werkt aan een protocol dat ook door koopgemeenten gebruikt kan worden. Firevaned zal de handreiking samen met de VNG, gemeenten en leder(in), voor de zomer 2020 concreter maken en aanvullen met de elementen uit het normenkader. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Hanteren van de leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing waardoor alle partijen weten welke stappen doorlopen moeten worden in het geval van een verhuizing' met voorrang oppakken.
16 Vergroten van de bekendheid van (regionale) escalatiemogelijkheden, waarbij partijen/regio's ook van elkaar kunnen leren.	Gemeenten, leveranciers, UWV, VNG, VWS, zorgkantoren, zorgverleners, ZN en zorgverzekeraars	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Afstemmen afspraken over proces en samenwerking bij domeinoverstijgende hulpvragen' met voorrang oppakken.
17 Binnen de Wmo het aanvraagproces voor hulpmiddelen uitbesteden aan de leveranciers en de toetsing van het proces uitvoeren d.m.v. een materiële controle (vergelijkbaar met proces binnen de Zvw).	Gemeenten, leveranciers, VNG, ZN, zorgverzekeraars	Door sommige gemeenten (o.a. gemeente Apeldoorn) worden herhaalaanvragen voor hulpmiddelen direct doorgezet naar de leverancier, waarna de gemeente alleen nog een toets doet.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
18 Gemeenten spannen zich in om (medische-/keurings)informatie van een al bekende cliënt te hergebruiken en niet steeds opnieuw dezelfde informatie op te vragen. Hiertoe zouden gemeenten onderscheid kunnen maken tussen bestaande en nieuwe aanvragers van hulpmiddelen.	Gemeenten	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Onderzoeken van de mogelijkheden om een uniform, persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' te realiseren, waarin informatie over de cliënt en zijn hulpmiddel(en) wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Medische /keuringsinformatie van een reeds bekende cliënt wordt hergebruikt, met inachtneming van privacyregulering' met voorrang oppakken. In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het maken van onderscheid tussen bestaande en nieuwe cliënten.
19 Gemeenten verbeteren waar mogelijk hun informatievoorziening over hulpmiddelen, kennis en expertise worden hierbij zoveel mogelijk gebundeld. Om (beter) invulling te geven aan de verplichtingen vanuit de Wmo 2015 op dit gebied zal de informatievoorziening door gemeenten ook (meer) in samenhang met andere regelingen/financieringsvormen voor hulpmiddelen worden ingericht. Informatie over het 'Juiste loket' wordt daarbij betrokken.	Gemeenten	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verbeteren van de communicatie en informatievoorziening richting cliënten' met voorrang oppakken. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verhogen bekendheid 'Het Juiste Loket' gericht op de inzet van de expertisefunctie op het gebied van wet- en regelgeving bij hulpmiddelenverstrekking' met voorrang oppakken. In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie.
20 Gemeenten wijzen de cliënt met nadruk op de mogelijkheden van het gebruik van een persoonlijk plan en onafhankelijke cliëntondersteuning opdat de positie en de eigen regie van de cliënt kan worden versterkt.	Gemeenten	Via het Koploperproject Cliëntondersteuning werken gemeenten onder andere samen aan het vergroten van de bekendheid en het (lokaal) versterken van de cliëntondersteuning.
21 Gemeenten zullen zich – in overleg met alle professioneel betrokken partijen (leveranciers, revalidatiecentra, zorgkantoren, zorgverzekeraars et cetera) – inspannen voor een verbetering van de (onderlinge)communicatie in relatie tot individuele cliënten.	Gemeenten, leveranciers, revalidatiecentra, zorgkantoren en zorgverzekeraars	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verbeteren van de communicatie en informatievoorziening richting cliënten' met voorrang oppakken. In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie.
22 Gemeenten streven naar één contactpersoon en één dossier per cliënt. Deze contactpersoon dient ook als 'casus-aanjager' te zorgen voor het bewaken van de aanvraagprocedure en voor een voorspoedig vervolg van het proces. De gemeenten streven naar zo kort mogelijke procedures bij aanvragen van nieuwe hulpmiddelen en/of aanpassingen.	Gemeente	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Inzetten van een vast aanspreekpunt voor de cliënt door een casemanager aan te stellen bij de gemeente en/of leverancier, waarbij onderling procesafspraken worden gemaakt' met voorrang oppakken. In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het aanstellen van een eenduidig en vast aanspreekpunt voor de cliënt.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
23 Gemeenten organiseren dat op afroep (indien nodig) externe specialistische kennis over aandoeningen benut kan worden. Adviezen van ergotherapeuten en revalidatieartsen wegen substantieel mee bij de beoordeling van de aanvraag.	Gemeenten en zorgverleners	In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het in acht nemen van het functionele advies van de betrokken ergotherapeut en het in beginsel leidend laten zijn van het functionele advies van het revalidatieteam.
24 Gemeenten attenderen (indien cliënt in beeld is) de cliënten actief op de mogelijkheid om vanuit het revalidatiecentrum een aanvraag te starten voor een hulpmiddel thuis.	Gemeenten	In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het contact leggen tussen gemeenten en revalidatiecentra.
25 Van alle partijen wordt een inspanningsverplichting gevraagd om meer bekendheid te geven aan 'Het Juiste Loket' en best practices van bijvoorbeeld escalatietafels te delen.	Gemeenten, leveranciers, UWV, VNG, VWS, zorgkantoren, zorgverzekeraars en zorgverleners	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verhogen bekendheid 'Het Juiste Loket' gericht op de inzet van de expertisefunctie op het gebied van wet- en regelgeving bij hulpmiddelenverstrekking' met voorrang oppakken.
