

# Rapport

## **Hulpmiddelenmonitor: Tussenrapportage zomer 2022**

Oktober 2022



Uitkomsten van de meldactie hulpmiddelen  
van Ieder(in)

Samen met:

CP Nederland, DON, EMB Nederland, Per Saldo,  
Patiëntenfederatie Nederland en Spierziekten Nederland

## Inhoud

Samenvatting	3
Achtergrond	3
Conclusies	5
1. Inleiding	6
1.1 Doel en aanpak	6
1.2 Opbouw van de rapportage	7
2. De deelnemers en hun hulpmiddel	8
2.1 Aandoening of beperking	8
2.2 Leeftijd	8
2.3 Opleidingsniveau	8
2.4 Het hulpmiddel	9
2.5 Betekenis van het hulpmiddel	10
3. Hulpmiddel via de gemeente	12
3.1 Rapportcijfer gemeente	12
3.2 Informatie en communicatie	12
3.3 Advies ergotherapeut of revalidatieteam	13
3.4 Hulpmiddel via een pgb	14
3.5 Doorlooptijden en maatwerk	16
4. De levering van het hulpmiddel	18
4.1 Levering bij complexe aanvragen	18
4.2 Afstemming met de leverancier	19
4.3 Tevredenheid over de levering	21
4.4 Doorlooptijd, keuzevrijheid en overige punten	21
5. Service en onderhoud	24
5.1 Spoedreparatie	24
5.2 Resultaat van de reparatie	25
5.3 Procedure van de reparatie	25
6. Verhuizen	27
6.1 Verloop van de verhuizing	27
6.2 Tevredenheid over de verhuizing	27
6.3 Verandering van zorgwet	29
7. Hulpmiddelen via andere instanties	30
7.1 Aanvraag via de zorgverzekering	30
7.2 Aanvraag via het zorgkantoor	32
7.3 Aanvraag via het UWV	32
7.4 Hulpmiddel zelf aangeschaft	32
8. Conclusies	34

## Samenvatting

Ieder(in) heeft samen met CP Nederland, DON, EMB Nederland, Per Saldo, Patiëntenfederatie Nederland en Spierziekten Nederland een hulpmiddelenmonitor ontwikkeld. Daarmee volgen we de invoering van het landelijk normenkader hulpmiddelen in de praktijk. Deze rapportage gaat over de ingevulde vragenlijsten in de periode april tot en met 25 juli 2022. Dat zijn in totaal 315 online ingevulde vragenlijsten en 8 telefonische meldingen. Hieronder volgen de belangrijkste uitkomsten:

### Achtergrond

- **Beperking en leeftijd:** De meeste deelnemers aan de enquête hebben een lichamelijke beperking (76%) en/of een chronische ziekte (62%). Bij de leeftijdsopbouw zien we dat ruim de helft van de respondenten (53%) tot de leeftijdsgroep 40 tot en met 64 jaar behoren. 15% is jonger dan 40 en 32% is 65 jaar of ouder.
- **Het hulpmiddel:** Ruim de helft van de meldingen gaat over een mobiliteitshulpmiddel: rolstoel (34%), scootmobiel/aangepaste fiets (23%) en aanpassingen in de auto (1%). Verder gaat 9% over een woningaanpassing en 4% over een hulpmiddel voor persoonlijke verzorging. Gevraagd naar wat het hulpmiddel voor hen betekent, noemen deelnemers vaak de volgende betekenissen: zelfstandig, buiten, verplaatsen en vrijheid.
- **Instantie van aanvraag:** De meeste mensen (69%) hebben hun hulpmiddel aangevraagd bij de gemeente. 7% heeft een hulpmiddel via de zorgverzekering en 7% heeft het hulpmiddel zelf aangeschaft. Er zijn weinig meldingen van mensen die hun hulpmiddel hebben aangevraagd bij het UWV (1%) of bij het zorgkantoor (1%).

### *Hulpmiddel via de gemeente (Wmo)*

- **Aanvraag:** Van de 218 meldingen over de gemeente gaan er 100 specifiek over de aanvraag. Het gemiddelde rapportcijfer voor het contact met de gemeente is een 5,7 en 42% geeft een onvoldoende. Ruim een derde van de mensen (37%) heeft geen vast aanspreekpunt bij de gemeente en 12% weet niet of ze een aanspreekpunt hebben. Bij twee derde (67%) heeft de gemeente niet verteld over de mogelijkheid van een persoonsgebonden budget (pgb) en ruim de helft van de deelnemers (56%) vindt dat de gemeente hen tot nu toe niet goed op de hoogte heeft gehouden van de voortgang van de aanvraag. Bij de ruimte die mensen hebben voor toelichting, vermelden veel mensen een lange doorlooptijd.
- **Advies ergotherapie/revalidatie:** Bijna twee derde van de mensen (63%) had een advies van een ergotherapeut of revalidatieteam, voordat ze met de gemeente in gesprek gingen. Adviezen van de ergotherapeut of het revalidatieteam zijn in bijna de helft van de gevallen (47%) geheel overgenomen en bij 29% gedeeltelijk. Bij 18% heeft de gemeente het advies niet overgenomen.
- **Levering:** 91 meldingen gaan specifiek over de levering van het hulpmiddel. De meeste deelnemers (67%) vinden dat de leverancier in begrijpelijke taal

informatie gaf. Maar meer dan de helft (55%) vindt dat de leverancier hen niet goed op de hoogte hield van de voortgang van de levering. Bij bijna de helft (48%) nam de leverancier niet op tijd contact op en ook bijna de helft (46%) is het niet eens met de stelling dat de leverancier in overleg met hen het hulpmiddel heeft uitgekozen. En 42% geeft aan niet de mogelijkheid gekregen te hebben om het hulpmiddel uit te proberen.

De meeste mensen hebben wel informatie gekregen over bij wie ze moeten zijn voor onderhoud of reparatie van hun hulpmiddel, slechts 7% kreeg dit niet.

- **Advies ergotherapie/revalidatie:** 63% van de meldingen over levering zijn meldingen met een advies van een ergotherapeut of van een revalidatieteam. Dit advies werd in de meeste gevallen overgenomen, bij 61% volledig en bij 21% gedeeltelijk. Bij 11% heeft de leverancier het advies niet overgenomen.
- **Tevredenheid over levering:** Van de mensen bij wie het hulpmiddel geleverd is, vindt 70% het hulpmiddel een goede oplossing en had 30% liever een ander of beter hulpmiddel gewild. De laatste groep noemt vaak dat het hulpmiddel - meestal een rolstoel - niet goed past, te zwaar is of mankementen vertoont. Waar mensen een toelichting geven over de levering gaat het vaak over de lange doorlooptijd. En enkele deelnemers vinden de keuzevrijheid te beperkt, omdat de gemeente maar met één aanbieder samenwerkt.
- **Complexe aanvragen:** Bij de meldingen over de levering van een hulpmiddel gaan er 30 over een complexe aanvraag. Ruim een derde van de deelnemers met een complexe aanvraag (37%) geeft aan geen casemanager te hebben bij hun hulpmiddelenleverancier. Nog eens een derde (33%) weet niet of ze een casemanager hebben. Bij de mensen met een complexe aanvraag van wie het hulpmiddel inmiddels geleverd is, heeft de leverancier in minder dan de helft van de gevallen contact opgenomen om na te gaan of alles in orde was.
- **Pgb:** Twee derde van de deelnemers (67%) geeft aan dat de gemeente hen niet verteld heeft over de mogelijkheid om via een persoonsgebonden budget (pgb) een hulpmiddel aan te schaffen.  
In totaal 13 mensen hebben gekozen voor een pgb om hun hulpmiddel te regelen. Van hen heeft bijna de helft (6 mensen) zelf bijbetaald, 7 mensen vonden de procedure niet duidelijk en bij 6 mensen zijn geen afspraken gemaakt over vergoeding voor onderhoud/service. En 5 mensen zijn niet geweest op de mogelijkheid voor bezwaar en beroep.
- **Reparaties:** 137 meldingen gaan over reparaties, waarvan 84 over een reparatie met spoed. Van de spoedreparaties is minder dan een kwart (23%) binnen 24 uur uitgevoerd. En 43% geeft aan dat de reparatie niet binnen 24 uur is uitgevoerd én dat zij niet goed op de hoogte gehouden zijn van de verwachte reparatietijd.  
Als rapportcijfer geeft men gemiddeld een 5,2 voor de procedure en een 5,9 voor het resultaat van de reparatie.
- **Verhuizing:** Er zijn 15 ervaringen gemeld over een verhuizing met een hulpmiddel. Bij op maat gemaakte hulpmiddelen zijn er 8 van de 10 meeverhuisd, waarvan 1 zonder toestemming, en één persoon kreeg een nieuw exemplaar. Twee mensen rapporteren dat zij na de verhuizing geen woningaanpassingen kregen, omdat er sprake zou zijn van een vrijwillige verhuizing. Twee mensen rapporteren problemen met hun mobiliteitshulpmiddel bij overgang van Wmo naar Wlz.

