

Problemen met hulpmiddelen zijn nog steeds niet verholpen

Vier jaar geleden zijn er afspraken gemaakt met gebruikers, gemeenten, zorgverzekeraars en leveranciers om de dienstverlening op het gebied van hulpmiddelen te verbeteren. Deze afspraken worden nog steeds niet goed nageleefd. En dus lopen mensen nog altijd tegen veel problemen aan bij aanvraag, levering en reparatie van hulpmiddelen. Dit blijkt uit de eindrapportage van de Hulpmiddelenmonitor.

De Hulpmiddelenmonitor is een initiatief van Ieder(in), CP Nederland, DON, EMB Nederland, Per Saldo, Patiëntenfederatie Nederland en Spierziekten Nederland. In 2022 verscheen de eerste rapportage. De meting die nu is gedaan, is gebaseerd op 668 meldingen die zijn binnengekomen van 26 juli 2022 tot en met 31 juli 2023.

Meldingen komen vooral van mensen met een levenslange beperking

De monitor gaat vooral over mensen die vanaf hun geboorte een beperking hebben of deze op jongere leeftijd hebben gekregen. Driekwart van de mensen in de monitor is jonger dan 65 jaar. De hulpmiddelen moeten hen in staat stellen om een leven op te bouwen en te participeren in de maatschappij. Daarin verschillen ze van ouderen die vaak alleen voor hun laatste levensfase hulpmiddelen nodig hebben.

Geen aanspreekpunt bij gemeente

Verreweg de meeste meldingen gaan over hulpmiddelen die via de gemeente zijn verstrekt. Het gemiddelde rapportcijfer voor het contact met de gemeente is een 5,3. De helft van de aanvragers van een hulpmiddel heeft – anders dan afgesproken – geen vast aanspreekpunt of weet niet of ze een vast aanspreekpunt hebben. Bijna 60% vindt dat de gemeente hen niet goed op de hoogte heeft gehouden van de voortgang van de aanvraag. Bijna driekwart van de deelnemers (74%) is door de gemeente niet verteld dat het ook mogelijk is om via een persoonsgebonden budget (pgb) een hulpmiddel aan te schaffen.

Goed nieuws is wel, dat adviezen van ergotherapeuten en revalidatieteams in de meeste gevallen geheel of gedeeltelijk worden overgenomen. Zowel door de gemeenten als door de leveranciers van hulpmiddelen.

Geleverde hulpmiddel voldoet vaak niet

Helaas gaat er bij de levering gaat teveel mis. Ruim de helft zegt dat de leverancier niet in overleg met hen het hulpmiddel heeft uitgekozen en 57% heeft niet de mogelijkheid gekregen om het hulpmiddel uit te proberen. Verder klagen veel mensen ook over de lange doorlooptijden (voor het hulpmiddel er is). Zelfs bij complexe aanvragen – bijvoorbeeld voor een elektrische rolstoel op maat – worden de afspraken niet nagekomen. Zo hebben mensen bij de leverancier vaak geen casemanager. En nazorg, zoals he achteraf checken of het hulpmiddel passend is en goed werkt, blijft vaak achterwege.

De tevredenheid over het geleverde hulpmiddel is dan ook relatief laag. 55% vindt het hulpmiddel een goede oplossing, 45% had liever een ander of beter hulpmiddel gewild. De laatste groep noemt vaak dat het hulpmiddel – meestal een rolstoel – niet de juiste afmetingen heeft of dat ze een lichter hulpmiddel hadden gewild. Hoe fout het soms gaat blijkt uit het volgende citaat:

"Als ze de oude stoel hadden gefotografeerd, dan was de nieuwe niet met een te klein en te smal werkblad geleverd... en mijn arondersteuning was te kort Ik heb alleen nog een beperkte handfunctie. Ik kon hierdoor de rolstoel niet bedienen."

Spoedreparaties gebeuren zelden binnen 24 uur

Een pluspunt is dat de meeste mensen wel goed worden voorgelicht over waar ze moeten aankloppen voor reparaties. Daar staat tegenover dat velen ontevreden zijn over de uitgevoerde reparaties. Meer dan de helft geeft de reparatie een onvoldoende. Zo ook de melder die dit overkwam: *"Rolstoel was wekenlang weg en bij terugkomst was het probleem niet opgelost."* En reparaties die met spoed moeten gebeuren – omdat de betrokkene niet zonder het hulpmiddel kan – worden maar zelden uitgevoerd binnen 24 uur, zoals is afgesproken.

Oproep: het moet en kan beter!

Tot slot. De resultaten van deze tweede rapportage zijn nog minder goed dan die van de vorige rapportage. De gemaakte afspraken worden dus minder goed nageleefd dan een jaar eerder. De organisaties achter de monitor vinden dan ook dat de hulpmiddelenverstrekking via gemeenten voor mensen met een beperking dringend moet worden verbeterd.

Voor de korte termijn moeten partijen (ministerie, gemeenten, leveranciers en cliëntenorganisaties) met elkaar om tafel om de belangrijkste knelpunten aan te pakken. Maar voor de complexe aanvragen is dat niet voldoende, daarvoor is meer expertise en beter passend maatwerk nodig. De organisaties pleiten daarom om voor deze groep toe te werken naar een aparte landelijke hulpmiddelenregeling.