26 Gemeenten wordt gevraagd om bij spoedeisende situaties het uitgangspunt te hanteren eerst een probleem op te lossen en zich daarna te buigen over de financiering. Spoedeisend dient hierbij niet te worden gekoppeld aan een diagnose, maar aan de persoonlijke situatie van de gebruiker.	Gemeenten, leveranciers, UWV, VNG, VWS, zorgverleners en zorgverzekeraars	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Ontwikkelen van maatwerkprocedures met specifieke aandacht voor tijdsdruk en urgentie voor o.a. cliënten met een progressieve aandoening, kinderen in de groei en cliënten die uitstromen na een klinische revalidatiebehandeling' met voorrang oppakken.
27 Gemeenten hanteren het uitgangspunt dat 'niet aard- en nagelvaste'-hulpmiddelen 'meeverhuizen' naar een andere gemeente, zonder daarvoor opnieuw een indicatie te moeten aanvragen. Gegevens vanuit de vertrekkende gemeente worden overgenomen na akkoord van de gebruiker.	Gemeenten, leveranciers en zorgverzekeraars	De VNG, Firevaned en leder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een procesbeschrijving 'Verhuizing naar een andere gemeente' opgenomen. Deze handreiking wordt nog niet in alle gevallen gehanteerd. Firevaned werkt aan een protocol dat ook door koopgemeenten gebruikt kan worden. In januari 2019 heeft de VNG samen met Firevaned een verhuisconvenant afgesloten. Het doel van dit convenant is dat een cliënt bij een verhuizing nooit zonder een hulpmiddel komt te zitten. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Hanteren van de leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing waardoor alle partijen weten welke stappen doorlopen moeten worden in het geval van een verhuizing' met voorrang oppakken.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
28 Bij verhuizing neemt de ontvangende gemeente (of bij huur de door deze gemeente gecontracteerde leverancier) de niet aard- en nagelvaste Wmo-hulpmiddel(en) in principe altijd over. Indien gemeenten voor bepaalde hulpmiddelen een uitzondering hierop maken, informeren zij cliënten daar actief over.	Gemeenten, leveranciers en zorgverzekeraars	De VNG, Firevaned en leder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een procesbeschrijving 'Verhuizing naar een andere gemeente' opgenomen. Deze handreiking wordt nog niet in alle gevallen gehanteerd. Firevaned werkt aan een protocol dat ook door koopgemeenten gebruikt kan worden. In januari 2019 heeft de VNG samen met Firevaned een verhuisconvenant afgesloten. Het doel van dit convenant is dat een cliënt bij een verhuizing nooit zonder een hulpmiddel komt te zitten. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verbeteren van de communicatie en informatievoorziening richting cliënten' met voorrang oppakken.
29 Gemeenten gaan cliënten nadrukkelijk informeren dat zij bij verhuizing zelf zowel aan de 'oude' als de 'nieuwe' gemeente moeten doorgeven of hun niet aard- en nagelvaste Wmo-hulpmiddelen wel of niet moeten meeverhuizen.	Gemeenten en VNG	Het is onbekend of hier actie op is ondernomen Deze oplossing heeft geen prioriteit gekregen om in 2020 op te pakken. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verbeteren van de communicatie en informatievoorziening richting cliënten' met voorrang oppakken. In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie.
30 Gemeenten en VWS verkennen de mogelijkheden of lokale of landelijke algemene checklists bij verhuizingen aangevuld kunnen worden met een vraag of niet aard- en nagelvaste hulpmiddelen moeten meeverhuizen.	Gemeenten, VNG en VWS	De VNG, Firevaned en leder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een procesbeschrijving 'Verhuizing naar een andere gemeente' opgenomen. Deze handreiking wordt nog niet in alle gevallen gehanteerd. Firevaned werkt aan een protocol dat ook door koopgemeenten gebruikt kan worden. Firevaned zal de handreiking samen met de VNG, gemeenten en leder(in), voor de zomer 2020 concreter maken en aanvullen met de elementen uit het normenkader.
31 De VNG start zo snel als mogelijk met een actualisatie van haar 'Handreiking Inkoop hulpmiddelen'. leder(in) zal hierbij betrokken worden met het oog op het cliëntperspectief en ook Firevaned en VWS worden betrokken. Belangrijk uitgangspunt bij de actualisatie is dat de nieuwe handreiking (extra) handvatten voor gemeenten biedt om hulpmiddelen gebruikersgericht aan te besteden.	Firevaned, VNG en VWS	De VNG, Firevaned en leder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Firevaned zal de handreiking samen met VNG, gemeenten en leder(in), voor de zomer 2020 concreter maken en aanvullen met de elementen uit het normenkader.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
32 De VNG, Firevaned en leder(in) gaan zich inzetten om het gebruik door gemeenten van de geactualiseerde handreiking inkoop bij toekomstige aanbestedingen van hulpmiddelen te bevorderen.	Firevaned, leder(in), leveranciers en VNG	De VNG, Firevaned en de leveranciers sturen hier op. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Hanteren van de leidraad overname hulpmiddelen bij verhuizing' met voorrang oppakken.
33 Er moet een landelijk dekkend mobiliteitsnet komen: een netwerk van aanbieders, leveranciers, gemeenten en reparateurs, opdat rolstoelen en scootmobielen snel kunnen worden gerepareerd of vervangen. Alleen met een bundeling van initiatieven kan 24 uur per dag, 7 dagen per week 365 per jaar een gebruiksvriendelijke mobiliteitsoplossing in heel Nederland gegarandeerd worden.	Gemeenten, leveranciers, VNG, VWS, zorgkantoren, zorgverzekeraars en zorgverleners	Iedere leverancier heeft een eigen netwerk, enkel in de randen van Nederland kan het problemen opleveren. Leveranciers werken momenteel aan een protocol (vakantieservice-protocol) om in die gebieden voor eenvoudige reparaties elkaar te gebruiken.