### *Hulpmiddel via zorgverzekering*

- Er zijn 23 meldingen over een hulpmiddel via de zorgverzekering, zoals trippelstoelen, ortheses/braces en communicatiehulpmiddelen. Ongeveer de helft van de meldingen is positief (10) en de helft negatief (11). Enkele meldingen gaan over de criteria van de verzekeraar, waardoor men geen passend hulpmiddel krijgt. En een aantal mensen rapporteert een goede afhandeling van de verzekeraar, maar problemen die ontstaan bij de leverancier.

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

- **UWV:** Bij de 5 meldingen over het UWV gaat het vooral over aanpassingen of elektrische ondersteuning voor mobiliteit (rolstoel, auto). 4 mensen melden een negatieve ervaring en 1 is neutraal. Knelpunten die genoemd worden zijn de lange doorlooptijd, geen passende oplossing door de leverancier en gebrekkige service.
- **Zorgkantoor:** de 3 meldingen over hulpmiddelen via het zorgkantoor zijn overwegend positief, maar geven wel aan dat de communicatie rond de levering beter kan.
- **Zelf aangeschaft:** Bij zelf aangeschafte hulpmiddelen (21) gaat het vaak om een rollator, kleine aanpassing voor sanitair of scootmobiel. Meerdere mensen geven aan dat ze door zelf aan te schaffen kunnen kiezen voor betere kwaliteit en service.

## **Conclusies**

De meldingen laten zien dat een aantal afspraken uit het landelijke normenkader in de praktijk vrij goed nagekomen worden en dat er nog veel verbeterpunten zijn:

- Bij de aanvraag van hulpmiddelen bij de gemeente verloopt de communicatie vaak niet goed.
- Adviezen van ergotherapeuten en revalidatieteams worden in de meeste gevallen geheel of gedeeltelijk overgenomen, zowel door de gemeenten als door de leveranciers.
- De informatie en communicatie door gemeenten over het pgb is onvoldoende. Ook bij de leveranciers verloopt de communicatie nog niet goed.
- Bij complexe aanvragen ontbreekt bij de leverancier vaak een casemanager en er wordt niet achteraf gecheckt of alles in orde is.
- Spoedreparaties worden meestal niet binnen 24 uur uitgevoerd.
- Verhuizingen met een hulpmiddel verlopen meestal goed.
- Ervaringen met hulpmiddelen via de zorgverzekering zijn deels negatief door te strikte criteria bij de toekenning of door problemen bij de levering.

# 1. Inleiding

In dit rapport worden de uitkomsten gepresenteerd van de meldactie hulpmiddelen, die is uitgevoerd door Ieder(in) samen met CP Nederland, DON, EMB Nederland, Per Saldo, Patiëntenfederatie Nederland en Spierziekten Nederland.

## 1.1 Doel en aanpak

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

### Het landelijk normenkader

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

De belangrijkste onderdelen van de verbeteraanpak zijn:

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

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

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

De onderzoeksvraag is:

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

Voor deze monitor is begin 2022 een online vragenlijst onder de aandacht gebracht bij de achterban. Men kan de vragenlijst online invullen en men kan ook telefonisch een ervaring melden. Er is expliciet vermeld dat zowel positieve als negatieve ervaringen gemeld kunnen worden. De vragenlijst gaat over één hulpmiddel, bij ervaringen met meerdere hulpmiddelen kan men de vragenlijst meerdere keren invullen.

In juni 2022 is het panel van Ieder(in) met een mail geattendeerd op de vragenlijst en hebben ook de andere cliëntenorganisaties de meldactie opnieuw onder de aandacht gebracht. Dit resulteerde in een groot aantal nieuwe meldingen.

In deze rapportage zijn de meldingen vanaf april 2022 tot en met 25 juli 2022 meegenomen. Over de meldingen tot en met maart is eerder al een korte rapportage verschenen.

## **1.2 Opbouw van de rapportage**

De rapportage start met een overzicht van de achtergrond van de deelnemers en informatie over hun hulpmiddel. Daarna volgen 4 hoofdstukken over de hulpmiddelen die zijn aangevraagd bij de gemeente: aanvraag, levering, service en verhuizing. Omdat verreweg de meeste meldingen over een hulpmiddel via de gemeente gaan, komen deze ervaringen uitgebreid aan bod. Daarna volgt een hoofdstuk over de hulpmiddelen die zijn aangevraagd via de zorgverzekering, het UWV, het zorgkantoor en hulpmiddelen die zelf zijn aangeschaft. En tot slot volgen de conclusies over wat er goed loopt en waar verbeteringen nodig zijn.

## 2. De deelnemers en hun hulpmiddel

In totaal hebben 315 mensen de vragenlijst voltooid in de periode april tot en met 25 juli 2022. Daarnaast zijn er 8 telefonische meldingen ontvangen. Van de mensen die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft 86% zelf een beperking of chronische aandoening. Bij 14% is de vragenlijst ingevuld door een naaste.

### 2.1 Aandoening of beperking

Ruim driekwart van de deelnemers heeft een lichamelijke beperking (76%), 62% geeft aan een chronische ziekte te hebben en 11% heeft een psychische aandoening of kwetsbaarheid. Het aantal mensen met een zintuiglijke beperking (8%), een hulpbehoefte door ouderdom (8%) en een verstandelijke beperking (7%) ligt lager. Van deze doelgroepen zijn minder dan 30 vragenlijsten ontvangen.

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

Aandoening of beperking	Percentage	Aantal
Een chronische ziekte	62%	195
Een verstandelijke beperking	7%	22
Een lichamelijke beperking	76%	240
Een zintuiglijke beperking	8%	25
Een psychische aandoening of kwetsbaarheid	11%	35
Een hulpbehoefte door ouderdom	8%	26

Totaal aantal respondenten: 315

### 2.2 Leeftijd

Bij de leeftijdsopbouw zien we dat ruim de helft van de respondenten (53%) tot de leeftijdsgroep 40 tot en met 64 jaar behoren. 15% is jonger dan 40 en 32% is 65 jaar of ouder.

Leeftijd	Percentage	Aantal
Jonger dan 20 jaar	5%	15
20 tot en met 39 jaar	10%	32
40 tot en met 64 jaar	53%	167
65 tot en met 79 jaar	30%	94
80 jaar of ouder	2%	7

Totaal aantal respondenten: 315

### 2.3 Opleidingsniveau

Van de deelnemers aan de enquête heeft 36% middelbaar onderwijs afgerond en 41% hoger onderwijs. 19% heeft lager onderwijs gevolgd en 4% heeft geen basisonderwijs afgerond.



Wat is de hoogste opleiding die je hebt afgerond?	Percentage
Geen basisonderwijs gevolgd of niet afgerond	4%
Basis- en/of vervolgonderwijs (bijvoorbeeld basisschool, Vmbo/mavo, mbo-niveau 1, onderbouw havo/vwo)	19%
Middelbaar onderwijs (bijvoorbeeld havo, vwo, mbo-niveau 2 t/m 4)	36%
Hoger onderwijs (bijvoorbeeld hbo, wo)	41%

Totaal aantal respondenten: 290

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) geeft inzicht in het opleidingsniveau van de Nederlandse bevolking van 15 jaar en ouder. Zij onderscheiden categorieën laag-, middelbaar- en hoogopgeleid. De categorie laagopgeleid van CBS hebben wij gesplitst in 2 categorieën: 'geen basisonderwijs gevolgd/afgerond' en 'basis- en of vervolgonderwijs'. Het opleidingsniveau van de deelnemers aan de enquête blijkt dan redelijk overeen te komen met de verdeling onder de Nederlandse bevolking. In ons onderzoek zijn iets minder mensen met een lage opleiding en iets meer met een hoge opleiding vertegenwoordigd.

Wat is de hoogste opleiding die je hebt afgerond?	Percentage in deze monitor	Percentage in NL-bevolking > 15 jaar*
Geen basisonderwijs gevolgd of niet afgerond	4%	29%
Basis- en/of vervolgonderwijs (bijvoorbeeld basisschool, Vmbo/mavo, mbo-niveau 1, onderbouw havo/vwo)	19%	
Middelbaar onderwijs (bijvoorbeeld havo, vwo, mbo-niveau 2 t/m 4)	36%	36%
Hoger onderwijs (bijvoorbeeld hbo, wo)	41%	35%

\*CBS StatLine

## 2.4 Het hulpmiddel

Aan de deelnemers is gevraagd om aan te geven over welk type hulpmiddel hun melding gaat. Ruim de helft van de meldingen gaat over een mobiliteitshulpmiddel: rolstoel (34%), scootmobiel/aangepaste fiets (23%) en aanpassingen in de auto (1%). Verder gaat 9% over een woningaanpassing en 4% over een hulpmiddel voor persoonlijke verzorging, zoals een tillift of toiletverhoger.