34 Durven afwijken van regels om noodhulp / zo snel mogelijk een oplossing te bieden. Mensen vallen nog te vaak tussen wal en schip, omdat de regels of systemen niet op elkaar aansluiten. Samenwerkende partijen moeten afspreken wie in een dergelijk geval gemachtigd is om tijdig de knopen door te hakken. Dit volgens het principe: eerst de mens dan de regels.	Gemeenten, leveranciers, UWV, VNG, VWS, zorgkantoren, zorgverzekeraars en zorgverleners	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Ontwikkelen van maatwerkprocedures met specifieke aandacht voor tijdsdruk' met voorrang oppakken.
35 Verzamelen van patiëntervaringen per (groep) hulpmiddel(en) om inzicht in de verstrekking van hulpmiddelen te krijgen. Hulpmiddelen of hulpmiddelenzorg bestrijkt een breed terrein van middelen en een diverse groep van patiënten en cliënten. Patiëntervaringen zijn de graadmeter voor "merkbaar betere hulpmiddelenzorg".	Gemeenten, leveranciers, UWV, VNG, VWS, zorgkantoren, zorgverzekeraars en zorgverleners	Door de Patiëntenfederatie Nederland, in overleg met patiëntenorganisaties en leder(in), is in mei en juni 2019 onderzoek uitgevoerd onder gebruikers van hulpmiddelen. Hiermee is inzicht verkregen in wat er goed gaat en beter kan als het gaat om keuzemogelijkheden, aanvraag en levering, gebruik en vergoeding van hulpmiddelen Door leveranciers en gemeenten worden afzonderlijk de ervaringen in de verstrekking van hulpmiddelen gemeten. Onderdeel van het actieplan is de borging, waarin is aangegeven dat de cliënttevredenheid middels een steekproef periodiek gemonitord gaan worden.
36 Betrokken partijen hanteren de Vilans Hulpmiddelenwijzer die breder wordt ingericht dan de ingang 'hulpmiddelen', ook ingang vanuit 'probleem' en waar aanvraag kan worden gedaan.	Gemeenten, leveranciers, zorgkantoren, zorgverleners en zorgverzekeraars	De Hulpmiddelenwijzer is breder ingericht en kent meerdere ingangen (soort hulpmiddel, activiteit en ziekte). Zorgkantoren hanteren eigen landelijk beoordelingskader.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
37 Vilans beheert permanent en in overleg met betrokken partijen de Hulpmiddelenwijzer en voegt hierbij de laatste mogelijkheden op het gebied van hulpmiddelen toe (e.g.: dominica).	Gemeenten, UWV, Vilans, zorgkantoren, zorgverleners en zorgverzekeraars	De Hulpmiddelenwijzer wordt permanent geactualiseerd en regelmatig getest onder een gebruikerspanel.
38 Communicatie over de beslissing op een aanvraag toelichten in begrijpelijke taal en met passend medium. Indien het verloop van aanvraag hiertoe aanleiding geeft, ook telefonisch contact.	Gemeenten, leveranciers, UWV, zorgkantoren en zorgverzekeraars	In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie.
39 Minimale scholing van medewerkers van verstreckende instanties vaststellen, aanbieden van (bij)scholing en training in empathie voor cliënt.	Gemeenten, VNG, zorgkantoren, ZN en zorgverzekeraars	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verbeteren van de communicatie en informatievoorziening richting' met voorrang oppakken. In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie.
40 Belang achter de vragen die gesteld worden om aanvraag uit te voeren proactief en duidelijk communiceren zodat cliënt zich niet aangetast voelt in privacy (dit geldt voor gesprekken, maar ook voor online informatie).	Gemeenten, leveranciers, zorgkantoren en zorgverzekeraars	In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie.
41 Medewerkers van betrokken partijen zoeken aan de voorkant van een complexe domeinoverstijgende aanvraag contact met elkaar en maken afspraken over samenwerking en eigenaarschap.	Gemeenten, leveranciers, Zorgverleners en zorgverzekeraars	In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie.
42 Voortgang op aanvraag met meerdere hulpmiddelen die op elkaar aansluiten wordt geleid door casemanager vanuit partij die het leidende hulpmiddel betaalt (daar waar middelen aan/ op worden gemonteerd).	Gemeenten, leveranciers, VNG, zorgverleners en zorgverzekeraars	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Inzetten van een eenduidig en vast aanspreekpunt voor de cliënt door een casemanager aan te stellen bij de gemeente en/of leverancier' met voorrang oppakken. In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het aanstellen van een eenduidig en vast aanspreekpunt voor de cliënt.
43 Betrokken partijen zetten een website op waar je kunt inloggen en zichtbaar is waar je terecht kunt voor welke vraag binnen elke organisatie (individuele partijen borgen dit en updaten site bij interne wisselingen).	Gemeenten, leveranciers, UWV en zorgverzekeraars	Deze oplossing is reeds gerealiseerd. Het Juiste Loket en de Vilans hulpmiddelenwijzer zijn (breder) ingericht om antwoord te geven alle vragen omtrent de verstrekking van hulpmiddelen.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
44 Zorgverzekeraars besteden aanvraagproces van meer hulpmiddelen aan leveranciers uit en toetsen uitvoering door middel van materiële controle (zorgverzekeraars stellen vast in hoeverre de door de leverancier in rekening gebrachte prestatie is geleverd en past bij situatie).	Leveranciers en zorgverzekeraars	Deze oplossing is reeds gerealiseerd. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verkennen of het mogelijk is door gemeenten om een terugkerende machtiging te schrappen voor hulpmiddelenaanvragen van mensen met chronische aandoeningen en beperkingen. Hierbij leren van de maatregel 'schrappen terugkerende machtiging' zoals uitgevoerd binnen de Zvw' met voorrang oppakken.