Over welke type hulpmiddel gaat jouw melding?	Percentage
Hulpmiddelen voor persoonlijke verzorging (bijvoorbeeld toiletverhoger, tillift)	4%
Huishoudelijke hulpmiddelen (bijvoorbeeld bij het koken of schoonmaken)	2%
Rolstoel	34%
Scootmobiel of aangepaste fiets	23%
Aanpassingen in de auto	1%
Sporthulpmiddelen	2%
Woningaanpassingen (bijvoorbeeld traplift, aangepaste keuken, badlift, beugels in de badkamer of op het toilet)	9%
Alarmsysteem	1%
Aanpassingen aan de werkplek thuis (bijvoorbeeld aangepaste bureaustoel of computer)	2%
Anders, namelijk:	22%

Totaal aantal respondenten: 315

## 2.5 Betekenis van het hulpmiddel

Aan de deelnemers is vervolgens gevraagd wat het hulpmiddel voor hen betekent. Wat opvalt is dat in veel reacties de termen 'zelfstandig', 'buiten', 'verplaatsen' en 'vrijheid' terugkomen.

Een aantal voorbeelden:

- *Het toilet-gebeuren kan ik nu (ik heb al een toilet-lift!) zelfstandig afhandelen en daar ben ik heel blij mee!*
- *Zonder deze combinatie van hulpmiddelen kan ik niet zelfstandig leven. Ik kan zelf geen boodschappen doen, niet zelfstandig naar vrienden, ik ben mijn beweegruimte kwijt. En ik ben afhankelijk van een tijdelijke niet goed zittende elektrische rolstoel als ik deze hulpmiddelen niet krijg waardoor ik niet makkelijk bij mensen binnenkom, niet overal kan werken/ stage lopen.*
- *Naar buiten. Ik kan alleen zelfstandig rollen op vlakke gladde vloeren. Voor alle andere plekken heb ik de smartdrive nodig of iemand die mij duwt. Dat laatste wil ik liever niet. Ik hecht enorm aan eigen regie.*
- *Dit hulpmiddel zijn mijn benen, mijn spraak tot communiceren, mijn voedsel en watervoorziening, mijn zuurstofapparaat maar vooral mijn enige optie om naar buiten te gaan. Om mijn werk te kunnen blijven doen als ondernemer van mijn eigen bedrijf. Het*

*is tevens mijn bed. Zonder ben ik niks, kan ik niet veel meer dan liggen en afhankelijk afwachten wie tijd heeft om mij iets aan te geven. Ik heb deze rolstoel al 8 jaar en hij geeft nu veel problemen die niet goed meer oplosbaar zijn deze moet dus vervangen worden. De rolstoel is inmiddels afgekeurd. En elk moment dat er in de keten iets misgaat en de rolstoel staat stil dan stopt ook mijn leven.*

- *Het huis uit als ik last heb van uitvalsverschijnselen, zelf de stad in kunnen, mij verplaatsen in huis als ik niet kan lopen, mijn werk, stukje door het park zonder zorgen dat ik niet thuiskom.*
- *Opstaan van een stoel is moeilijk, nu veel gemakkelijker, ook het verplaatsen in de kamer niet telkens opstaan. Ben er erg blij mee*
- *Vrijheid om zelf te gaan en te staan voor mijn kind*
- *Vrijheid. Ik kan de deur uit. Boodschappen en winkelen of op visite gaan.*

### 3. Hulpmiddel via de gemeente

De meeste mensen (69%) hebben hun hulpmiddel aangevraagd bij de gemeente. 7% heeft een hulpmiddel via de zorgverzekering en 7% heeft nergens een aanvraag gedaan, maar het hulpmiddel zelf aangeschaft. Er zijn weinig meldingen van mensen die hun hulpmiddel hebben aangevraagd bij het UWV (2%) of bij het zorgkantoor (1%). 14% van de deelnemers kruist 'anders' aan. Van hen noemt een aantal de ergotherapeut, thuiszorg, huisarts of specialist, dus de persoon die een bemiddelende rol had. En bij enkele deelnemers is het hulpmiddel via de werkgever of via een fonds gefinancierd.

Bij welke instantie heb je het hulpmiddel aangevraagd?	Percentage	Aantal
Bij de gemeente	69%	218
Bij het UWV	2%	5
Bij het zorgkantoor	1%	3
Bij mijn zorgverzekering	7%	23
Ik heb niets aangevraagd, ik heb het hulpmiddel zelf aangeschaft	7%	21
Anders, namelijk:	14%	45

Totaal aantal respondenten: 315

#### 3.1 Rapportcijfer gemeente

Bij de meldingen over hulpmiddelen via de gemeente gaven 100 mensen aan dat hun melding specifiek gaat over de aanvraag van het hulpmiddel (en niet over bijvoorbeeld de levering of het onderhoud van het hulpmiddel). Aan de groep met een melding over het aanvragen is gevraagd welk rapportcijfer zij geven voor het contact met de gemeente. Zij geven gemiddeld een 5,7 voor het contact met de gemeente. Van hen geeft 42% een onvoldoende (5 of lager) voor het contact met de gemeente.

#### 3.2 Informatie en communicatie

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

Heb je een vast aanspreekpunt bij je gemeente?	Percentage
Ja	51%
Nee	37%
Dat weet ik niet	12%

Totaal aantal respondenten: 100

*Het gaat over de vervanging van mijn huidige elektrische rolstoel. De voor mij bekende maatwerker van de gemeente, bij mijn huidige*

*rolstoel ook betrokken, is ook nu de contactpersoon bij de aanvraag voor de nieuwe rolstoel.*

*Heb onderhand 3 verschillende personen gehad bij de gemeente en ben nu een jaar verder, mijn vrouw kan na een hersenbloeding helaas niet goed meer naar boven, hoop dat het nu dus wel opschiet.*

Twee derde van de deelnemers (67%) geeft aan dat de gemeente hen niet verteld heeft over de mogelijkheid om een hulpmiddel via een persoonsgebonden budget aan te schaffen.

Heeft de gemeente je verteld over de mogelijkheid van een pgb om een hulpmiddel aan te schaffen?	Percentage
Ja	27%
Nee	67%
Dat weet ik niet	6%

Totaal aantal respondenten: 100

Ruim de helft van de deelnemers (56%) vindt dat de gemeente hen tot nu toe niet goed op de hoogte heeft gehouden van de voortgang van de aanvraag.

Heeft de gemeente je (tot nu toe) goed op de hoogte gehouden over de voortgang van de aanvraag van het hulpmiddel?	Percentage
Ja	44%
Nee	56%

Totaal aantal respondenten: 87

*Gemeente X is een klein dorp, toch doet de gemeente er ruim 6 weken over voordat er überhaupt op een aanvraag wordt gereageerd. Van mij hadden ze al een dossier, maar als je dat niet hebt, duur het nog veel langer. Bij nabellen waarom ik niets hoorde, kreeg ik te horen dat ze niet kijken naar urgentie; je moet gewoon wachten.*

*De aanvraag was al in september 2021 gedaan voor een nieuwe rolstoel, maar dit duurde maar en duurde maar. Vervolgens is er in januari 2022 pas de meting en krijg ik in februari te horen dat de gemeente niet meer over de aanvraag gaat maar de Wlz. Het had fijner geweest als me dit in september 2021 al hadden gezegd, dan hadden we niet zo lang moeten wachten.*

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

Bijna twee derde van de mensen (63%) had een advies van een ergotherapeut of revalidatieteam voordat ze met de gemeente in gesprek gingen.

Had je een advies van een ergotherapeut of revalidatieteam voordat je met de gemeente in gesprek ging?	Percentage
Ja	63%
Nee	37%
Dat weet ik niet	0%

Totaal aantal respondenten: 87

*Ik had een plafond-tillift aangevraagd, maar zelf besloten van een passieve tillift gebruik te maken. In de aanvraagprocedure ben ik er door revalidatie bij instelling X achter gekomen dat een passieve tillift voor mij voldoet.*

Adviezen van de ergotherapeut of revalidatieteam zijn in bijna de helft van de gevallen (47%) geheel overgenomen en bij 29% gedeeltelijk. Bij 18% heeft de gemeente het advies niet overgenomen.

Heeft de gemeente het advies van de ergotherapeut of het revalidatieteam overgenomen?	Percentage
Ja, de gemeente heeft het advies helemaal overgenomen	47%
De gemeente heeft een deel van het advies overgenomen en een deel niet	29%
Nee, de gemeente heeft het advies niet overgenomen	18%
De gemeente heeft nog geen beslissing genomen	5%

Totaal aantal respondenten: 55

*Nadat ik een zitanalyse heb laten doen bij het revalidatiecentrum X, op advies van mijn revalidatiearts, is de aanvraag bij de gemeente m.b.v. mijn ergotherapeut gegaan. Bij het zogenaamde keukentafelgesprek werd duidelijk dat de aanvraag volledig conform zitanalyse werd uitgevoerd. Intussen is de rolstoel besteld, de passing voor de zitorthese is geweest en nu gaat de nieuwe rolstoel naar de zitorthese-bouwer die vervolgens binnenkort de rolstoel gaat brengen.*

### 3.4 Hulpmiddel via een pgb

In totaal 13 mensen hebben gekozen voor een persoonsgebonden budget (pgb) om hun hulpmiddel te regelen. Aan deze 13 mensen zijn een aantal vervolgvragen gesteld over hun pgb.

Bijna de helft van de mensen (6) heeft zelf bijbetaald om een kwalitatief goed hulpmiddel te kunnen aanschaffen.

Was de hoogte van het budget toereikend om een kwalitatief goed hulpmiddel te kunnen aanschaffen?	Aantal
Ja	4
Nee, ik heb zelf bijbetaald zodat ik (toch) een passend hulpmiddel kon aanschaffen	6
Nee, maar ik heb genoeg genomen met een hulpmiddel dat niet helemaal passend is	1
Nee, ik ben in bezwaar gegaan	2

Totaal aantal respondenten: 13

*Behalve een elektrische rolstoel werd ook een ongeveer half bedrag als eerder voor een doucheroelstoel en een handbewogen rolstoel. Zonder een bedrag voor een verouderde Berkelbike (zelf aangeschaft)*

Bij bijna de helft (6) zijn er geen afspraken gemaakt over de vergoeding van onderhoud, service en reparaties. En vier mensen weten niet of daarover afspraken gemaakt zijn.

Zijn er afspraken gemaakt over vergoeding van onderhoud/service/reparaties?	Aantal
Ja, ik ontvang een periodiek bedrag	2
Ja, ik heb een eenmalig bedrag ontvangen	1
Ja, dit is geregeld via zorg in natura	0
Nee	6
Weet ik niet	4

Totaal aantal respondenten: 13

Zes mensen vonden de procedure voor het toekennen van een pgb duidelijk, de overige zeven niet. Van de mensen die het niet duidelijk vonden, kreeg één persoon hulp aangeboden.

Was de procedure voor het toekennen van een pgb duidelijk voor je (het indienen van een budgetplan bij de gemeente)?	Aantal
Ja	6
Nee, maar ik kreeg hulp aangeboden	1
Nee, ik kreeg daarbij ook geen hulp aangeboden	6

Totaal aantal respondenten: 13

*De regels over eigen bijdrage is mijn nooit verteld dus nu erg aan het vechten met de gemeente.*

Vijf mensen geven aan dat zij gewezen zijn op de mogelijkheid van bezwaar en beroep, vijf anderen geven aan dat zij daar niet op zijn gewezen en drie weten het niet.

Ben je gewezen op mogelijkheid van bezwaar en beroep?	Aantal
Nee	5

Ja, maar ik heb hier geen gebruik van gemaakt	3
Ja, ik heb hier gebruik van gemaakt	2
Dat weet ik niet	3

Totaal aantal respondenten: 13

### 3.5 Doorlooptijden en maatwerk

De deelnemers aan de enquête konden een toelichting geven over hun aanvraag bij de gemeente. Twee thema's springen eruit in deze toelichtingen: de (lange) doorlooptijd van de aanvraag en het wel of niet bieden van maatwerk.

#### *Doorlooptijd*

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

*De gemeente heeft ons zonder verdere vragen te stellen direct doorverwezen naar de leverancier. Onze zoon is bekend bij de gemeente en het betreft vervanging van bestaande rolstoel vanwege groei.*

*Doorlooptijd is drama...niet alleen door WMO, maar vooral ook vanwege de gebrekkige samenwerking WMO en adviseur leverancier*

*Ik kan niet meer aanvragen, dat heet nu een melding. Wachtijd na melding is 4 tot 5 weken, daarna wordt het pas een aanvraag, ik heb tot nu toe alleen een ontvangstbevestiging gehad.*

*De doorlooptijd was heel lang. Pas na 10 weken een gesprek met het Indicatieadviesbureau (en dat na het indienen van een klacht over de wachttijd).*

*De tijd tussen aanvraag en plaatsing van de douche/föhn installatie in het toilet was een half jaar. Erg lang vond ik. Excuus was: corona en personeelstekort.*

*De doorlooptijd duurt erg lang, na spoed aanvraag nog minimaal 6 weken voordat in behandeling werd genomen. Daarna moest nog alles nagekeken worden en gekeurd waar nog 6 weken moest wachten tot uiteindelijk rolstoel besteld kon worden. En dan wacht je weer 6 weken tot levering. Nadat ze uiteindelijk langs zijn gekomen was het duidelijk wat ik nodig had. Maar voordat gebeurde duurde lang. Ik ben al anderhalf jaar bezig, al die tijd een transport rolstoel via de gemeente maar niet optimaal is dat en altijd afhankelijk van anderen.*



## *Ervaringen over maatwerk*

Een aantal mensen meldt bij de toelichting dat er niet goed naar hun vraag geluisterd wordt en dat oplossingen van hun gemeente niet goed aansluiten bij wat er nodig is. Een enkele gemeente wordt juist geprezen om het goede maatwerk.

*Tijdens het gesprek om de aanvraag op te stellen was behalve de Wmo-consulent en mijn ergotherapeut ook de leverancier aanwezig. Wmo-consulent luisterde wel naar wat ik nodig had, maar liet het uiteindelijk vooral bepalen door wat volgens die ene leverancier mogelijk was.*

*Ik merk wel dat mijn gemeente zeer maatwerk gevoelig is. Wat ik zeer toe juich! Ik hoor vaak andere negatieve berichten uit andere gemeenten van lotgenoten. Dat vind ik best erg.*

*Er wordt niet met de hulpvrager meegedacht. Men is er per definitie op gericht om af er wijzen.*

*Ik vond het niet fijn dat de ambtenaar sceptisch was over de noodzaak. Mijn zoon is 9 met het ontwikkelingsniveau van een kind van 1. Natuurlijk heeft hij hulpmiddelen nodig. Maar de gemeente wil 100% zeker weten dat hij er geen medische noodzaak voor heeft anders moet het naar de zorgverzekering. Stom duw en trekwerk. Soms is het zowel therapeutisch als ontspannend tegelijk he, om te fietsen?*

*Men lijkt het liefst te kiezen voor standaardoplossingen als regiotaxi en scootmobiel. Andere oplossingen zijn er ook en hoeven niet altijd duurder te zijn.*

*Zeer slechte ervaring tot nu toe, veel onbegrip en vele verschillende contactpersonen. Er wordt iets voorgesteld wat ik met mijn gezin niet kan bekostigen en ook nu met weinig aangepaste huizen op de markt. Terwijl een bad eruit moet en een douche erin dan ben ik gered maar dat krijg ik niet. Wel krijg ik dan 2.000 euro verhuiskostenvergoeding. De rolstoel met Joystick moest ik ook vele malen uitleggen samen met mijn Fysiotherapeut en dan nog deden ze moeilijk.*

*Veel wisselingen in consulenten, gaat te veel tijd overheen, men luistert niet goed, te beperkt kernassortiment.*

## 4. De levering van het hulpmiddel

Van de gemelde ervaringen gaan er 91 over de levering van het hulpmiddel door de leverancier.

Van de 91 meldingen over de leverancier, zijn er 72 waarbij het hulpmiddel al geleverd is en 19 waarbij er wel al contact is met de leverancier, maar het hulpmiddel nog niet geleverd is.

Gaat de ervaring die je wilt melden (ook) over de LEVERING van een hulpmiddel?	Percentage	Aantal
Ja, mijn hulpmiddel is al geleverd	35%	72
Ja, mijn hulpmiddel is nog niet geleverd maar ik heb wel contact met de leverancier	9%	19
Nee, mijn melding gaat niet over een levering	56%	114

Totaal aantal respondenten: 205

### 4.1 Levering bij complexe aanvragen

Aan de 91 deelnemers die een ervaring melden over de leverancier is gevraagd of het een complexe of een eenvoudige aanvraag betrof. De toelichting meldde dat er sprake is van een complexe aanvraag in bijvoorbeeld de volgende situaties: Als je gezondheid snel achteruitgaat; Als er een revalidatiecentrum bij betrokken is; Als een hulpmiddel of aanpassing bedoeld is voor gezinnen met kinderen en als je hulpmiddelen krijgt uit verschillende wetten, zoals de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg. Bij een derde van de aanvragen, 30 dus betreft het een complexe aanvraag van een hulpmiddel.

Gaat het om een eenvoudige aanvraag van een hulpmiddel of een complexe aanvraag?	Percentage
Het gaat om een eenvoudige aanvraag	48%
Het gaat om een complexe aanvraag	33%
Ik weet niet of het om een eenvoudige of complexe aanvraag gaat	19%

Totaal aantal respondenten: 91

Voor complexe aanvragen zijn in het hulpmiddelenkader extra afspraken gemaakt. Dat zijn afspraken over de toewijzing van een casemanager en om contact op te nemen met de klant na levering van het hulpmiddel.