45 Betrokken partijen lossen samen geschillen op door beurtelings te investeren in verstrekking hulpmiddelen. Investerings worden bijgehouden en budget wordt verevend. Hierbij worden complexe casussen geëvalueerd en afspraken voor komende jaren gemaakt.	Gemeenten, leveranciers en zorgverzekeraars	In het actieplan is een samenwerkingsstructuur uiteengezet waarin regionale verbanden een plek hebben gekregen.
46 Partijen spannen zich in om bekendheid te geven aan Het Juiste Loket, dat bedoeld is om mensen te ondersteunen die zich van het kastje naar de muur gestuurd voelen en hulp zoeken.	Gemeenten, VWS, zorgkantoren, zorgverleners en zorgverzekeraars	Enkele jaren geleden heeft een reclamecampagne plaatsgevonden om de bekendheid van ondersteuningsportaal 'Het Juiste Loket' bij cliënten en zorgpartijen te verhogen. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verhogen bekendheid 'Het Juiste Loket'' met voorrang oppakken.
47 Feedbackplatform opzetten waar cliënten en zorgprofessionals feedback kunnen geven op leveranciers en deze evt. gebruiken als voor kwaliteitstoets van leveranciers bij keuzes in contractering.	Gemeenten, leveranciers, UWV, VNG, VWS en zorgverzekeraars	Het is onbekend of hier actie op is ondernomen. Deze oplossing heeft geen prioriteit gekregen om in 2020 op te pakken.
48 Spoedprocedure ALS via gedragscode uitbreiden naar andere groepen die door snel-progressieve aandoening ook baat hebben bij snelheid, en procedure beter bekend maken.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, UWV, zorgverleners en zorgverzekeraars	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Ontwikkelen van maatwerkprocedures met specifieke aandacht voor tijdsdruk' met voorrang oppakken.
49 (Digitaal) hulpmiddelendepot oprichten waar Wmo-, Zvw-, Wlz- en UWV-hulpmiddelen die regelmatig nodig zijn voor patiënten met (snel)progressieve aandoeningen, zichtbaar en toegankelijk zijn.	Leveranciers	Iedere leverancier die contracten heeft met gemeenten, zorgverzekeraars, instellingen en UWV richt zelf zo'n hulpmiddelendepot in. Leveranciers die domeinoverstijgend werken, kunnen cliënten met progressieve aandoeningen in de verschillende domeinen (met spoed) helpen. Leveranciers wiens werkzaamheden zich beperken tot een bepaald domein, richten het depot op contracten in dat specifieke domein in.
50 Leidraad opstellen met uitgangspunten die partijen richting geven bij overdracht en overname van hulpmiddelen bij overgang Wmo/Zvw naar Wlz en bij pensionering voor UWV-hulpmiddelen die ook thuis gebruikt worden.	Gemeenten, Firevaned, leveranciers, UWV, VNG, VWS, zorgkantoren, ZN en zorgverzekeraars	Het is onbekend of hier actie op is ondernomen. Deze oplossing heeft geen prioriteit gekregen om in 2020 op te pakken.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
51 Contractering leveranciers Wmo en Wlz uitbreiden naar meerdere partijen dan wel een bepaling toevoegen over de samenwerking tussen leveranciers.	Gemeenten, VNG, zorgkantoren en zorgverzekeraars	De zorgkantoren en zorgverzekeraars sluiten standaard met meerdere leveranciers contracten. De VNG, Firevaned en Ieder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een passage 'Bepaal het aantal te contracteren leveranciers' is opgenomen. Het merendeel van gemeenten werkt in contracten met meerdere leveranciers en biedt cliënten keuzevrijheid. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verkennen van de regionale inkoop van hulpmiddelen (bij complexe ondersteuningsvragen)' met voorrang oppakken.
52 Maatschappelijk kostenperspectief meewegen in beoordeling van aanvragen, domeinoverstijgende afspraken maken voor hogere kwaliteit van leven tegen lagere kosten.	VNG, VWS en ZN	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Afstemmen afspraken over proces en samenwerking bij domeinoverstijgende hulpvragen' met voorrang oppakken.
53 Bij indicatiestelling en aanmeting uitgaan van richtlijnen en protocollen betrokken van (para-)medische beroepsgroepen (en attenderen op mogelijke aanvraag uit revalidatiecentrum).	Gemeenten, VWS, zorgkantoren, ZN en zorgverzekeraars	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'De gemeente en leverancier nemen het functionele advies van de betrokken ergotherapeut in acht bij de selectie van een hulpmiddel. Indien van toepassing, is het functionele advies van het revalidatieteam in beginsel leidend' met voorrang oppakken. In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het meenemen van het functioneel, specialistisch advies van het revalidatieteam of eerstelijns ergotherapeut. Ook is een norm opgenomen met betrekking tot het contact leggen tussen gemeenten en revalidatiecentra.