Aan de 30 deelnemers die een complexe aanvraag hadden gedaan zijn over deze afspraken een aantal extra vragen gesteld.

Ruim een derde van de deelnemers met een complexe aanvraag (37%) geeft aan geen casemanager te hebben bij hun hulpmiddelenleverancier. En nog eens een derde (33%) weet niet of ze een casemanager hebben.

Heeft de leverancier je een casemanager (contactpersoon) toegewezen?	Percentage
Ja, ik heb een casemanager bij de hulpmiddelenleverancier	30%
Nee, ik heb geen casemanager bij de hulpmiddelenleverancier	37%
Ik weet niet of er een casemanager is toegewezen	33%

Totaal aantal respondenten: 30

Bij 23% is het hulpmiddel nog niet geleverd. Bij de mensen met een complexe aanvraag van wie het hulpmiddel wel geleverd is, heeft de leverancier in minder dan de helft van de gevallen contact opgenomen om na te gaan of alles in orde was.

Heeft de leverancier na aflevering van het hulpmiddel contact met je opgenomen om na te gaan of alles in orde was?	Percentage
Ja	37%
Nee	40%
Niet van toepassing, mijn hulpmiddel is nog niet geleverd	23%

Totaal aantal respondenten: 30

## 4.2 Afstemming met de leverancier

Aan de deelnemers zijn een aantal stellingen voorgelegd over de behandeling door de leverancier. De meeste deelnemers (67%) zijn het eens met de stelling dat de leverancier informatie gaf in begrijpelijke taal. Over de andere punten is men minder tevreden. Meer dan de helft (55%) vindt dat de leverancier hen niet goed op de hoogte hield van de voortgang van de levering. En bij bijna de helft (48%) nam de leverancier niet op tijd (binnen vijf dagen na de opdracht van de gemeente) contact op. Ook bijna de helft (46%) vindt niet dat de leverancier in overleg het hulpmiddel heeft uitgekozen. En 42% geeft aan niet de mogelijkheid gekregen te hebben om het hulpmiddel uit te proberen.

Ben je het eens met de volgende uitspraken?	Eens	Oneens	Geen mening
De leverancier hield mij op de hoogte van de voortgang van het leveren van het hulpmiddel	38%	55%	7%
De leverancier gaf informatie in begrijpelijke taal	67%	20%	13%
De leverancier heeft in overleg met mij het hulpmiddel uitgekozen	46%	46%	8%
De leverancier nam op tijd (binnen vijf dagen na opdracht van de gemeente) contact met mij op	34%	48%	18%
Ik kreeg de mogelijkheid om het hulpmiddel uit te proberen	41%	42%	18%

Totaal aantal respondenten: 91

*De leverancier luistert niet naar de behoeftes van de client en probeert slechts zijn eigen product te leveren. Dit terwijl er meerdere opties zijn*

*na eigen onderzoek. Wij zijn zeer teleurgesteld over de wijze waarop de leverancier met de behoeftes van ons kind en ons rekening houdt. Wij worden behandeld als onwetende personen.*

*Testen wat bij mij past, niet iets afleveren zonder passing. Nu geen goede zithouding.*

De meeste mensen hebben informatie gekregen over bij wie ze moeten zijn voor onderhoud of reparatie van hun hulpmiddel, vaak van de leverancier (36%) of van de leverancier én de gemeente (35%). 7% heeft hierover geen informatie gekregen.

Weet je waar je moet zijn voor onderhoud of reparatie van je hulpmiddel?	Percentage
Ja, alleen de gemeente heeft daarover informatie gegeven	11%
Ja, alleen de leverancier heeft daarover informatie gegeven	36%
Ja de gemeente én de leverancier hebben daarover beide informatie gegeven	35%
Nee, ik heb daar geen informatie over gekregen	7%
Niet van toepassing	11%

Totaal aantal respondenten: 91

Een meerderheid (63%) had een advies van een ergotherapeut of van een revalidatieteam.

Was er een advies van ergotherapeut of revalidatieteam over het hulpmiddel?	Percentage
Ja	63%
Nee	32%
Dat weet ik niet	5%

Totaal aantal respondenten: 91

Van de deelnemers met een advies werd dit advies in de meeste gevallen ook overgenomen door de leverancier. Bij 61% volledig en bij nog eens 21% gedeeltelijk. Bij 11% heeft de leverancier het advies niet overgenomen.

Heeft de leverancier het advies van de ergotherapeut of het revalidatieteam overgenomen?	Percentage
Ja, de leverancier heeft het advies helemaal overgenomen	61%
De leverancier heeft een deel van het advies wel overgenomen en een deel niet	21%
Nee, de leverancier heeft het advies niet overgenomen	11%
De leverancier heeft nog geen beslissing genomen	7%

Totaal aantal respondenten: 57

*Het is altijd veel gedoe om een hulpmiddel te krijgen, als je het niet zelf kunt betalen. Eerst moet je iedereen ervan overtuigen dat het nodig is en zo moet zijn als de ergo gezegd heeft. Dan moet je wachten op de toestemming van de gemeente, de toestemming van de leverancier, de*

*adviseur van de leverancier opnieuw overtuigen dat dit echt is wat je nodig hebt, wachten op hun toestemming en dan nog minimaal 2 maanden wachten op het hulpmiddel.*

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

Van de mensen bij wie het hulpmiddel geleverd is, vindt 70% het hulpmiddel een goede oplossing en 30% had liever een ander of beter hulpmiddel gewild.

Voldoet het hulpmiddel dat geleverd is aan je behoefte?	Percentage
Het hulpmiddel is een goede oplossing	70%
Ik had liever een ander of beter hulpmiddel gewild, namelijk:	30%

Totaal aantal respondenten: 76

De groep die een ander of beter hulpmiddel had gewild, noemt vaak dat het hulpmiddel - meestal een rolstoel- niet goed past, te zwaar is of mankementen vertoont.

*Meer dan een jaar moeten wachten op een rolstoel die er al stond. 2 x alles opgemeten en bij levering klopte totaal niks!*

*Zowel de gemeente als de leverancier luisteren niet naar mijn wensen. Ik had gevraagd om een lichte rolstoel om zelfstandig deze in mijn auto mee te nemen. (...) De levering was ongekend snel, maar in de details zijn er dus fouten gemaakt. Rugleuning niet door mij inklapbaar en de rolstoel is te zwaar voor mijn autolift, dus ik zit aan huis gebonden.... Dankzij de nieuwe rolstoel moet ik nu een nieuwe aangepaste auto kopen. En iedereen trekt zijn handen ervan af. De leverancier zegt niks te maken te hebben met mijn auto en de gemeente vindt dat ik ook best met het openbaar vervoer en de WMO Taxi me kan laten vervoeren. Ik vind dit onacceptabel. Ik had hierop voorbereid moeten worden dan wel een andere rolstoel geadviseerd moeten krijgen.*

*Het zelf rijden is veel beter, maar om deze rolstoel te duwen is verschrikkelijk moeilijk.*

#### **4.4 Doorlooptijd, keuzevrijheid en overige punten**

Bij de vragen over de levering van het hulpmiddel was er ruimte voor een toelichting. Een aantal deelnemers geeft in de toelichting aan dat de doorlooptijd (voor hun rolstoel) erg lang was.

*Mijn aanvraag duurt alweer erg lang. Dat komt omdat er geen expertise meer is om dit soort complexe rolstoelen te bouwen. Is allemaal weggekocht gefuseerd of opgestapt. (...) Vorige keer deelde de gemeente boetes uit als leverancier niet op tijd leverde. Maar nu duurt*

*het ook al best lang in september ben ik al een jaar bezig en er is nog niet eens begonnen aan de bouw...*

*Alles duurt eindeloos lang en bereidwilligheid tot adequate oplossing lijkt beperkt.*

*Inmiddels ben ik bezig met de vervanging van mijn huidige rolstoel van oktober 2021 tot heden. Dat is niet de schuld van de gemeente noch de schuld van de adviseur van het bedrijf waar de gemeente een contract mee heeft. De fout ligt bij de leverancier van de geleverde en teruggestuurde rolstoel!!*

*Tegelijk met de aanvraag voor een nieuwe rolstoel heb ik ook een traplift aangevraagd. Nog voordat ik van de gemeente had gehoord dat het was goedgekeurd, werd ik al gebeld door de leverancier om een afspraak voor het inmeten te maken. Ook de levering was sneller dan vooraf aangegeven was.*

Meerdere mensen geven in de toelichting aan dat hun keuzevrijheid beperkt wordt, omdat hun gemeente maar met één leverancier zakendoet.

*Helaas heeft de leverancier een monopolypositie, maar als dit een ander product was geweest (bijvoorbeeld een fiets o.i.d. dus geen medisch hulpmiddel) waren wij allang naar een andere leverancier gestapt. Wij krijgen het gevoel, helaas, dat alleen rekening wordt gehouden met de voordelen voor de leverancier en de eisen van de gemeente maar dat de wensen van de cliënt volledig naar de achtergrond worden gebracht. Leverancier denkt daarbij niet in mogelijkheden maar ziet alleen beren op de weg, met name als wij alternatieve keuzes naar voren brengen.*

*Door de marktwerking en de aanbestedingen die men moet doen kan men nooit meer ergens anders iets regelen. Ik heb aan mijn gemeente gevraagd of zij bereid zijn om i.p.v. 1 aanbieder meerdere aanbieders aan te nemen en dat voorstel hebben zij aangenomen. We kunnen dus nu kiezen uit 3 aanbieders. Voorbeeld: mijn nu afgekeurde rolstoelligbed is een combinatie geweest van leveranciers dan moet er samen gewerkt worden.*

*Zou fijn zijn als meerdere leveranciers mogen leveren, keuzevrijheid vergroten.*

Tot slot zijn er nog toelichtingen gegeven over het inplannen van afspraken en de behandeling van klachten.

*Beter met mij afstemmen wanneer passing of levering kan, er zijn al zoveel afspraken. Daar moet het binnen passen, rekening houdend met de belastbaarheid van kind en gezin.*

*Ik vind de klachtenafhandeling van de leveranciers heel slecht. Ze behandelen een klacht gewoon vaak niet of een medewerker behandelt de klacht over zichzelf. Maar het stoort me dat er geen fatsoenlijke klachtenafhandeling deling is, terwijl die er wel moet zijn.*

## 5. Service en onderhoud

Van de meldingen gaat 63% (ook) over een reparatie van een hulpmiddel. Bij een kwart (24%) is dat een reparatie zonder spoed en bij 39% is het een spoedreparatie. Een spoedreparatie is als volgt omschreven: een spoedreparatie is nodig als het defect een groot probleem is, omdat je je hulpmiddel niet kunt missen.

Gaat de ervaring die je wilt melden (ook) over een REPARATIE van je hulpmiddel?	Percentage	Aantal
Nee, ik heb geen ervaring met reparatie van mijn hulpmiddel	37%	81
Ja, er was een reparatie nodig zonder spoed	24%	53
Ja, er was een reparatie nodig met spoed	39%	84

Totaal aantal respondenten: 218

### 5.1 Spoedreparatie

Van de 84 spoedreparaties is minder dan een kwart (23%) binnen 24 uur uitgevoerd. 43% van de mensen bij wie een spoedreparatie van hun hulpmiddel nodig was, geven aan dat de reparatie niet binnen 24 uur is uitgevoerd en dat zij ook niet goed op de hoogte gehouden zijn van de verwachte reparatietijd.

Is de spoedreparatie binnen 24 uur uitgevoerd?	Percentage
Ja, de spoedreparatie is binnen 24 uur uitgevoerd	23%
Reparatie binnen 24 uur lukte niet, maar de leverancier hield mij goed op de hoogte van de verwachte reparatietijd	12%
De spoedreparatie is niet binnen 24 uur uitgevoerd en ik werd niet goed op de hoogte gehouden van de verwachte reparatietijd	43%
Anders, namelijk:	23%

Totaal aantal respondenten: 84

De antwoorden onder 'anders' zijn heel divers: bij enkelen duurde het net iets langer dan 24 uur, bij sommigen veel langer, bij sommigen werd er niet gerepareerd (of niet vergoed) en soms kreeg men een leenhulpmiddel.

*De reparatie werd NIET vergoed ik moet alles zelf betalen terwijl het een hulpmiddel van de gemeente is.*

*Scootmobiel moest naar leverancier om gemaakt te worden, kreeg wel een leen scootmobiel.*



## 5.2 Resultaat van de reparatie

137 mensen hebben een rapportcijfer gegeven voor het resultaat van de reparatie van hun hulpmiddel. Het gemiddelde rapportcijfer voor het resultaat van de reparaties is een 5,9. Van de respondenten geeft 39% een onvoldoende (rapportcijfer 5 of lager).

*Daarbij heeft geen enkele leverancier meer de expertise om de afgekeurde rolstoel te repareren. Accu of banden probleem dat gaat nog wel, maar wordt het geavanceerder dan is er echt een probleem.*

*Monteurs zijn niet altijd kundig, weten soms totaal niet hoe ze iets moeten doen. Ik heb zelf uiteindelijk de rugleuning van mijn handbewogen rolstoel opnieuw gemonteerd, omdat die scheef was vastgezet...*

## 5.3 Procedure van de reparatie

Voor de procedure van de reparatie van hun hulpmiddel hebben ook 137 mensen een rapportcijfer gegeven. Gemiddeld geeft men een 5,2 voor de procedure. De helft van de mensen (50%) geeft een onvoldoende.

*In 2 maanden tijd heb ik 2 opladers moeten aanvragen wat bij elke oplader 6 tot 7 dagen duurde en vervolgens bleef de kilometerstand op 0 staan en moet ik weer 6 dagen wachten i.v.m. personeelstekort. Als een leverancier niet genoeg mankracht heeft waarom sluiten ze dan een overeenkomst met een Wmo en laten mensen een week zitten die dan geen gebruik kunnen maken voor een hulpmiddel die men nodig heeft.*

*De reparatie heeft negen weken geduurd. Steeds moest ik bellen. Teruggebeld werd ik nooit. Uiteindelijk ben ik met iemand met een busje naar het kantoor en werkplaats gegaan anders had het nog langer geduurd.*

*Er is 2x keer een monteur langs geweest voor de handvaten, maar steeds met verkeerde onderdelen en hij heeft de schroef van de rem van de handbike vastgedraaid. Deze blijft echter losschieten. Ergotherapeut erbij betrokken en er zouden uiteindelijk voor de handbike nieuwe onderdelen voor de rem en een kettingkast besteld worden en voor de stoel voorvorken, handvaten, een nieuw kussen en nieuwe hoepels (versleten, doet pijn met rijden). Na talloze keren contact blijkt e.e.a. steeds toch niet in bestelling genomen, er volgt géén terugkoppeling op vragen en ik ben voor mijn werk afhankelijk van de handbike en rolstoel. De handbike is echter ronduit gevaarlijk en de rolstoel wijkt zoveel af dat door het vele bijsturen de ontsteking in mijn schouder opvlamt tot een punt waarop ik mijn werk niet meer kan doen straks. Door mijn hulpmiddelen in de ziektewet komen lijkt me niet de bedoeling?*

*Ik had een lekke band met de rolstoel en had hem echt nodig op zondag. De monteur kwam zelfs vroeger dan afgesproken! Het was een leuke, doortastende monteur. Het bleek dat de vorige keer een te grote binnen-en buitenband gebruikt was en er zat een productiefout in de buitenband waardoor het leek dat hij er niet goed op lag, een soort uitstulping.*

*Een van de motoren van mijn Permobil F5 was kapot. Waardoor de rolstoel in het OV half in z'n vrij stond. Daarnaast begon de rolstoel ook uit zichzelf te rijden. Ik heb die avond de spoed dienst gebeld. Deze kwam. Er is ook redelijk snel een monteur die aangaf dat de rolstoel zo niet veilig is. En er snel een andere motor in moet. Snel was in dit geval een maand.*

*Het is altijd een gedoe over reparatie roho-kussen. De medewerkers aan de telefoon weten niet eens waar het over gaat, laat staan dat ze afspraken hierover weten. Een roho-kussen probleem moet binnen 24 uur op gehandeld worden. Dat vertel ik ze dan altijd maar, maar ze horen die afspraak zelf te weten.*

## 6. Verhuizen

15 van de deelnemers aan de enquête melden een ervaring met de verhuizing van hun hulpmiddel. Bij 10 van hen betreft het een op maat gemaakt hulpmiddel.

Gaat de ervaring die je wilt melden (ook) over een VERHUIZING met het hulpmiddel?	Aantal
Ja, over verhuizing van een hulpmiddel dat voor mij op maat gemaakt is	10
Ja, over verhuizing van een hulpmiddel dat niet speciaal op maat gemaakt is	5
Nee	203

Totaal aantal respondenten: 218

### 6.1 Verloop van de verhuizing

Bij ongeveer de helft van de mensen, 7 van de 15, is het hulpmiddel meeverhuisd. Bij de op maat gemaakte hulpmiddelen zijn er 7 meeverhuisd, heeft 1 persoon een nieuw exemplaar gekregen en is bij 1 persoon de nieuwe aanvraag afgewezen. Eén deelnemer geeft bij 'anders' aan, dat het op maat gemaakte hulpmiddel meeverhuisd is zonder schriftelijke toestemming.

De hulpmiddelen die niet speciaal op maat gemaakt zijn, zijn niet meeverhuisd. 2 mensen hebben een nieuw exemplaar gekregen, één aanvraag loopt nog en één aanvraag is afgewezen. Bij de persoon die 'anders' antwoordt, is de scootmobiel onder voorbehoud meeverhuisd en volgt binnen twee maanden de beslissing of deze mag blijven.