Bijlage 3. Oplossingen vanuit cliëntinterviews

Oplossing	Betrokken partijen	Status
1 Stel de acceptabele wachttijd voor cliënten vast en organiseer - als de wachttijd voor een hulpmiddel langer dan een X-aantal weken is - dat er een tussentijds hulpmiddel aan de cliënt wordt aangeboden, zodat de cliënt door kan gaan met zijn of haar dagelijkse leven. Bijvoorbeeld dat de cliënt een hulpmiddel bij de thuiszorgwinkel kan huren en de kosten bij de leverancier mag declareren.	Leveranciers en VWS	Het bieden van een tussentijdse oplossing is wettelijk verplicht. In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het opnemen van lever- en wachttijden in contracten tussen gemeenten en leveranciers.
2 Zorg ervoor dat leveranciers informatie over de wacht- en/of levertijd van een besteld hulpmiddel paraat hebben en cliënten hierover actief informeren. Met dit inzicht kan er (indien nodig) worden gekozen voor de inzet van tijdelijke oplossingen of hulpmiddelen.	Leveranciers	Meerdere leveranciers hebben een informatieportal voor eindgebruikers, waarin de track & trace functie beschikbaar is. In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie. De cliënt dient proactief geïnformeerd te worden gedurende de gehele cliëntreis.
3 Communiceer met empathie en zorg ervoor dat de juiste personen op het juiste moment en bij het juiste gesprek aanwezig zijn, bijvoorbeeld door bij de gesprekken tussen cliënt en gemeente (Wmo consulent) ook de leveranciers aan te laten sluiten. Een leverancier heeft over het algemeen meer kennis van de (hulpmiddelen)opties die er voor de cliënt zijn en zo kan er in één gesprek meer bereikt worden, omdat alle relevante partijen met de juiste kennis aan tafel zitten.	Alle betrokken partijen	In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot communicatie. Ook is er een norm opgenomen met betrekking tot het contact leggen met de leverancier(s) (en indien van toepassing het revalidatiecentrum of de ergotherapeut) bij de aanvraag, zodra de noodzaak van het hulpmiddel is vastgesteld.
4 Beleg de (eind)verantwoordelijkheid voor hulpmiddelen niet bij gemeenten. Zorg bijvoorbeeld voor een landelijk en/of regionaal (inkoop)systeem en/of andere vorm van samenwerking rondom de levering van hulpmiddelen, waarbij alle gemeenten samenwerken en één centraal aanspreekpunt op één plek hebben. Met deze oplossing kunnen ook de knelpunten bij de overname van hulpmiddelen, bijvoorbeeld bij een verhuizing van gemeente A naar gemeente B, opgelost worden. Ook zouden leveranciers onderling een samenwerkingsnetwerk moeten opzetten om hulpmiddelen met elkaar uit te kunnen wisselen.	Gemeenten, Firevaned, leveranciers, VNG en VWS	Diverse gemeenten werken al samen in regionaalverband voor de inkoop van hulpmiddelen. Hierdoor zijn reeds samenwerkingsverbanden ontstaan. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Verkennen van de regionale inkoop van hulpmiddelen (bij complexe ondersteuningsvragen)' met voorrang oppakken.
5 Zorg voor een betrouwbare storingsdienst die de toegezegde wachttijden nakomt.	Leveranciers	In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het maken van afspraken over lever- en wachttijden alsook over service.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
6 Maak betere afspraken over tijdsvakken waarin monteurs/adviseurs komen voor aanpassingen (bijvoorbeeld tijdsvakken van max. 2u, in tegenstelling tot de gebruikelijke tijdsvakken van 5u of gehele dag, waardoor mensen aan huis gebonden zijn).	Leveranciers	In contracten is altijd sprake van een tijdvak, die variëren van ½ dagdeel (passing/reparatie in de ochtend of in de middag) tot een tijdvak van 2 uur (passing/reparatie tussen x en x uur). Daarnaast kunnen passingen/reparaties ook op een andere locatie (werk, school,) uitgevoerd worden.
7 Zorg ervoor dat monteurs/adviseurs over de juiste spullen beschikken wanneer zij langskomen voor service/reparatie zodat een probleem direct opgelost kan worden.	Leveranciers	In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het maken van afspraken over lever- en wachttijden alsook over service.
8 Zet de mens centraal in de verstrekking van hulpmiddelen: bekijk het gehele plaatje en neem hierin ook de gezinssituatie mee.	Alle betrokken partijen	Dit is het uitgangspunt van het actieplan (en normenkader).
9 Richt de inkoop van hulpmiddelen anders in: zorg ervoor dat er per gemeente meerdere leveranciers aansluiten, zodat kwaliteit gewaarborgd kan worden.	Gemeenten, Firevaned, leveranciers, VNG en VWS	De zorgkantoren sluiten altijd met meerdere leveranciers contracten af (net als zorgverzekeraars). De VNG, Firevaned en ieder(in) hebben gezamenlijk begin 2019 de Handreiking Inkoop Hulpmiddelen geactualiseerd. Hierin is een passage 'Bepaal het aantal te contracteren leveranciers' is opgenomen. Het merendeel van gemeenten werkt in contracten met meerdere leveranciers en biedt cliënten keuzevrijheid.
10 Reageer als gemeente of leverancier proactief op een veranderende situatie (voorbeeld: een rolstoel voor een kind in de groei).	Gemeenten en leveranciers	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Onderzoeken van de mogelijkheden om een uniform, persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' te realiseren,' met voorrang oppakken.
11 Regel dat er in Nederland een basisinkomen is waarmee alle burgers (cliënten en mantelzorgers) een gegarandeerd inkomen hebben.	Rijksoverheid	Dit valt buiten de scope van het actieplan.
12 Breng alle relevante partijen (leverancier, gemeente, cliënt en zorgverzekeraar) bij elkaar in één gesprek om de noodzakelijke stappen door te nemen en aanpassingen in te plannen.	Gemeenten, leveranciers en zorgverzekeraars	In het actieplan en in het normenkader zijn acties en afspraken opgenomen om de samenwerking tussen de partijen te versterken en de dienstverlening aan de cliënt te optimaliseren.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
13 Breng alle relevante partijen voor de levering van hulpmiddelen bij elkaar gedurende een week waarin maatwerk geleverd kan worden. Als voorbeeld; een opnameweek, waarin de hulpmiddelen voor de cliënt aangemeten kunnen. De cliënten zouden bijvoorbeeld een week lang kunnen worden opgenomen om alle noodzakelijke stappen te nemen en aanpassingen direct door te voeren.	Leveranciers en revalidatiecentra	In het normenkader is een sectie normen opgenomen met betrekking tot het selecteren, uitproberen/passen en beslissen.
14 Zet altijd een casemanager in als het om een complexe situatie/hulpmiddel gaat, die ervoor zorgt dat de nodige stappen daadwerkelijk worden uitgevoerd op het moment dat het kan en gebeuren moet.	Gemeenten en leveranciers	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Inzetten van een eenduidig en vast aanspreekpunt voor de cliënt door een casemanager aan te stellen bij de gemeente en/of leverancier' met voorrang oppakken. In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het aanstellen van een vast aanspreekpunt voor de cliënt.
15 Creëer een hulpmiddelendossier/-profiel/-document waarop alle relevante partijen zijn aangesloten en waar de cliënt ook toegang tot heeft. Dit dossier geeft de mogelijkheid informatie te delen, controleren en, waar nodig, bij te sturen. Drie randvoorwaarden voor succes zijn: 1) Continue bijhouden van het dossier 2) Waarborgen van toegankelijkheid van dit dossier en 3) Bijwerken en lezen van dit dossier moet gebruiksvriendelijk zijn.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, Firevaned, VWS, VNG, zorgverleners, ZN en zorgverzekeraars	Vanuit het programma InZicht (Langer Thuis) worden de zorgaanbieders gestimuleerd zich voor te bereiden op het mogelijk maken van een Persoonlijke GezondheidsOmgeving, waarin medische-/keuringsinformatie over de cliënt kan worden opgeslagen. Sommige gemeenten (o.a. gemeente Den Haag) hebben reeds in samenwerking met gecontracteerde leveranciers een klantportaal gerealiseerd waarin informatie over cliënt wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Deze portalen zijn echter niet in alle gevallen domeinoverstijgend, omdat niet alle leveranciers in alle domeinen actief zijn. Leveranciers die in diverse domeinen actief zijn, kunnen wel domeinoverstijgend informatie delen. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Onderzoeken van de mogelijkheden om een uniform, persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' te realiseren' met voorrang oppakken.
16 Zorg in het geval dat er meerdere hulpmiddelen worden afgenomen bij één leverancier, voor een scheiding tussen de hulpmiddelendossiers bij de leveranciers om te voorkomen dat aanpassingen/klachten die specifiek voor één hulpmiddel zijn, door elkaar lopen.	Leveranciers	De meeste leveranciers hebben een database op klantniveau en onderliggend op hulpmiddelenniveau. Zo is bekend welke hulpmiddelen een cliënt in bruikleen heeft. Klachten kunnen echter altijd op hulpmiddelenniveau ingelegd en afgehandeld worden. Binnen het actieplan heeft de oplossing 'Onderzoeken mogelijkheden persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' prioriteit gekregen; deze oplossing is uitgewerkt in het derde Actie A4. Een aparte werkgroep zal deze oplossing in 2020 met voorrang oppakken. Het inventariseren van de mogelijkheid en samenhang met track & trace maakt hier onderdeel van uit.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
17 Zorg ervoor dat de leverancier van een hulpmiddel over een bouwtekening van dit hulpmiddel en over de benodigde onderdelen beschikt, voor het geval dat een onderdeel vervangen of gerepareerd moet worden. Hiermee kan het onnodig lang wachten op een reparatie worden voorkomen.	Leveranciers	De opbouw van het hulpmiddel - merk, type, specificatie van alle opties en accessoires - ligt vast in het hulpmiddelendossier van de cliënt bij de leverancier. De informatie over onderdelen is dus beschikbaar.
18 Creëer de mogelijkheid voor cliënten om aanpassingen aan het hulpmiddel langer uit te testen én op het eigen hulpmiddel, in plaats van te testen gedurende een passing (vaak max. 20 minuten) en testen op een ander hulpmiddel.	Leveranciers	In het normenkader is een norm opgenomen met betrekking tot het vooraf in relevante omstandigheden testen van het functioneren en het gebruik van een hulpmiddel.
19 Ontwikkel een communicatiesysteem voor alle betrokkenen (voor cliënt op hoofdlijnen). Dit systeem moet betrokkenen inzicht geven in het dossier van cliënten en bevat idealiter alle benodigde informatie.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, Firevaned, VWS, VNG, zorgverleners, ZN en zorgverzekeraars	Vanuit het programma InZicht (Langer Thuis) worden de zorgaanbieders gestimuleerd zich voor te bereiden op het mogelijk maken van een Persoonlijke GezondheidsOmgeving, waarin medische-/keuringsinformatie over de cliënt kan worden opgeslagen. Sommige gemeenten (o.a. gemeente Den Haag) hebben reeds in samenwerking met gecontracteerde leveranciers een klantportaal gerealiseerd waarin informatie over cliënt wordt opgeslagen en gedeeld met relevante partijen. Deze portalen zijn echter niet in alle gevallen domeinoverstijgend, omdat niet alle leveranciers in alle domeinen actief zijn. Leveranciers die in diverse domeinen actief zijn, kunnen wel domeinoverstijgend informatie delen.
20 Voorkom dat de diverse betrokkenen (van dezelfde organisatie) tegenstrijdige boodschappen naar cliënten communiceren.	Gemeenten, leveranciers, Firevaned, VWS, VNG, zorgverleners, zorgkantoren ZN en zorgverzekeraars	Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Onderzoeken van de mogelijkheden om een uniform, persoonlijk 'Hulpmiddelen Paspoort' te realiseren' met voorrang oppakken.

Bijlage 4. Overige lopende acties

Oplossing	Betrokken partijen	Status
1 Creëren van een platform waarop alle betrokken partijen met elkaar in gesprek zijn over wat goede hulpmiddelenzorg is en hoe deze te bereiken is en om elkaar aan te spreken als iets niet goed gaat.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, leveranciers, VWS, ZN en zorgverzekeraars	Er zijn voor de Zvw 5 platforms: stoma-, continëntie-, diabetes-, compressiehulpmiddelen en prothesen. Daarnaast vormen alle betrokken partijen binnen de Zvw een kennisgemeenschap waar gezamenlijke onderwerpen worden geagendeerd. Naast het Bestuurlijk Overleg Hulpmiddelen (BOH) voor Zvw-hulpmiddelen, is er een aantal vergelijkbare trajecten waar het ministerie van VWS een dialoog faciliteert tussen partijen over goede hulpmiddelenzorg. Indien het nodig is, kan een nieuw platform voor een ander hulpmiddel opgericht worden onder het BOH. De VNG en Zorgverzekeraars Nederland (ZN) hebben samen een werkstructuur ontwikkeld die moet zorgen voor een sluitend netwerk waarmee in elke regio de samenwerking tussen het zorgdomein en het sociaal domein tot stand komt. Deze werkstructuur is in maart 2019 in het bestuurlijk overleg VWS-VNG-ZN gepresenteerd. Het doel van deze samenwerking is om toe te werken naar een landelijke dekkende structurele samenwerking. Leveranciers zijn (nog) niet bij deze samenwerking aangesloten, maar willen wel incidenteel cq. op uitnodiging aanschuiven. Sommige leveranciers zijn in alle domeinen actief. Een aparte werkgroep zal in 2020 de oplossing 'Afstemmen afspraken over proces en samenwerking bij domeinoverstijgende hulpvragen' met voorrang oppakken.
2 Verbeteren van de verstrekking, toegankelijkheid en kwaliteit van hulpmiddelen in de diabeteszorg.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, leveranciers, VWS en zorgverleners	Momenteel lopen trajecten rondom de Flash Glucose Meter, voor vergoeding van FGM/CGM/BGM uit de Zvw en het opstellen van criteria en kwaliteitskader voor gebruik FGM/BGM/CGM.
3 Verkennen van verbetermogelijkheden voor het vormgeven van goede en betaalbare hoorzorg.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, VWS en zorgverzekeraars	In januari 2020 heeft een eerste bijeenkomst plaatsgevonden tussen de diverse betrokken partijen uit het veld (patiëntenvereniging HoorMij, audicienverenigingen, Stichting Hoorprotocol en zorgverzekeraars).
4 Vereenvoudigen van de hulpmiddelenzorg aan Wlz-cliënten die in een zorginstelling verblijven	Brancheorganisaties van zorgaanbieders, cliënten- en patiëntenorganisaties, leveranciers, NZa, VWS, zorgkantoren, ZN en zorgverzekeraars	Vanaf 1 januari 2020 krijgen alle cliënten in een Wlz-zorginstelling hun roerende voorzieningen bij de zorgverlening en het wonen (zoals een tillift) en hun mobiliteitshulpmiddelen (zoals een rolstoel) uit de Wlz en niet meer uit de Wmo. Voor de persoonsgebonden hulpmiddelen (zoals verzorgingshulpmiddelen, orthesen, visuele- en auditieve hulpmiddelen) is dat minder eenduidig. De wens is om ook voor deze hulpmiddelen te komen tot een uniforme wijze van verstrekking. In overleg met betrokken partijen wordt dit in 2020 voorbereid, zodat het volgende kabinet hierover een besluit kan nemen.
5 Stimuleren van doelmatigheidsonderzoek in het hulpmiddelenveld.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, experts in het hulpmiddelenveld, VWS en zorgverleners	Via het programma Goed Gebruik Hulpmiddelenzorg van ZonMw wordt onderzoek gefinancierd naar de effectiviteit en kosteneffectiviteit van de extramurale (Zvw) hulpmiddelenzorg. Voorbeelden van onderzoek zijn de inzet van herbruikbare katheters versus wegwerpkatheters, een bionische handprothese versus een standaard handprothese en een nieuwe zorgprocedure voor het aanmeten en gebruiken van orthopedische schoenen. Het huidige programma loopt van 2018 t/m 2020 en het komende programma van 2021 t/m 2023.
6 Uitwisselen van kennis en ervaring omtrent hulpmiddelen.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, leveranciers, gemeenten, VWS, zorgverleners en zorgverzekeraars	Sinds 2017 wordt er om de 1,5 jaar het congres 'Goed Gebruik Hulpmiddelenzorg' georganiseerd, waarop alle betrokken partijen in de hulpmiddelenzorg bij elkaar komen om kennis en ervaringen uit te wisselen en samen te werken aan het optimaliseren van de hulpmiddelenzorg. Tijdens deze congressen wordt ingegaan op actuele ontwikkelingen in de sector op het gebied van innovatie, technologie en onderzoek.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
7 Verstreken van hulpmiddelen op twee plekken (thuis en in een instelling) indien een cliënt deeltijd (gemiddeld 3,5 tot 4,5 dag per week) in een (wlz-) instelling woont.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, leveranciers, VWS en zorgkantoren	Per 1 januari 2020 worden administratieve problemen rond deeltijdverblijf weggenomen. Daarnaast zijn met betrokken partijen afspraken gemaakt over het zo nodig verstrekken van hulpmiddelen op twee plekken.
8 Verkleinen van de belemmeringen in de verstrekking van sporthulpmiddelen.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, gemeenten, VWS, VNG, zorgkantoren, ZN en zorgverzekeraars	Stichting Special Heroes onderzoekt hoe het proces van de verstrekking van sporthulpmiddelen kan worden verbeterd en voert hiertoe pilots in verschillende typen gemeenten en regio's uit. De resultaten uit het onderzoek zijn verwerkt in een concept handreiking. In eerste instantie is deze handreiking voor experts, later wordt deze ook gemaakt voor de gebruikers. Het toetsen van deze handreiking is eind 2019 van start gegaan. De Mobiliteetshulp wordt momenteel opgericht en zal vanaf begin 2020 in een pilot gaan draaien. Dit initiatief is op dit moment gericht op het gebruiken van sporthulpmiddelen. Vanaf 1 januari 2020 is expliciet in de regelgeving van de Wlz opgenomen dat cliënten in een Wlz-instelling ook een mobiliteitshulpmiddel kunnen krijgen voor sportdoeleinden
9 Ontwikkelen van een hulpmiddelenmonitor.	NZa	De NZa heeft dit jaar een eerste hulpmiddelenmonitor uitgebracht, voor meer inzicht in de hulpmiddelensector en om te inventariseren waar risico's liggen voor de toegankelijkheid, kwaliteit en betaalbaarheid van hulpmiddelenzorg. De focus ligt hierbij op de Zvw.
10 Verkennen of het stelsel van de uitvoering verdergaand vereenvoudigd kan worden.	Cliënten- en patiëntenorganisaties en VWS	Het actieplan beoogt een structurele, duurzame verbetering van de verstrekking en het onderhoud van hulpmiddelen, binnen de huidige verantwoordelijkheidsverdeling tussen verstrekkers. Tegelijkertijd dient ook te worden verkend of het stelsel van de uitvoering verdergaand vereenvoudigd zou kunnen worden voor de cliënt en andere betrokkenen. Hierbij zal VWS ook (ervarings)deskundigen op de verschillende terreinen betrekken.
11 Vanuit het Platform Code VVRR/Stakeholdersoverleg Code VVR wordt gewerkt aan een oplossingsrichting voor de aangekaarte praktische problemen m.b.t. de beoogde implementatie van de geactualiseerde Code VVR.	Platform Code VVR (Sociaal Fonds Mobiliteit, Ieder(In), KBO-PCOB, TX-keur, FNV en CNV, Koninklijk Nederlands Vervoer, Firevaned); ILT/IenW, VWS, VNG.	De Code VVR (leidraad voor het veilig vervoeren van rolstoelinzittenden) is onlangs geactualiseerd onder verantwoordelijkheid van het 'Platform Code VVR'. In de aanloop naar de beoogde implementatie per 1-7-2019 zijn praktische problemen naar voren gekomen. Naar aanleiding hiervan heeft het Platform Code VVR besloten de invoering van de aangepaste Code VVR uit te stellen, in principe tot 1-7-2020. Een concreet voorstel zal met IenW, VWS en de VNG worden afgestemd. Gewerkt wordt aan een oplossingsrichting die recht doet aan een aantal punten, waaronder: duidelijkheid voor chauffeurs over welke rolstoelen veilig vervoerbaar zijn en een proces waarbij niet alleen ISO gecertificeerde rolstoelen, maar ook andere rolstoelen, vervoerd kunnen worden. Het uitgangspunt is dat het veilig en handhaafbaar moet zijn.
12 Organiseren van lokale en regionale schrapessies om administratieve lasten rondom hulpmiddelen in de Wmo aan te pakken.	Cliënten- en patiëntenorganisaties, Firevaned, gemeenten, leveranciers, VNG en VWS	De schrapessies lopen sinds 2019. In 2020 wordt voorzien in een intensivering van de sessies in de Wmo. De schrapessies leiden tot een lokaal en regionaal gesprek over uitvoeringslast in de Wmo. Rondom hulpmiddelen heeft dit bijvoorbeeld al geleid tot een regionale vergelijking en vereenvoudiging van het toewijzingsproces.

Oplossing	Betrokken partijen	Status
13 Onderzoeken overstappedrag zorggebruikers.	Patiëntenfederatie, VWS en ZN	In dit onderzoek wordt gekeken naar het overstappedrag (binnen de Zvw) van zorggebruikers en niet-zorggebruikers. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan welke belemmeringen zorggebruikers kunnen ervaren bij het overstappen van zorgverzekeraar. Hulpmiddelen zouden hierin een rol kunnen spelen. De resultaten van dit onderzoeken worden maart/april 2020 verwacht.
14 Inzichtelijk maken en verspreiden van informatie over mogelijkheden met/van slimme zorgoplossingen.	VWS	Via verschillende websites, zoals www.zorgvannu.nl , https://www.digitalhealthcenter.nl/ en https://thuisleefgids.nl/ wordt informatie over mogelijkheden met/van slimme zorgoplossingen, het aanbod van hulpmiddelen en de toepasbaarheid en doelmatigheid van zorgtechnologie inzichtelijk gemaakt en verspreid.