Hoe verliep de verhuizing?	Op maat gemaakt hulpmiddel	Niet speciaal op maat gemaakt hulpmiddel	Totaal
Mijn hulpmiddel is meeverhuisd	7	0	7
Mijn hulpmiddel is niet meeverhuisd, ik heb een nieuw exemplaar gekregen	1	2	3
Mijn hulpmiddel is niet meeverhuisd, de nieuwe aanvraag loopt nog	0	1	1
Mijn hulpmiddel is niet meeverhuisd, de nieuwe aanvraag is afgewezen	1	1	2
Anders, namelijk:	1	1	2

Totaal aantal respondenten: 15

### 6.2 Tevredenheid over de verhuizing

Aan de 15 mensen die melden over een verhuizing met hun hulpmiddel is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de verhuizing. Gemiddeld geeft men een 5,2, maar de

verschillen zijn groot. Zes mensen geven een cijfer 1 voor de verhuizing van hun hulpmiddel, maar er zijn ook 3 mensen die een 10 geven.

### *Serius genomen*

Een aantal mensen heeft iets toegelicht over hun verhuizing. Mensen die tevreden zijn met de oplossing geven aan dat ze zich serieus genomen voelen door hun gemeente en dat het traject vlot is verlopen.

*Ik vond het fijn dat mijn nieuwe gemeente gewoon aannam dat alles klopte wat ik over mijn gezondheid en beperkingen vertelde, er hoefden niet eerst allerlei ingewikkelde gesprekken en keuringen te volgen, ze namen gewoon over hoe mijn oude rolstoel eruitzag en wat ik nu nodig had.*

*Mijn nieuwe gemeente nam aan dat ik de rolstoel die ik had ook echt nodig had en heeft dezelfde geleverd, dat vond ik heel fijn, geen onnodige gesprekken, keuringen e.d. Ik voelde me daardoor ook serieus genomen.*

### *Lange wachttijd*

Een aantal mensen is niet tevreden omdat het lang duurt voordat ze duidelijkheid hebben over hun hulpmiddelen na de verhuizing. Dit levert stress op.

*5 Maanden voor verhuizing aangevraagd bij gemeente X om 3wiel fiets mee te verhuizen. Nog steeds geen antwoord. Het Juiste Loket ingeschakeld. Gemeente X verwijst naar de Toegang. De Toegang verwijst naar gemeente X. Daarom Juiste Loket ingeschakeld. Met 5 maanden bellen, mailen etc. kom ik er niet doorheen.*

*De nieuwe gemeente was aardig en behulpzaam. Maar geen toezegging of je je hulpmiddel kunt houden, een wachttijd van 8-12 weken en misschien ook nog het hele traject opnieuw is extra stress bij een verhuizing. Gemeenten zouden hier volledig buiten moeten staan.*

*Vanuit een specialist heb ik een verwijzing voor een bidetfunctie. 6 weken, 13 januari 2022, voor mijn verhuizing heb ik de aanvragen gedaan. Bidetfunctie invalidenparkeerplaats e.d. Vervolgens kwam er een gesprek met 2 man van de Wmo in april en die vroegen we naar mijn oude poep routine voor mijn verhuizing. In aanwezigheid van mijn dochter van 19. Vooraf werd niet het gesprek voor besproken. Anders had ik haar weg gestuurd. Ook werd er aangegeven dat er een wachtlijst is voor de zorg. En nu 8 juni weet ik nog steeds niets. Schaamteloos. Heb alle medische documenten en beschikkingen van uit*

*mijn vorige woonplaats door gestuurd. En nog zit ik bijna 6 maanden te wachten en moet ik mezelf maar zien te redden.*

### **Geen aanpassingen na 'wensverhuizing'**

Twee mensen rapporteren dat zij na een verhuizing geen woningaanpassingen vergoed krijgen, omdat het volgens hun gemeente een 'vrijwillige'- of wensverhuizing zou zijn.

*Ik woon in een "senioren" woning met een tuintje waar ik nauwelijks in kan door een drempel van 8cm. Ik ben fysiek beperkt en loop een rollator. Ik moet de rollator over de drempel tillen. Ik heb ook ernstige longproblemen en wil graag dagelijks naar buiten ook om aan voldoende beweging te komen. Ik heb TELEFONISCH contact gehad met IAB en die hebben in hun wijsheid besloten dat ik een niet medische "wensverhuizing" had gedaan en een aangepaste woning achterliet. Het woord medisch is niet gevallen tijdens gesprek met IAB, het was een telefoongesprek van 5 minuten. Mijn vorige huis was op 4 hoog, in Coronatijd kon ik geen kant op. Kon alleen zitten op een smal balkon. Bovendien ga ik fysiek steeds meer achteruit en ook mijn longen. Hoezo niet medisch?*

*Na een plotselinge relatiebreuk kon ik mijn aangepaste woning niet meer betalen. Gemeente deed niets, met hulp van omroep max naar een piepklein flatje verhuisd. Omdat ik de aangepaste woning 'vrijwillig' heb verlaten, krijg ik in het nieuwe flatje geen aanpassingen.*

### **6.3 Verandering van zorgwet**

Enkele meldingen gaan over het 'meeverhuizen' van hulpmiddelen bij verandering naar een andere zorgwet. Dan blijkt het niet altijd mogelijk om het hulpmiddel mee te verhuizen.

*Hulpmiddel vanuit de Wmo verkregen, nu over naar de Wlz en vanuit zorgkantoor wordt gemeld dat de elektrische handbike niet over kan, als het een handmatige was wel.*

*Toen ik verhuisde naar een instelling ging het helemaal mis, mijn aangepaste scootmobiel werd zonder overleg opgehaald en ik moest een nieuwe aanvragen via de zorginstelling. Ik kreeg een scootmobiel waar ik niet op kon rijden. Mijn man en ergotherapeut hebben hemel en aarde moeten bewegen om mijn eigen scootmobiel weer terug te krijgen. Dat heeft ruim een week geduurd.*

## 7. Hulpmiddelen via andere instanties

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

Was je ervaring positief of negatief?	Positief	Negatief	Neutraal	Totaal
Zorgverzekering	10	11	2	23
Zorgkantoor	1	0	2	3
UWV	0	4	1	5
Zelf aangeschaft	9	6	6	21

### 7.1 Aanvraag via de zorgverzekering

In totaal 23 meldingen gaan over een hulpmiddel, dat is aangevraagd bij een zorgverzekering. Deze meldingen gaan o.a. over hulpmiddelen voor persoonlijke verzorging, trippelstoelen, braces/ortheses en hulpmiddelen voor communicatie, zoals spraakcomputer of brailleleesregel. Ongeveer de helft van de meldingen is positief (10) en de helft negatief (11).

#### Criteria

Enkele meldingen gaan erover dat een verzekeraar criteria hanteert, waardoor maatwerk niet mogelijk is en men niet het passende hulpmiddel krijgt

*De ervaring via zorgverzekeraar X was top, echter de ervaring hiervoor met Zorgverzekeraar Y was bar slecht. Zorgverzekeraar Y verleende geen toestemming voor het langdurig gebruiken van de trippelstoel. Ik moest er continue in moeten zitten om er gebruik van te mogen maken, echter wees ik hen erop dat je dan een rolstoel aanvraagt en geen trippelstoel. In januari gelukkig overgestapt naar zorgverzekeraar X waarna de aanvraag voor verlenging (langdurig gebruik) zo geregeld was door de thuiszorgwinkel zelf.*

*De zorgverzekering vindt dat je een communicatiehulpmiddel niet in mag zetten voor het gebruik van whatsapp terwijl dat wél een zéér gebruikelijke manier van communicatie is waarvan mijn kind niet uitgesloten zou mogen worden. Whatsapp wordt op hulpmiddelen nu niet voldoende ondersteund.*

*Ik kreeg het (omgevingsbesturing) niet omdat mijn aandoening niet in hun lijstje voor komt.*

## *De leverancier*

Een aantal mensen is positief over de zorgverzekeraar zelf, maar niet over de leverancier.

*De aanvraag was door zorgverzekeraar X via de App toegezegd onder de voorwaarde dat de leverancier dit nog moest beoordelen voor hen, maar daarna geweigerd door zorgverzekeraar X.*

*Goede afhandeling van mijn verzekering. Slechte afhandeling van de leverancier.*

*Het is de hulpmiddelenleverancier die moeilijk deed om een goed bed te leveren. Het bed liep schuin, waardoor ik steeds als het ware naar het laagste punt gleeed.*

Maar er zijn ook positieve ervaringen met de leveranciers.

*De levering was snel en goed.*

*Ik heb een hele goede ervaring met de leverancier gehad. Bij zorgverzekeraar X ging het ook vrij vlot.*

## *Vergelijking tussen zorgverzekering en Wmo*

Enkele melders maken een vergelijking tussen de aanvraag van hulpmiddelen via de zorgverzekeraar en hulpmiddelen via de Wmo. Hun ervaring met de zorgverzekeraar zijn veel positiever dan met de Wmo.

*Aanvraag over hulpmiddelen, die zorgverzekeraars dekken via leverancier X, ging altijd top. Binnen drie weken hadden wij rollator thuis. Ze werken altijd met hoogste kwaliteit. Aanvraag met Gemeente op zelfde brief van ergo duurt tot nu 7 maanden!!!! Is nog niet bekend wanneer mijn dochter de fiets krijgt. Die mensen uit Gemeente slopen ons leven.*

*Graag willen wij opmerken dat wij alleen met deze leverancier deze slechte ervaring hebben. Dat was al bij de eerste rolstoel en nu weer bij de tweede. Helaas kunnen wij niet kiezen. Alle andere leveranciers van hulpmiddelen zijn meer dan uitstekend. Hierbij kan worden gedacht aan een kinderrollator, een speciale zitvoorziening, een spraakcomputer, incontinentiemateriaal etc. Kortom de leveranciers via de ziektekostenverzekering zijn meer dan uitstekend. Denken mee en denken in oplossingen, ook de verzekeraar zelf denkt mee met een speciaal daartoe bestemde afdeling. Dus onze ervaring met de WMO-leverancier is zeker niet onze algemene ervaring met leveranciers van medische hulpmiddelen.*

## 7.2 Aanvraag via het zorgkantoor

Slechts 3 meldingen gaan over een aanvraag via het zorgkantoor. Eén daarvan is een positieve ervaring, twee zijn neutraal.

De beide meldingen die 'neutraal' invullen geven beide aan dat de communicatie rond de levering van het hulpmiddel beter kan.

*Aanvraag via ergo liep redelijk, aanvraag werd teruggestuurd met de mededeling waarin hoog-laag functie nodig was. Hiervoor extra argumenten moeten aangeven. Na meerdere maanden werd de stoel afgeleverd op onze gang zonder melding en of uitleg, afstelling. Via ergo en adviseur later pas afgesteld en besproken. Daarnaast wordt er door leverancier X nooit afspraken gemaakt, ze staan ineens voor de deur.*

## 7.3 Aanvraag via het UWV

Er gaan 5 meldingen over een hulpmiddel dat is aangevraagd bij het UWV. Daarbij gaat het vooral over aanpassingen of elektrische ondersteuning voor mobiliteit (rolstoel, auto). Van deze mensen geven er 4 aan dat hun ervaring negatief is en 1 neutraal.

Bij 2 negatieve ervaringen speelt een lange doorlooptijd een rol:

*De rolstoel, geleverd door leverancier X, is net klaar. Het schooljaar is voorbij. In maart 2021 aangevraagd. Heeft ontzettend lang geduurd*

Een persoon meldt dat de leverancier (het aanpasbedrijf) geen passende oplossingen heeft geleverd.

*Het aanpasbedrijf is niet eerlijk geweest over de (on)mogelijkheden van de geleverde aanpassingen waardoor de auto nu niet geschikt is voor mij. We hebben het over aanpassingen van 70.000 euro waar ik 10 jaar mee moet doen.*

Een persoon met een rolstoel met elektrisch aankoppelstuur en smartdrive via het UWV geeft aan dat de service niet goed geregeld is:

*Kleine reparaties (band plakken, afstellen e.d.) gaat goed. Als er iets vervangen moet worden (band, accu, rem) wordt er heel moeilijk gedaan en gevraagd of ik dat zelf eerst even wil aanschaffen of een hele nieuwe aanvraag wil opstarten bij de gemeente.*

## 7.4 Hulpmiddel zelf aangeschaft

In totaal 21 mensen geven aan dat zij hun hulpmiddel zelf hebben aangeschaft. Het gaat vaak om een rollator (8), aanpassingen (beugels/verhoging in de badkamer/toilet) (4) en scootmobielen (3).



De meeste meldingen gaan over de levering en de service. Bij enkele zijn er problemen met de service

*Winkel waar ik de rollator gekocht heb is inmiddels gesloten, service en reparatiemogelijkheid is verdwenen!*

Meerdere mensen geven juist aan dat ze door de eigen aanschaf kunnen kiezen voor betere kwaliteit en service.

*Ik had een scootmobiel van de Gemeente X, maar er werd nooit onderhoud aan gedaan en durfde ik niet meer er mee weg, omdat ik telkens pech had. Zodoende heb ik zelf een scootmobiel aangeschaft.*

*Omdat het mijn eigen hulpmiddel is, laat ik hem onderhouden bij de fietsenmaker. Dat kan nog. Gelukkig niet meer bij leverancier X. Met die partij liep de communicatie stroef. Ze begrepen me gewoon niet. Bij de fietsenmaker begrijpen ze me wel.*

*Bedrijf is 3 maand bezig geweest om alles uit te proberen, bij tussenposes is eraan gewerkt en steeds weer kijken of het voldeed. Uiteindelijk is het een liftje geworden.*

## 8. Conclusies

De cliëntenorganisaties hebben in 2022 een hulpmiddelenmonitor gestart. Met deze monitor, in de vorm van een doorlopende meldactie, wordt onderzocht of en hoe het landelijk normenkader hulpmiddelen in de praktijk tot verbetering leidt. Vanaf april tot en met 25 september 2022 zijn in het kader van de monitor 323 ervaringen gemeld. De meeste gaan over hulpmiddelen verstrekt door gemeenten en een aantal over hulpmiddelen via zorgverzekeraars. Meldingen over het UWV en het zorgkantoor zijn er te weinig om conclusies aan te verbinden.

De meldingen laten zien dat een aantal afspraken uit het landelijke normenkader in de praktijk vrij goed worden nagekomen én dat er nog veel verbeterpunten zijn:

- **Bij de aanvraag van hulpmiddelen bij de gemeente verloopt de communicatie vaak niet goed.** 42% van de mensen geeft een onvoldoende voor het contact met de gemeente. Bijna de helft heeft geen vast aanspreekpunt of weet niet of ze een vast aanspreekpunt hebben en ruim de helft vindt dat ze niet goed op de hoogte worden gehouden van de voortgang van de aanvraag.
- **Adviezen van ergotherapeuten en revalidatieteams worden in de meeste gevallen geheel of gedeeltelijk overgenomen, zowel door de gemeenten als door de leveranciers.** Gemeenten namen het advies van de ergotherapeut of het revalidatieteam in 18% van de gevallen niet over, leveranciers namen het advies in 11% van de gevallen niet over. In de overige gevallen is het advies wel (of gedeeltelijk) overgenomen.
- **De informatie en communicatie door gemeenten over het pgb is onvoldoende.** Twee derde van de mensen is door hun gemeente niet geïnformeerd over de keuzemogelijkheid voor een pgb. Bij de mensen die voor een pgb voor hun hulpmiddel hebben gekozen, is de procedure vaak niet duidelijk, is het bedrag niet altijd toereikend en ontbreken vaak afspraken voor vergoeding van reparaties.
- **Ook bij de leveranciers verloopt de communicatie nog niet goed.** Ruim de helft van de mensen vindt dat de leverancier hen onvoldoende op de hoogte houdt van de voortgang van de levering en in bijna de helft van de gevallen nam de leverancier niet op tijd contact op na de aanvraag. Ook het in overleg uitkiezen van het hulpmiddel en de mogelijkheid bieden om een hulpmiddel uit te proberen zijn nog geen gemeengoed. Er wordt wel bijna altijd informatie verstrekt over waar men moet zijn voor onderhoud of reparatie.
- **Bij complexe aanvragen ontbreekt bij de leverancier vaak een casemanager en er wordt niet achteraf gecheckt of alles in orde is.** Ruim een derde van de mensen met een complexe aanvraag heeft geen casemanager en nog eens een derde weet niet of er een casemanager is. Na levering van het hulpmiddel neemt de leverancier in meer dan de helft van de gevallen geen contact op om te checken of alles in orde is.

- **Spoedreparaties worden meestal niet binnen 24 uur uitgevoerd.** Van de spoedreparaties is meer dan driekwart niet binnen 24 uur uitgevoerd. In veel gevallen wordt men bovendien niet goed op de hoogte gehouden van de verwachte reparatietijd.
- **Verhuizingen met een hulpmiddel verlopen meestal goed.** Op maat gemaakte hulpmiddelen zijn (bijna) allemaal meeverhuisd. Verhuizen met woningaanpassingen lijkt wel problemen te geven, wanneer de gemeente de verhuizing niet noodzakelijk acht.
- **Ervaringen met hulpmiddelen via de zorgverzekering zijn deels negatief door te strikte criteria bij de toekenning of door problemen met de levering.** Als knelpunten hulpmiddelen via de zorgverzekering worden benoemd: criteria van de zorgverzekeraar, die toekenning van een passend hulpmiddel in de weg staan en problemen bij de afhandeling door leveranciers.

## **Ieder(in)**

Bezoekadres  
Churchillaan 11  
3527 GV Utrecht

Postadres  
Postbus 169  
3500 AD Utrecht

T 030-720 00 00  
E [post@iederin.nl](mailto:post@iederin.nl)  
I [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl)