Rapport

Meldactie hulpmiddelen

Ervaringen met keuze, aanvraag, levering en gebruik van hulpmiddelen

Utrecht, augustus 2019

Patiëntenfederatie Nederland
samen de zorg beter maken

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3

1.1 Interpreteren van de resultaten 3

1.2 Opzet vragenlijst 3

2 Profiel deelnemers 4

3 Resultaten 6

3.1 Gebruik hulpmiddel 6
3.1.1 Type hulpmiddel 6
3.1.2 Hoe lang gebruikt men het hulpmiddel al 8
3.1.3 Mate van hinder in dagelijks leven door beperking 9
3.1.4 Belang gebruik hulpmiddel 10

3.2 Keuze van geschikt hulpmiddel 13
3.2.1 Hulp bij het zoekproces 13
3.2.2 Keuzemogelijkheid 20
3.2.3 Knelpunten bij uitkiezen hulpmiddel 22
3.2.4 Ervaringen bij keuze van geschikt hulpmiddel 23
3.2.5 Tevredenheid uiteindelijke hulpmiddel 27

3.3 Mate van tevredenheid over aanvraag en levering 28
3.3.1 Gemak verkrijgen van machtiging 28
3.3.2 Snelheid waarmee men hulpmiddel geleverd kreeg 29
3.3.3 Mate waarin men geïnformeerd werd tijdens het proces 30
3.3.4 Mate waarin proces van aanvraag en levering soepel verliep 31
3.3.5 De kennis van de leverancier 32
3.3.6 Proces van aanvraag en levering in totaal 33
3.3.7 Knelpunten bij de aanvraag of levering 34
3.3.8 Enkele toelichtingen per hulpmiddel inzake aanvraag en levering 35
3.3.9 Instructie of uitleg gebruik hulpmiddel 39
3.3.10 Speciale aanpassingen van het hulpmiddel 44

3.4 Reparatie of vervanging 47
3.4.1 Hoe lang duurde het 47
3.4.2 Vervangend hulpmiddel 49
3.4.3 Mate van tevredenheid over reparatie en/of vervanging 50

3.5 Vergoeding en betaling 52
3.5.1 Mate waarin hulpmiddel vergoed werd 52
3.5.2 Op hoogte van (bij)betaling 54

4 Conclusies & aanbevelingen 59

4.1 Conclusies 59

4.2 Aanbevelingen 60

1 Inleiding

Er zijn in Nederland veel mensen die gebruik maken van één of meer hulpmiddelen vanwege een beperking of chronische aandoening. Door middel van onderzoek onder deze mensen, verkrijgen we inzicht in wat er goed gaat en beter kan als het gaat om keuzemogelijkheden, aanvraag en levering, gebruik en vergoeding van hulpmiddelen.

Het onderzoek is uitgevoerd in mei en juni 2019 door Patiëntenfederatie Nederland, in overleg met patiëntenorganisaties en Ieder(in), netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte. Ruim 8.000 personen uit het zorgpanel van Patiëntenfederatie Nederland hebben deelgenomen. Aan hen is gevraagd of ze (of iemand voor wie ze zorgen) gedurende het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van een hulpmiddel uit één van onderstaande categorieën:

- Hulpmiddelen die de mobiliteit vergroten (bijv. rollator, scootmobiel, rolstoel)
- Verbruiks- of gebruikshulpmiddelen (bijv. stomamaterialen, diabeteshulpmiddelen)
- Hulpmiddelen voor problemen met het zicht (bijv. beeldschermloep, taststok)
- Hulpmiddelen voor gehoorproblemen (bijv. hoortoestel, rogerpen, trilwekker)

Aanpassingen in huis en implantaten zijn buiten dit onderzoek gehouden.

In totaal voldeden 4155 deelnemers aan bovengenoemde criteria. Hiervan gaf 77% aan zelf gebruik te maken van één van deze hulpmiddelen en 23% voor iemand te zorgen met een hulpmiddel uit een van deze categorieën. Beide groepen vormen de doelgroep voor dit onderzoek.

1.1 Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers van dit onderzoek is niet representatief voor de Nederlandse bevolking. Het betreft namelijk mensen die afhankelijk zijn van één of meerdere hulpmiddelen.

1.2 Opzet vragenlijst

De vragenlijst bevat de volgende onderwerpen:

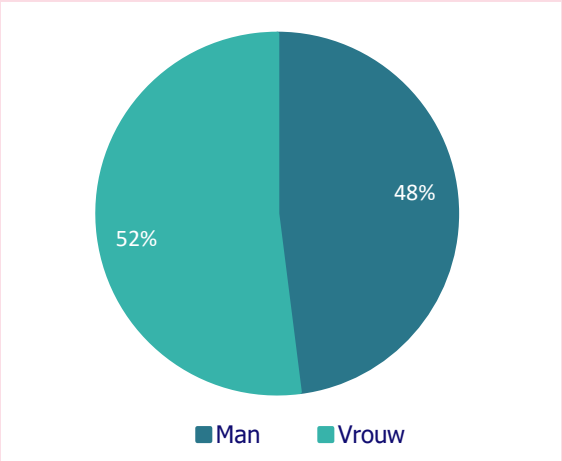
- Gebruik hulpmiddel: type hulpmiddel, hoe lang gebruikt men het al, belang voor het dagelijkse leven etc.
- Het keuzeproces: hulp bij het uitzoeken en beoordeling hiervan, keuzemogelijkheden etc.
- Aanvraag en levering: tevredenheid hierover en ervaren knelpunten hierbij.
- Reparatie of vervanging: ervaring hiermee, hoe lang duurde het, mate van tevredenheid
- Vergoeding en betaling: in hoeverre vergoed, weet men dat men moet betalen en wist men dat van tevoren.
- Achtergrondgegevens van de deelnemers: geslacht, opleiding, gebruik overige hulpmiddelen etc.

De aantallen gegeven antwoorden verschillen per vraag, omdat niet elke vraag op iedereen van toepassing is en omdat vragen niet verplicht beantwoord hoeven te worden. Ook tellen percentages regelmatig op tot meer dan 100%. Dit kan veroorzaakt worden door afronding, of doordat mensen meer antwoorden kunnen geven.

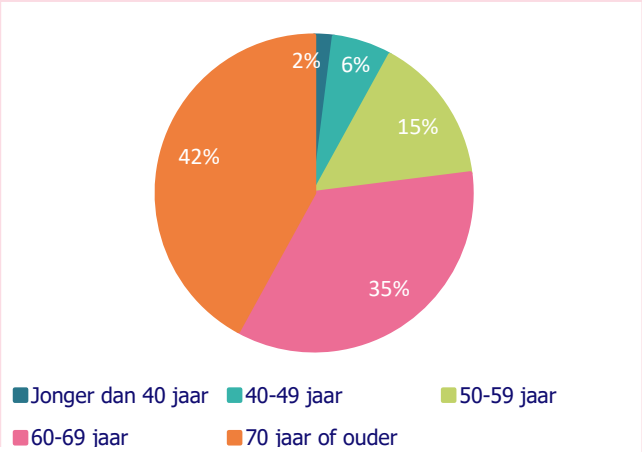
2 Profiel deelnemers

Het profiel van de deelnemers is als volgt samen te vatten:

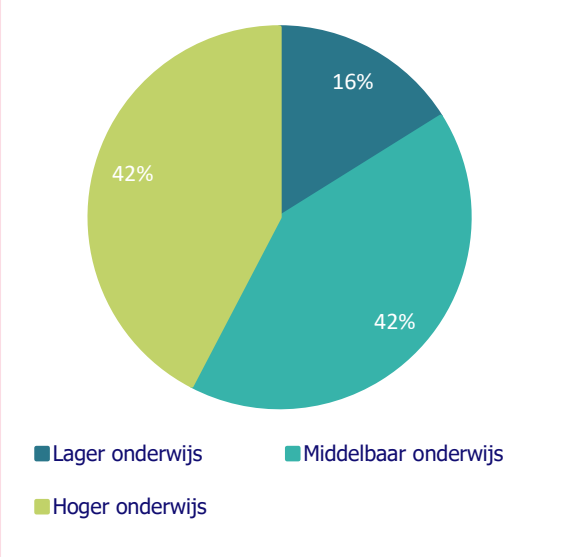
- Een kleine meerderheid van de deelnemers (52%) is vrouw (figuur 1).
- De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 67 jaar (figuur 2).
- Van de deelnemers is 16% lager opgeleid, 42% middelbaar opgeleid en 42% hoger opgeleid (figuur 3).
    - Lager onderwijs: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
    - Middelbaar onderwijs: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
    - Hoger onderwijs: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.



Figuur 1 Geslacht (n=4155)



Figuur 2 Leeftijd (n=4050)

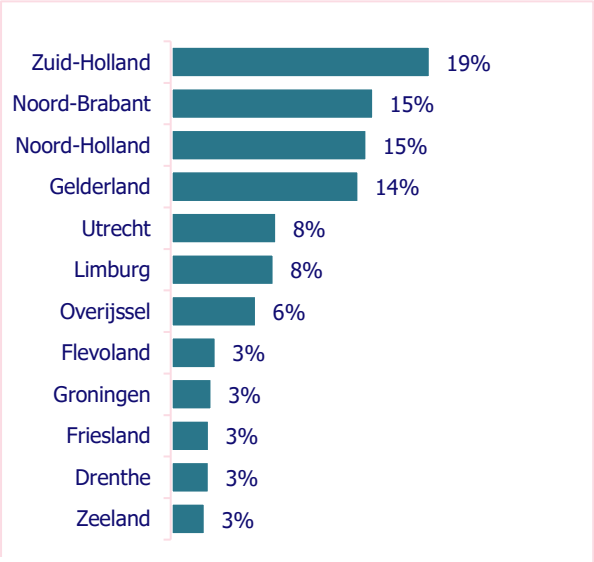


Figuur 3 Opleiding (n=3965)

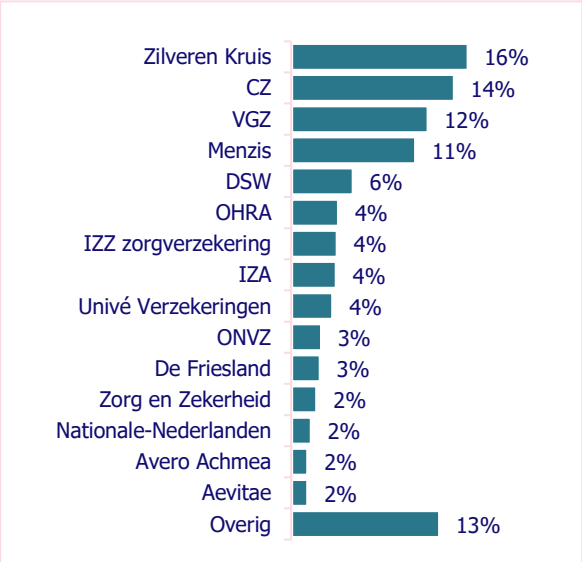


Figuur 4 Chronische aandoening (n=3962)

Patiëntenfederatie Nederland
samen de zorg beter maken



Figuur 5 Provincie (n=4112)



Figuur 6 Zorgverzekeraar (n=3983)

- Van de deelnemers heeft 89% één of meer chronische aandoeningen (figuur 4). Deze deelnemers hebben vaak te maken met een lichamelijke aandoening (33%) of hart- en vaatziekten (29%). Daarnaast hebben deze deelnemers ook vaak reumatische aandoeningen (25%), diabetes (23%) en astma/COPD (22%).
- De deelnemers komen vooral uit Zuid-Holland (19%), Noord-Brabant (15%), Noord-Holland (15%) en Gelderland (14%) (Figuur 5).
- Het merendeel van de deelnemers is verzekerd bij één van de grote zorgverzekeraars (figuur 6).

3 Resultaten

3.1 Gebruik hulpmiddel

3.1.1 Type hulpmiddel

Deelnemers is gevraagd in hoeverre zij (of iemand voor wie zij zorgen) gedurende het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van een hulpmiddel uit één van de volgende categorieën:

- Een hulpmiddel om mobiliteit te vergroten (bijv. rolstoel, scootmobiel, krukken etc.)
- Een verbruiks- of gebruikshulpmiddel (bijv. stomamateriaal, diabeteshulpmiddel, katheter etc.)
- Een hulpmiddel bij zichtproblemen (bijv. beeldschermloep, blindengeleidehond etc.)
- Een hulpmiddel bij gehoorproblemen (bijv. hoortoestel, rogerpen, trilwekker etc.)

Ongeacht of men van meerdere hulpmiddelen gebruikt maakt, is gevraagd één hulpmiddel te kiezen waarvoor de gehele vragenlijst ingevuld werd. In onderstaande tabel staat per categorie een overzicht van gekozen hulpmiddelen. In de 'overig' categorie zijn vaak meerdere hulpmiddelen genoemd binnen de betreffende categorie. Deze antwoorden zijn onbruikbaar, omdat we niet weten voor welk hulpmiddel de vragenlijst ingevuld wordt.

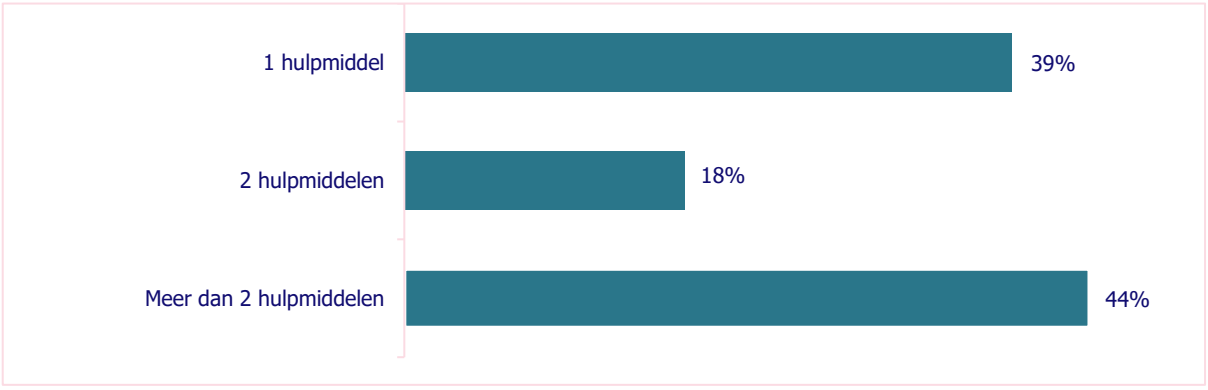
Hulpmiddel ter bevordering mobiliteit	
Totaal	**1877**
Rolstoel	472
- handbewogen	339
- elektrisch	129
- sport	4
Scootmobiel	457
Krukken of stok	325
Rollator	309
Prothese, orthese of brace	99
Fiets	57
Trippelstoel/sta-op-stoel	52
Overig	106

Verbruiks- of gebruikshulpmiddel	
Totaal	**1405**
Aan- en uittrekhulp steunkousen	41
Compressiematerialen	8
Continentiemateriaal, absorberend	249
Continentiemateriaal, afvoerend	137
Cpap ademhalingsondersteuning	79
Diabetes bloedglucosemeter, teststrips	156
Diabetes materialen toediening insuline	100
Orthopedisch schoeisel	115
Steunkousen	183
Steunzolen	69
Stoma of stomamaterialen	150
Verband voor wondzorg	13
Overig	105

Hulpmiddel bij zichtproblemen	
Totaal	**65**
Beeldschermloep	12
Blindengeleidehond	3
Computeraanpassingen slechtzienden /blinden	4
Contactlenzen op medische indicatie	3
Speciale bril	14
Taststok	9
Voorlees- en afspeelapparatuur	7
Overig	13

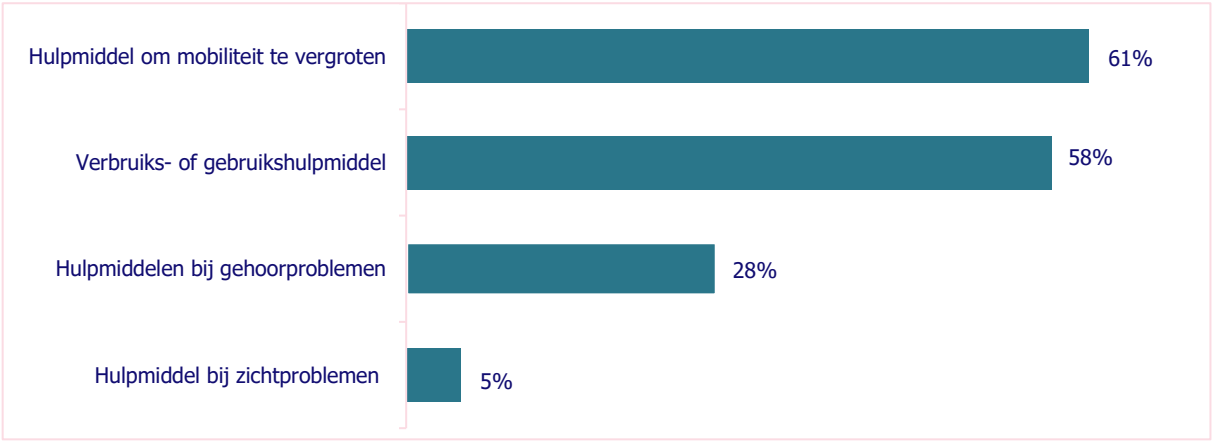
Hulpmiddel bij gehoorproblemen	
Totaal	**805**
Hoortoestel	715
Losstaand hulpapparatuur	28
Solo-apparatuur	38
Overig	24

De meeste deelnemers aan dit onderzoek, namelijk 62%, gebruiken meer dan één hulpmiddel in het dagelijks leven, 44% gebruikt zelfs meer dan 2 hulpmiddelen. Gemiddeld gebruiken de deelnemers 2,1 hulpmiddelen.



Figuur 7 Hoeveel hulpmiddelen gebruikt u? (n=4037)

Het betreft vooral hulpmiddelen ter bevordering van de mobiliteit (61%) en verbruiks- of gebruikshulpmiddelen (58%).

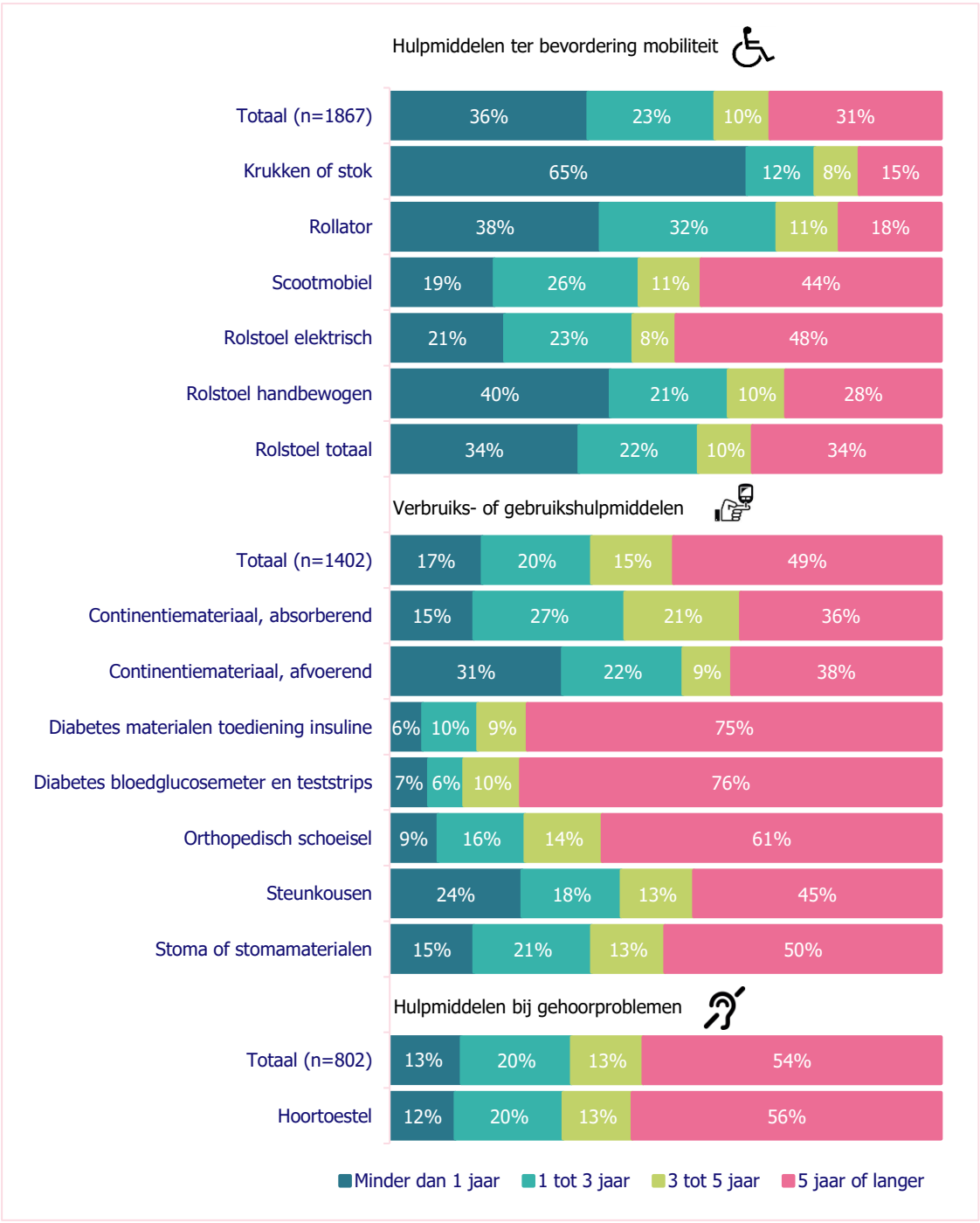


Figuur 8 Gebruik type(n) hulpmiddel(en) (n=4154)

In de rest van de rapportage worden de resultaten per categorie teruggekoppeld alsmede de hulpmiddelen waarvan voldoende (minstens 100) waarderingen zijn. Deze hulpmiddelen zijn in de tabel groen gearceerd. Vanwege het relatief lage aantal mensen die de vragenlijst voor een hulpmiddel bij zichtproblemen heeft ingevuld, wordt deze categorie niet apart in de grafieken getoond.

3.1.2 Hoe lang gebruikt men het hulpmiddel al

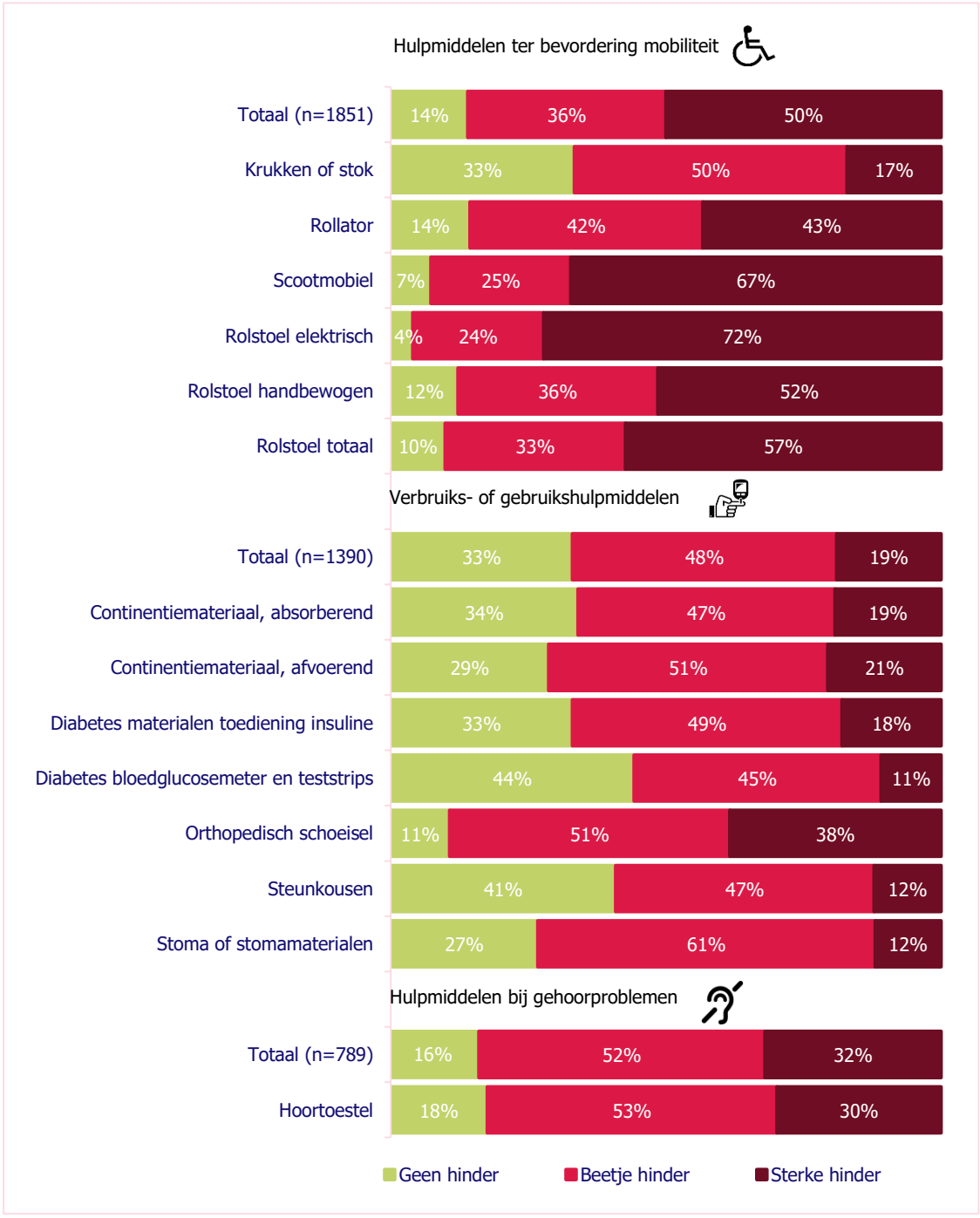
Deelnemers is gevraagd hoe lang ze hun hulpmiddel al gebruiken. In de grafiek zijn de resultaten per categorie opgenomen en per hulpmiddel met voldoende waarderingen. Het beeld is gevarieerd. Te zien is dat deelnemers die krukken of een stok waarderen dit hulpmiddel nog relatief kort gebruiken. Vaak is hier ook sprake van tijdelijk gebruik, bijv. na een operatie. Deelnemers die een hulpmiddel bij diabetes beoordelen, gebruiken deze juist al relatief lang.



Figuur 9 Hoe lang maakt u al gebruik van het hulpmiddel?

3.1.3 Mate van hinder in dagelijks leven door beperking

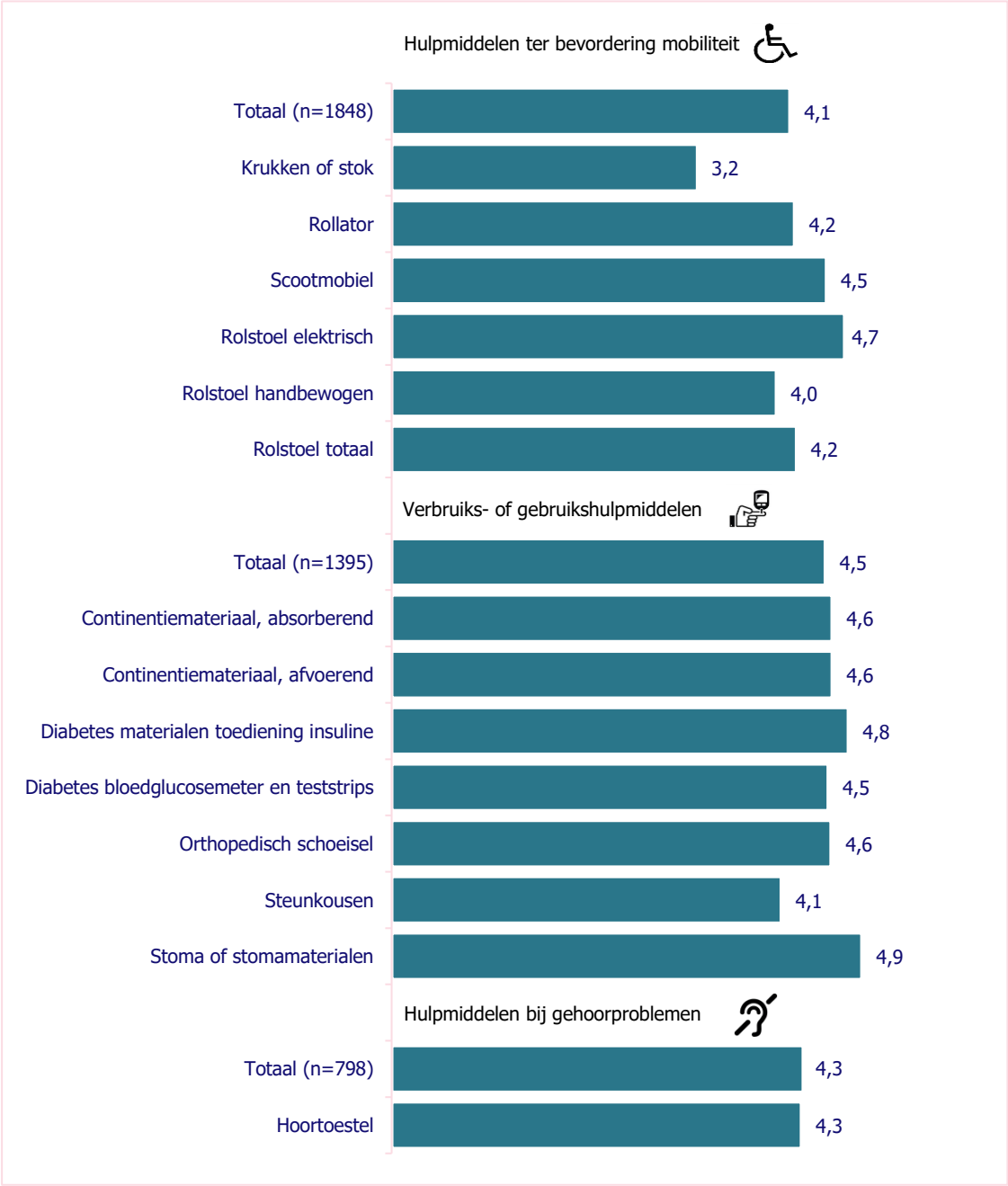
Figuur 10 laat zien in welke mate men in het dagelijks leven wordt gehinderd door de beperking waarvoor het hulpmiddel wordt gebruikt. Deelnemers die een hulpmiddel ter bevordering van mobiliteit gebruiken, ervaren vooral sterke hinder.



Figuur 10 Wordt u in het dagelijks leven gehinderd door de beperking waarvoor u het hulpmiddel gebruikt?

3.1.4 Belang gebruik hulpmiddel

Onderstaande grafiek geeft het belang van het hulpmiddel weer voor het dagelijks leven. Dit is door deelnemers aangegeven op een vijfpuntsschaal (1=niet belangrijk en 5=heel belangrijk). Men vindt de verschillende hulpmiddelen bijna allemaal erg belangrijk; praktisch alle scores liggen boven de 4. Hulpmiddelen die levensnoodzakelijk zijn (bijv. stoma(materiaal), materiaal voor toedienen insuline), vindt men het meest belangrijk.



Figuur 11 Hoe belangrijk is uw hulpmiddel voor uw dagelijks leven?

Gebruikers van de verschillende hulpmiddelen konden aangeven waarom hun hulpmiddel zo belangrijk voor hen is. In sommige situaties is het gebruik tijdelijk van aard, omdat men bijvoorbeeld een periode met krukken moet lopen na een operatie. Voor anderen is een hulpmiddel belangrijk omdat het ze net wat meer vrijheid geeft. Tot slot is er ook een groep die zonder hulpmiddel niet normaal kan functioneren of zelfs niet kan leven.

Hieronder per hulpmiddelcategorie enkele quotes van gebruikers waarom hun hulpmiddel zo belangrijk voor hen is.

Hulpmiddelen ter bevordering van de mobiliteit

- *Aangezien de problemen die ik ondervind van de fibromyalgie dagelijks verschillen, ben ik blij dat ik mijn wandelstok in huis heb. Ik kan hem zo pakken als ik hem nodig heb en dat geeft niet alleen rust maar ook de zekerheid dat ik niet val als ik aan de wandel ben.*
- *Door de rollator kan ik zelfstandig leven; ik heb geen mantelzorger waar ik een beroep op kan doen. Ik kan zelf boodschappen doen, zelf naar de poli lopen in het ziekenhuis i.p.v. iemand zoeken die een rolstoel wil duwen (als die er al zijn), ik kan gaan zitten als er geen stoelen zijn, ik kan er stukjes mee wandelen. Kortom, het biedt mij zelfstandigheid en vrijheid.*
- *De elektrische rolstoel is nodig vanwege vrijwel volledige verlamming, zonder rolstoel is eigenlijk alleen maar in bed liggen mogelijk.*
- *Mijn chronische ziekte veroorzaakt dat ik nog geen 100 m kan lopen of langer dan 3 minuten stil kan staan.*
- *Door een rugaandoening ben ik niet in staat om meer te lopen dan ongeveer 25 meter. Fietsen is voor mij onmogelijk en auto rijden is door mijn dagelijkse medicatie niet verantwoord. Daarnaast ben ik sterk afhankelijk van de scootmobiel voor de boodschappen en mijn sociale contacten.*

Verbruiks- of gebruikshulpmiddelen

- *Het incontinentiemateriaal is heel belangrijk, ik ben bijna 90 jaar, en dan loop je niet meer zo snel als je naar het toilet moet, en gebeurt het redelijk vaak dat je te laat bent.*
- *Vanwege lage gedeeltelijke dwarslaesie moet ik om de 4 uur zelf katheteriseren. Door uitval blaaszenuwen is dit van levensbelang.*
- *Zonder 4x daags insulinespuiten ga ik overlijden... het bepaalt mijn leven, ik heb een flink aantal complicaties door meer dan 30 jaar insuline afhankelijke diabetes te hebben.*
- *Ik controleer meerdere keren per dag mijn bloedglucose. Het zorgt ervoor dat ik niet meer die ellendige vingerprikjes hoef te doen. Ik ben blij dat ik nu niet meer van die bloederige en pijnlijke vingertoppen heb, al die afvalproducten onder het bloed, gebruikte priknaaldjes, etc. En ik kan meten wanneer ik wil.*
- *Zonder de orthopedische schoenen zou mijn leven voortaan alleen uit zitten bestaan. Ik ben dolgelukkig met die schoenen, omdat ik daarmee nog steeds een beetje kan lopen. Ik ben een beweegmens. Stilzitten in een scootmobiel maakt me doodongelukkig (ik heb er wel eentje voor nood als het echt ff niet gaat). Met pijnstilling en die schoenen ben ik nog wat mobiel.*

- *Als ik mijn steunkousen niet draag, dan zetten mijn voeten en benen op; heb ik het gevoel dat ik minder kan met die benen. Ik word lusteloos. Zij steunen mij echt. De bloeddoorstroming is beter. Ik heb dan geen last van koude voeten.*
- *Goed passend stoma materiaal is belangrijk. Een verzonken stoma, 2 breuken en een "minimaatje/kindermaatje" stoma maken dat ik een zeer beperkte keuze heb aan materiaal. Mijn colostomazakken zijn vorig jaar plots uit de handel genomen, na 24 moest ik ineens iets anders. Andere plak zou lastig worden volgens stomaverpleegkundige. Nu heb ik ileo zakken, ze voldoen, maar het was wennen. Als u dus vraagt hoe belangrijk een hulpmiddel is: heel belangrijk, want die paar weken met steeds lekkage waren niet leuk*.

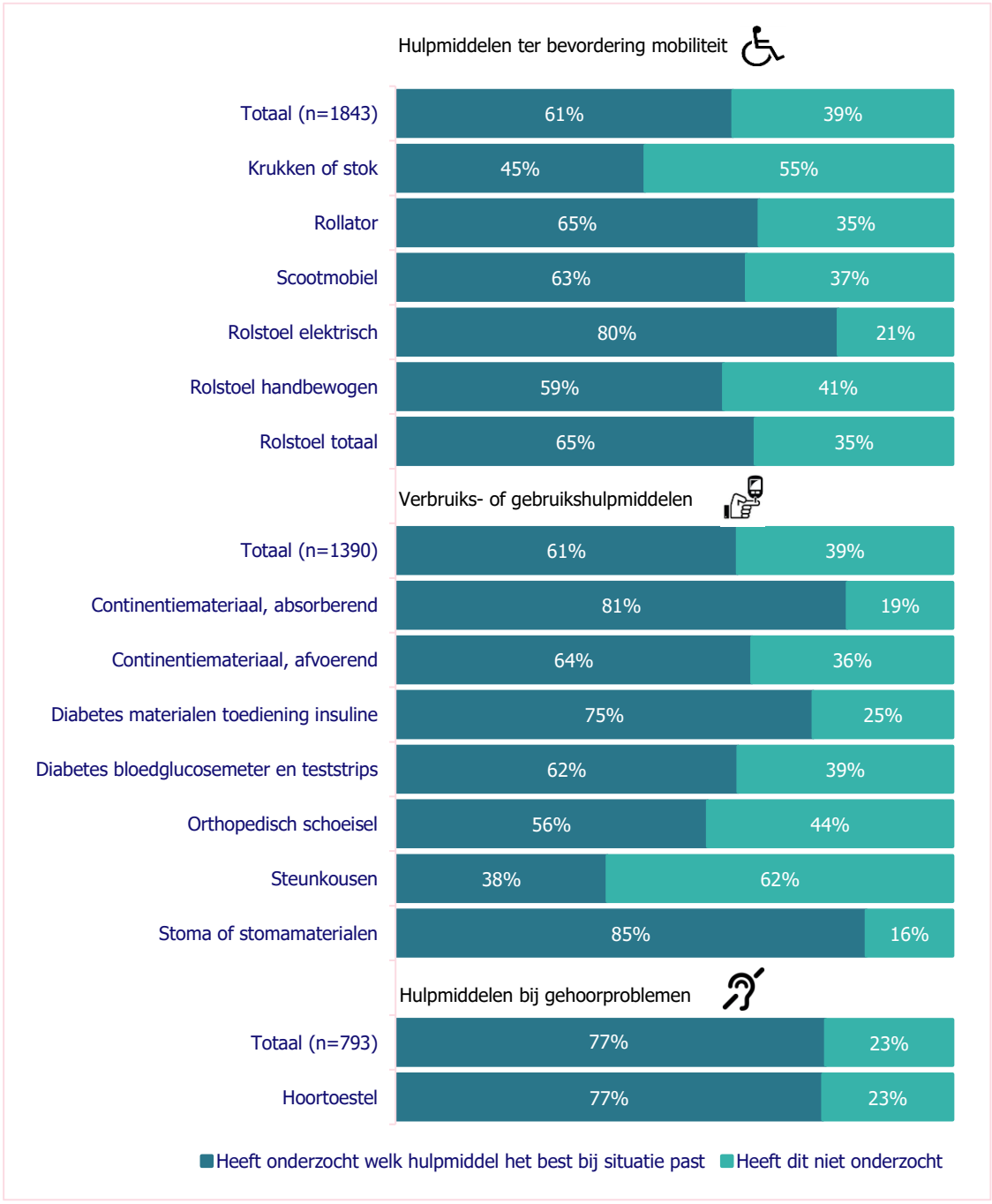
Hulpmiddelen bij gehoorproblemen

- *Zonder een hoortoestel versta ik niets en niemand. Ik hoor de bel niet, hoor geen verkeer aankomen. Kan niet werken, kan geen bijeenkomsten of vergaderingen volgen, geen studies doen, geen groepslessen volgen. Kortom zonder hoortoestellen kan ik weinig.*
- *Ik ben 100% doof aan beide oren en heb de 2 CI's continu nodig.*
- *Als ik geen trilwekker/deurbelflits heb, word ik niet op tijd wakker 's ochtends, hoor ik het brandalarm niet, hoor ik de deurbel niet. Het geeft een gevoel van veiligheid.*

3.2 Keuze van geschikt hulpmiddel

3.2.1 Hulp bij het zoekproces

De mate waarin men onderzoek doet naar het type of soort hulpmiddel dat het best bij de persoonlijke situatie past, verschilt sterk per hulpmiddel (figuur 12). Bij de meeste hulpmiddelen heeft een meerderheid van de gebruikers wel onderzocht welk hulpmiddel het best past.



Figuur 12 Heeft u onderzocht welk type of soort hulpmiddel het best bij uw persoonlijke situatie past

Deelnemers konden een toelichting bij hun gekozen antwoord geven. Deelnemers die geen verder onderzoek hadden gedaan, gaven onder meer de volgende redenen:

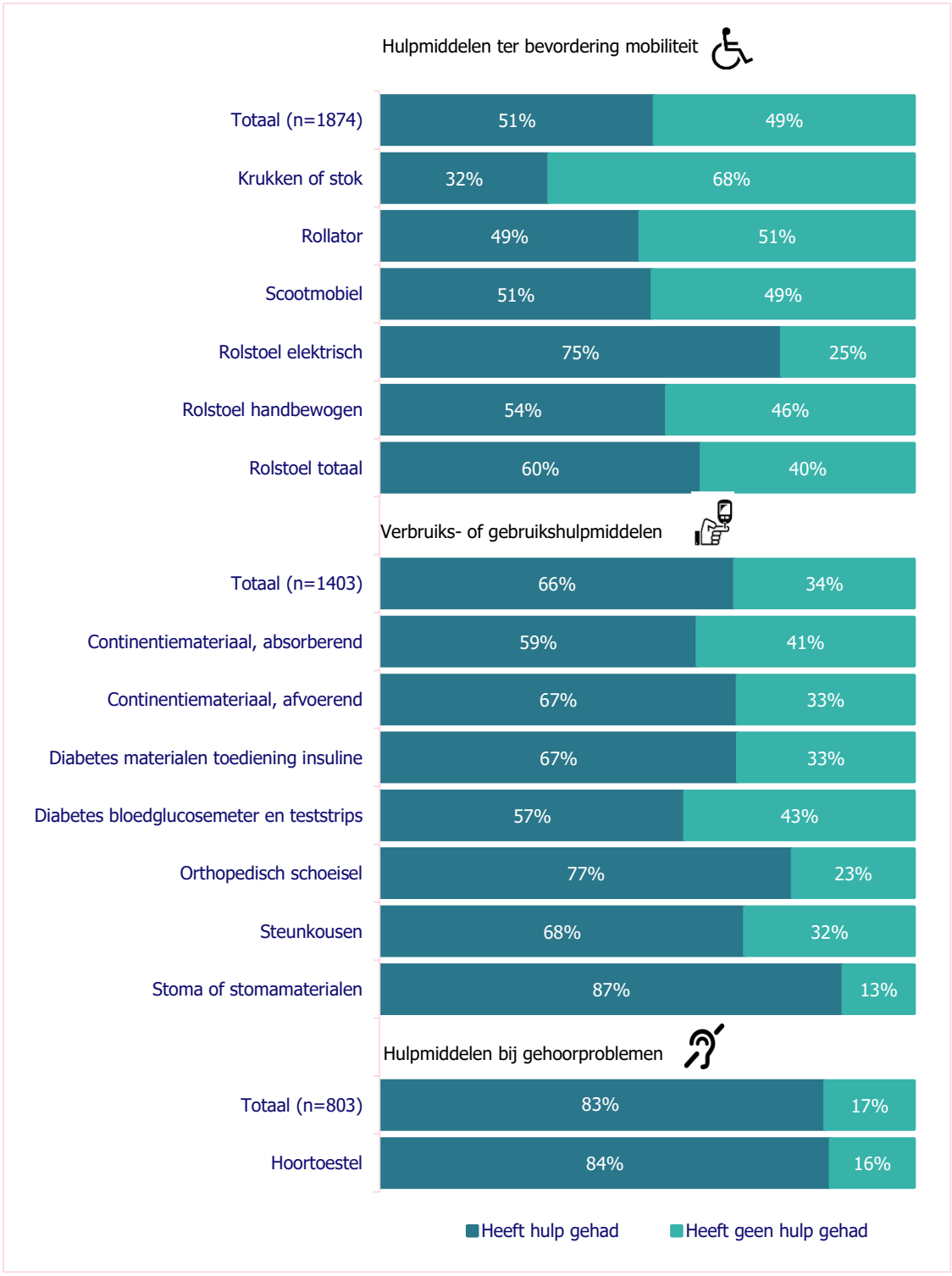
- Een zorgverzekeraar, zorgverlener of gemeente (Wmo) adviseert om een specifiek hulpmiddel te gaan gebruiken. Men voelt dan niet altijd de behoefte om zelf ook nog verder te kijken.
- Soms wordt het hulpmiddel gewoon toegewezen, waardoor de onderzoeksfase niet relevant is.
- Er is sprake van een zeer beperkt aanbod (of zelfs maar 1 type) hulpmiddel.

Wanneer wel onderzocht is welk hulpmiddel het best past, is bijvoorbeeld navraag gedaan bij lotgenoten, onderzoek op internet verricht of hebben deelnemers het hulpmiddel op proef gehad of verschillende soorten uitgeprobeerd (al dan niet samen met een zorgverlener).

Enkele quotes van deelnemers die van tevoren onderzoek hebben gedaan naar een geschikt hulpmiddel:

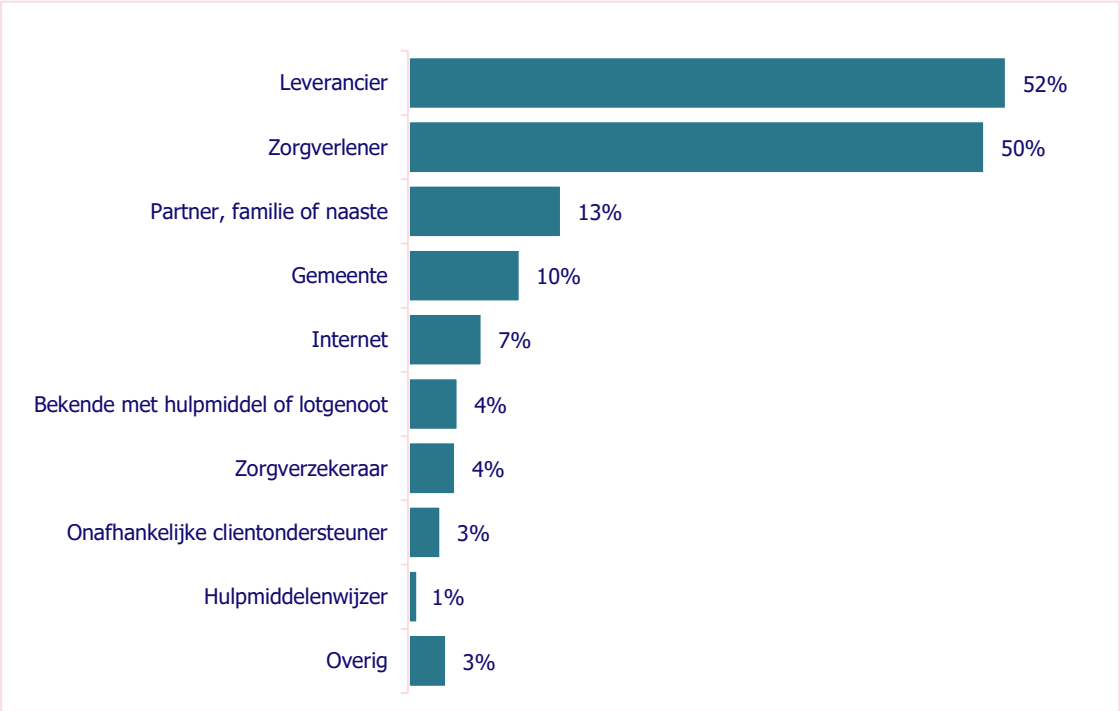
- *Proefsets geprobeerd via apotheker (bij bepaalde gebruikshulpmiddelen).*
- *Ik heb via de zorgverzekeraars 4 paar elektronische knieën uit mogen proberen over een periode van 1 jaar.*
- *Ik heb uitvoerig getest met diverse krukken en samen met fysio en ergo gekeken naar wat voor mij noodzaak is.*
- *Samen met diabetes verpleegkundige gekeken wat voor mij het beste was.*
- *Diverse proefpakketjes geprobeerd bij apotheek, daarna nogmaals gewisseld toen problemen toenamen. Gekeken naar comfort en gebruikersgemak.*
- *Van iets waar je ieder moment van de dag van afhankelijk bent, heb ik heel wat sites afgestruind, filmpjes bekeken, mogelijkheden onderzocht.*
- *Ik heb lotgenoten gevraagd naar hun ervaringen, ben gaan kijken in showrooms van scootmobiel verkopers en heb proefritten gemaakt.*

Ook de mate waarin deelnemers hulp hebben gehad bij het uitzoeken van het hulpmiddel, verschilt sterk per hulpmiddel (figuur 13).



Figuur 13 Heeft u hulp gehad bij het uitzoeken van het hulpmiddel?

Deelnemers hebben bij het uitzoeken van hun hulpmiddel vooral hulp gehad van hun leverancier en de zorgverlener.



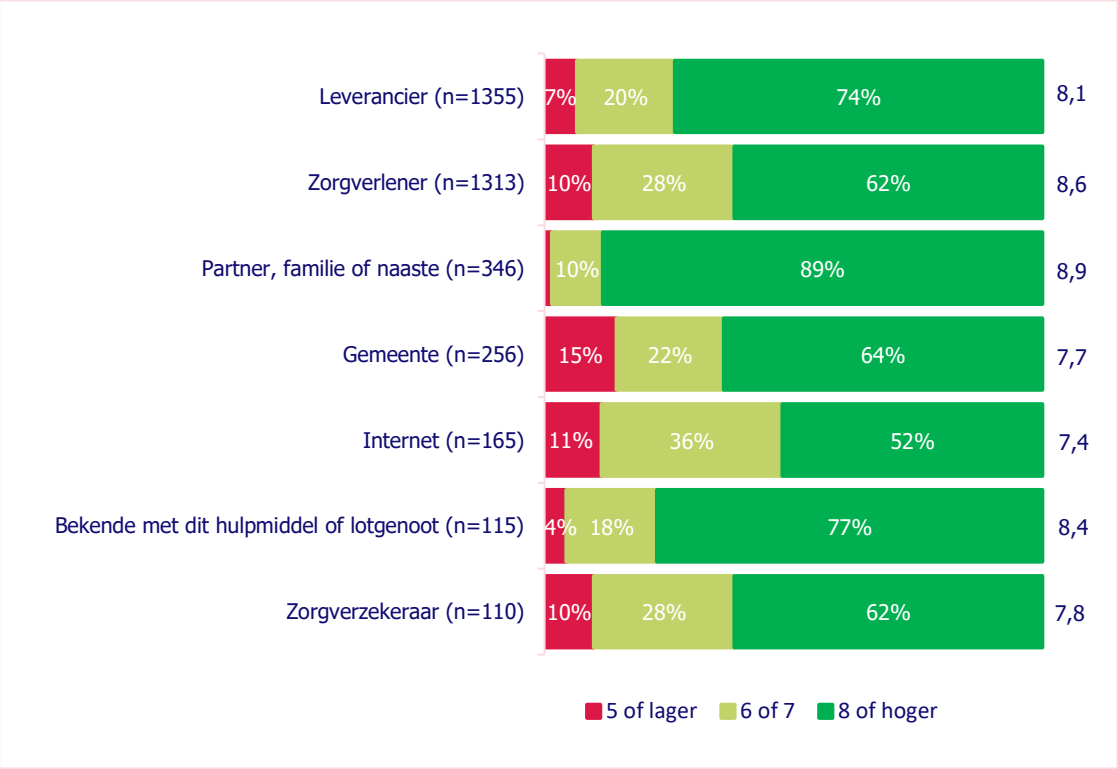
Figuur 14 Van wie heeft u hulp gehad bij het uitzoeken van het hulpmiddel? (n=2612)

In onderstaande tabel is te zien dat er per soort en type hulpmiddel wel verschillen zijn in het soort hulp dat men heeft gehad. Wel staan de zorgverlener en de leverancier meestal op de eerste en tweede plaats.

	1e type hulp	2e type hulp	3e type hulp
Totaal (n=1874)	**Zorgverlener (48%)**	**Leverancier (44%)**	**Gemeente (24%)**
Krukken of stok	Zorgverlener (48%)	Leverancier (48%)	Partner, familie of naaste (17%)
Rollator	Leverancier (53%)	Partner, familie of naaste (38%)	Zorgverlener (25%)
Scootmobiel	Gemeente (51%)	Leverancier (41%)	Zorgverlener (36%)
Rolstoel totaal	Zorgverlener (56%)	Leverancier (42%)	Gemeente (29%)
Totaal (n=1403)	**Zorgverlener (72%)**	**Leverancier (43%)**	**Partner, familie of naaste (8%)**
Incontinentiemateriaal absorberend	Leverancier (61%)	Zorgverlener (54%)	Partner, familie of naaste (11%)
Steunkousen	Leverancier (59%)	Zorgverlener (52%)	Partner, familie of naaste (8%)
Stoma of stomamaterialen	Zorgverlener (88%)	Leverancier (33%)	Bekende met hulpmiddel of lotgenoot (9%)
Totaal (n=803)	**Leverancier (79%)**	**Zorgverlener (24%)**	**Partner, familie of naaste (11%)**
Hoortoestel	Leverancier (82%)	Zorgverlener (22%)	Partner, familie of naaste (11%)

Top 3 type hulp bij uitzoeken hulpmiddel

De deelnemers hebben de partijen gewaardeerd die hulp hebben geboden bij het zoeken naar het juiste hulpmiddel. In onderstaande grafiek zijn de partijen opgenomen met voldoende waarderingen (minstens 100). Vooral hulp van de eigen partner, familie of naaste krijgt en hulp van de zorgverlener worden goed gewaardeerd met respectievelijk een 8,9 en een 8,6.



Figuur 15 Hoe tevreden bent u met de hulp van deze partij bij het uitzoeken van het hulpmiddel?

Tevreden deelnemers zijn vaak van mening dat de betreffende partij goed advies gaf, veel kennis had, goed luisterde en betrokken was. Het meest tevreden zijn deelnemers over de partner, familie of naaste als hulp, over de zorgverlener en over bekenden of lotgenoten met het betreffende hulpmiddel die meehelpen bij het uitzoeken. Met familie kunnen mensen ervaringen uitwisselen. Ook wordt aangegeven dat zij altijd voor hen klaar staan. Zorgverleners hebben veel kennis en kunnen daarom goede voorlichting geven. Een ervaringsdeskundige en lotgenoot is logischerwijs ook een fijne partij bij het uitzoeken van een geschikt hulpmiddel.
Minder tevreden deelnemers benoemen vaker dat zij beperkt werden in hun keuze en weinig inspraak hadden.

Hieronder staan enkele toelichtingen van deelnemers die (zeer) tevreden waren met de hulp bij het uitzoeken van het hulpmiddel en van deelnemers die hier minder tevreden over waren.

Positieve toelichtingen

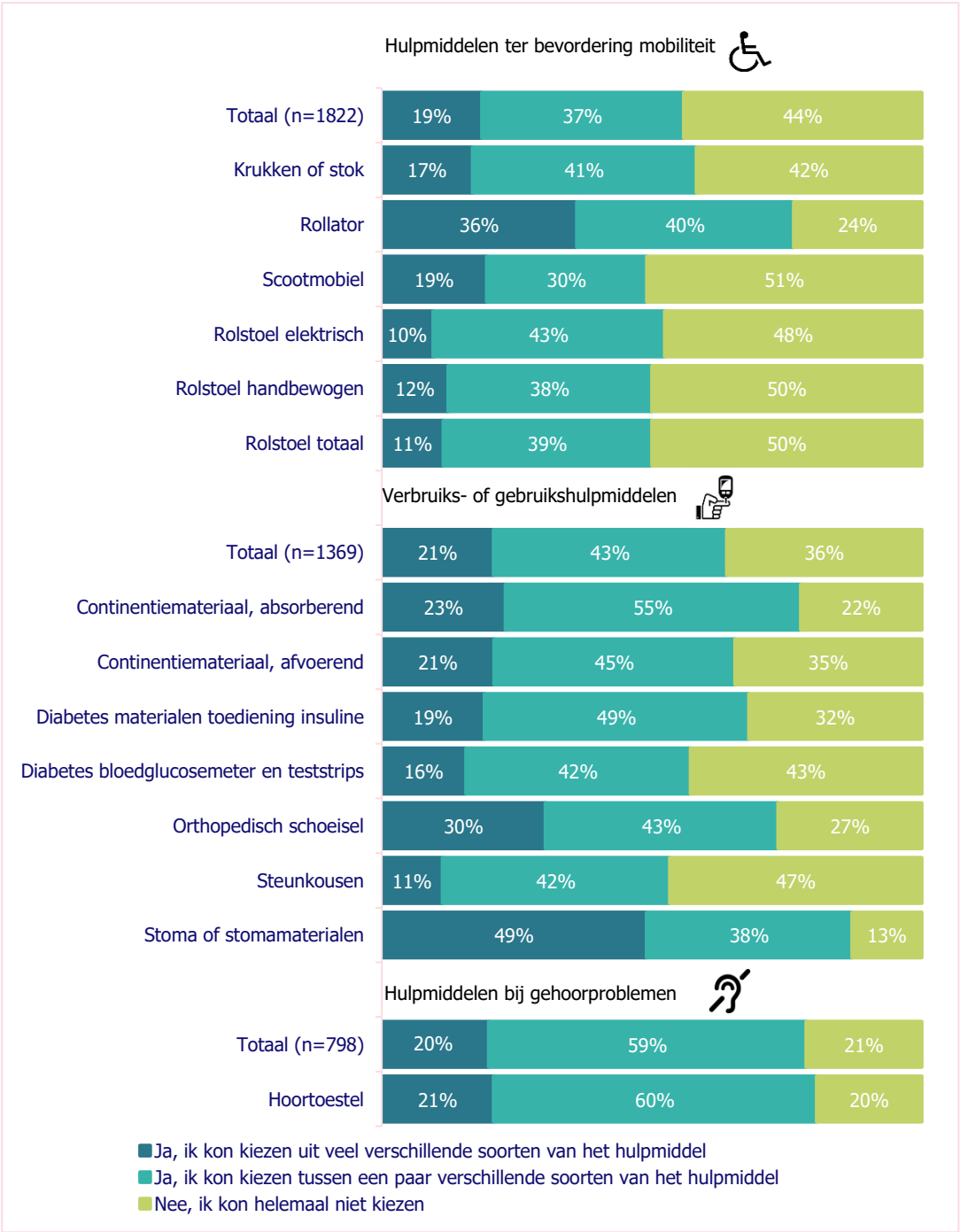
- *Tijdens het keukentafelgesprek gaf de contactpersoon aan waar ik het beste op kon letten bij het uitzoeken. Met name goede vering (gemeente).*
- *Luistert eerst goed, laat je uitpraten, en wijst op de mogelijkheden (zorgverzekeraar).*
- *Ben maanden bezig geweest met het uitproberen van wel 8 verschillende hoortoestellen! Heb gelukkig een paar goede gevonden dankzij het geduld en de hulp van de audicien, die steeds maar weer de toestellen hebben bij gesteld! (leverancier).*
- *Chirurg belt fysiotherapeut, fysio gaat met me mee naar de orthopedische werkplaats en ik bemoei me overal mee. Ik ga over de gebruikswaarde en het effect, maar voor alle 'technische' kennis moet ik van anderen leren. Teamwork! (zorgverlener/leverancier).*
- *Samen lang gezocht en bij de hulpmiddelenwinkel alle voor- en nadelen bekeken (partner, familie of naaste).*
- *Ik had nog geen ervaring met elektrische stoelen, en sommige van m'n lotgenoten al jaren. Heb veel aan hun tips gehad (bekende met hulpmiddel of lotgenoot).*
- *Diverse info's gelezen en filmpjes bekeken bij diverse bedrijven (internet).*

Negatieve toelichtingen

- *Je moet je echt verantwoorden voor wat je nodig hebt, alsof je er niet mag zijn. Da's een hele nare nasmaak wat er nog extra bijkomt, het voelt als een gunfactor (gemeente).*
- *Het verplicht stellen van het gebruik van een bepaald merk vind ik geen goede hulp.*
- *Er werd totaal niet gewezen op keuzes. De apotheek volgde blind het voorschrift van de zorgverzekeraar voor een bepaald type katheter (leverancier).*
- *De hulpverleners zijn vaak niet bekend met wat er zoal te verkrijgen is en worden vaak beïnvloed door de fabrikanten (zorgverlener).*
- *De ervaring van anderen bleek geen maatstaf (bekende met hulpmiddel of lotgenoot).*
- *Het is een enorm woud aan info vanuit diverse kanten en leveranciers (internet).*

3.2.2 Keuzemogelijkheid

De mogelijkheid om te kiezen varieert per soort en type hulpmiddel. Gebruikers van hulpmiddelen ter bevordering van de mobiliteit geven het meest aan dat ze helemaal niet konden kiezen. Een uitzondering hierop vormt de rollator, waar gebruikers vaker uit een paar verschillende soorten kunnen kiezen. Bij verbruiks- en gebruikshulpmiddelen en hulpmiddelen bij gehoorproblemen kunnen gebruikers ook vooral uit een paar soorten kiezen.

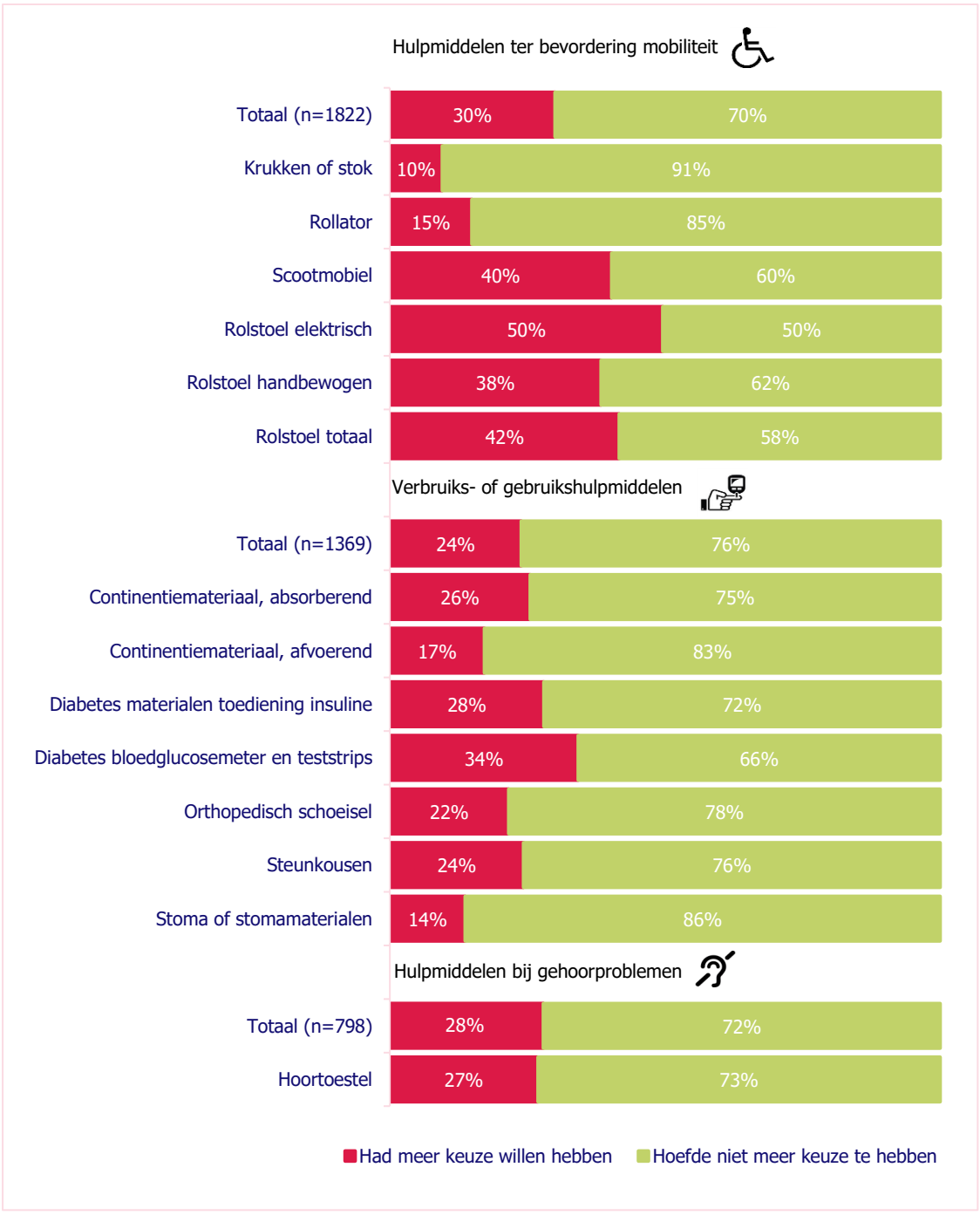


Figuur 16 Hoe tevreden bent u met de hulp van deze partij bij het uitzoeken van het hulpmiddel?

Onderstaande figuur geeft weer in hoeverre men meer keuze had willen hebben. Een op de drie deelnemers met een hulpmiddel ter bevordering van de mobiliteit, had (meer) keuze willen hebben. Dit geldt met name voor scootmobiel en rolstoel. In paragraaf 3.2.4 wordt hier per hulpmiddel dieper op ingegaan.

Gebruikers die van mening zijn dat er voldoende keuze is of die geen behoefte aan keus hadden, geven hiervoor verschillende redenen, waaronder de volgende:

- De eisen aan het hulpmiddel zijn zo specialistisch, dat een ruimere keuze niet tot een betere keuze zou leiden.
- Er werd geadviseerd dat dit het beste hulpmiddel was, geen reden om hieraan te twijfelen.
- Voldoende te kiezen, nog meer zorgt ervoor dat door de bomen 't bos niet meer gezien kan worden.



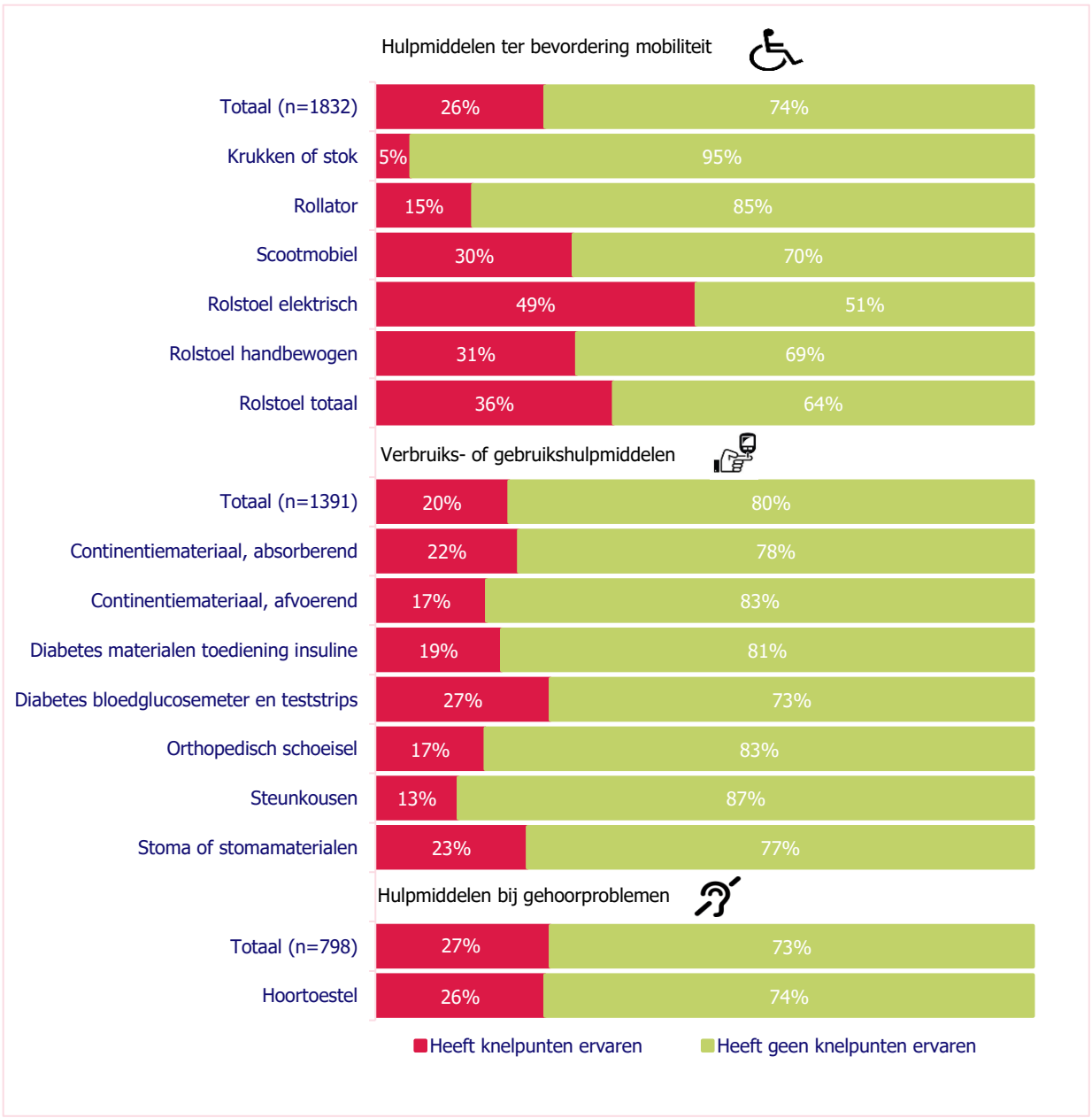
Figuur 17 Had u (meer) keuze willen hebben in hulpmiddelen?

3.2.3 Knelpunten bij uitkiezen hulpmiddel

Onderstaande grafiek laat zien in welke mate deelnemers knelpunten ervaren bij het uitkiezen van het hulpmiddel. In de categorie hulpmiddelen ter bevordering van de mobiliteit is de grootste variatie terug te zien. Met name bij het uitkiezen van een elektrische rolstoel ervaart men veel knelpunten.

Knelpunten die vaak genoemd worden:

- Mensen zijn beperkt in keuze doordat verzekering niet alle hulpmiddelen vergoed.
- Ze hebben het gevoel dat de keuze opgelegd wordt en ze geen inspraak hebben.
- Hoge prijzen zorgen ervoor dat mensen met minder genoegen moeten nemen.
- Gebruikers van hulpmiddelen zitten vast aan een bepaalde periode, en mogen daarna pas overstappen.



Figuur 18 Heeft u knelpunten ervaren bij het uitkiezen van uw hulpmiddel?

3.2.4 Ervaringen bij keuze van geschikt hulpmiddel

Hieronder komen per hulpmiddel enkele ervaringen van gebruikers aan de orde waarin zij aangeven waar ze tegenaan lopen bij de keuze van een geschikt hulpmiddel.

Krukken of stok

- *Ik heb geen idee waarbij ik advies kan krijgen voor wat in mijn situatie het handigst is.*
- *Ik had liever een oksel kruk gehad. Hier kon ik niet goed mee overweg.*
- *De krukken bleken versleten doppen te hebben, ik had liever direct goede kwaliteit gehad.*

Rollator

- *Dan had ik iets gekozen wat makkelijker te hanteren was, makkelijker in de auto mee kon, en lichter in gewicht was.*
- *Een lichte handzame rollator bestaat, maar niet leverbaar bij de zorgwinkel.*
- *Ik had tijdelijk een speciale rollator nodig, daar ik door Polyartrose en Fybromyalgie niet of moeilijk met krukken kan lopen. Deze speciale rollator was er niet. Daarbij waren de kosten per dag best wel hoog, en werden niet vergoed. Ik heb toen een gewone rollator van kennissen kunnen lenen, zodat ik mij toch nog een beetje kon verplaatsen buiten.*
- *Er is alleen keuze uit wat toevallig niet is uitgeleend.*

Scootmobiel

- *Ik ben nu aangewezen op een driewielige scootmobiel waar ik me tamelijk onveilig bij voel. Ook de manier van gas geven en remmen vind ik tegen vallen en is eigenlijk niet volledig geschikt voor mij.*
- *Ik had graag een vierwieler als scootmobiel gehad omdat deze beter en comfortabeler zijn en net zo duur maar de gemeente geeft alleen driewielers. Waarom dit is weet ik niet, maar ik weet wel dat een vierwieler voor mij beter was geweest. Dit in verband met mijn zware rugklachten.*
- *Ik had graag een paar scootmobiels willen uit proberen, maar ik snap ook dat je geen eisen kan stellen als je iets gratis kan lenen.*
- *Ik ben te licht (42.6 kilo) dus die vering heeft voor mij geen nut. Ik had graag een driewielfiets gehad. Zo dat ik toch kon blijven bewegen. Maar de Wmo geeft daar geen toestemming voor. Dat vind ik niet kloppen. Op een gewone fiets mag ik niet meer fietsen i.v.m. valgevaar (elektrodes in mijn rug) maar beter dit dan niks. Zo kan ik toch nog mobiel zijn.*
- *Er zijn verschillende maten en merken, dus er zullen er wel bij zitten die betere vering of iets dergelijks hebben. Dus ja, het zou zeer fijn zijn als we zelf een klein beetje inspraak hebben.*

Rolstoel handbewogen

- *Een lichtere stoel paste niet binnen de keuzemogelijkheden van de gemeente. Die we nu hebben is nauwelijks te tillen, dus ongeschikt om mee te nemen in de auto. Bij een lichtere stoel hadden we met 1 exemplaar kunnen volstaan.*
- *Er zijn betere rolstoelen op de markt, maar de leverancier had geen contract met hen.*
- *Rolstoel bleek achteraf niet goed afgesteld voor mij. En ik heb altijd iemand nodig om mij te duwen. Kan nooit zelfstandig iets doen helaas.*
- *Nu heb ik een rolstoel gekregen die ik niet zelf kan voortbewegen en die erg zwaar is om te duwen.*

Rolstoel elektrisch

- *Ik had graag de mogelijkheid gehad om te kiezen na geprobeerd te hebben wat voor mij de beste optie was; voor- of achterwielen die kunnen draaien.*
- *Aanvankelijk kreeg ik een standaard rolstoel aangeboden, maar mijn rug- en nekproblemen werden steeds erger, door het ontbreken van enige vering. Nadat onafhankelijke ergotherapeuten diverse rapporten schreven, lang wachten en veel brieven, kreeg ik de geschikte, maar dit heeft de gemeente alleen maar veel extra geld gekost, helaas.*
- *De keuzevrijheid was zeer beperkt en niet gericht op de meest geschikte en comfortabele, maar op de goedkoopste en minder comfortabele, waar je wel de hele dag in moet zitten.*

Stoma(materiaal)

- *Zou graag weten of er van andere leveranciers misschien beter of fijner stomamateriaal is.*
- *Ik heb nu zelf dingen uitgezocht en daardoor veel soorten kunnen proberen. Ik had vanuit het ziekenhuis meer keuze willen hebben, maar zeker ook meer voorlichting. Het was totaal nieuw voor mij en je loopt tegen dingen aan waarvan je vooraf het bestaan niet eens weet.*
- *Ik kan kiezen uit lange lijsten met producten waarvan ik niet weet wat ze inhouden. Daar kan ik niet zo veel mee. Een setje met van elk product 1 exemplaar "om te voelen" zou meer inzicht geven.*
- *Ik kreeg 1 stomamateriaal van het ziekenhuis en heb zelf later toen ik thuis was via verschillende leveranciers in hulpmiddelen proefpakketjes opgevraagd om te proberen. Zo ben ik uitgekomen op het juiste stoma hulpmiddel wat bij mijn lichaam past.*
- *Omdat het huidige stoma vaak lekkage geeft, zou ik wel willen weten wat het best bij mij past.*

Steunkousen

- *Ik zou meer kleuren willen. Vroeger was dat wel, maar nu de laatste 2 jaren, is de keuze klein: 3 verschillende bruin en 1 zwart. Ik had graag rood gehad, of blauw.*
- *Ik heb nu een rondbrei kous maar had graag een gladde kous gewild. De klasse begrijp ik, maar het type zit absoluut niet lekker.*
- *Steunkousen die er niet als steunkousen uitzien lijken me geweldig.*
- *Dat ik niet zelf verschillende materialen kon zien en voelen maar dat het van de website van een beschrijving moest en met het advies van de consulent.*

Orthopedische schoenen

- *Ik vind het vreselijk dat ik afhankelijk ben van 2 paar schoenen en dat ik bijvoorbeeld geen wandelschoenen of sportschoenen kan laten maken zodat ik ook wat extra kan doen aan mijn conditie. Als je 18 maanden moet doen met je schoenen kun je je niet veroorloven om bijvoorbeeld een wandeling in de bossen te maken.*
- *Orthopedisch schoeisel ziet er niet echt elegant uit helaas.*
- *De orthopedische schoenen waren en zijn veel te zwaar. Het kost veel energie bij het lopen.*

Diabetes bloedglucosemeter, teststrips

- *Ik heb met name voorkeur voor een continumeter voor de bloedsuiker, maar deze wordt niet vergoed door de zorgverzekeraars.*
- *Pas na één jaar insulinegebruik maakte mijn apotheek me er op attent dat er veel 'verfijndere' priknaalden op de markt waren die óók vergoed werden; ben hier naar overgestapt (zonder problemen).*
- *Het liefst zou ik gebruik maken van de Flash Glucose Monitor. Die is me ook door de diabetesverpleegkundige aanbevolen, maar wordt niet vergoed door de zorgverzekeraar. De kosten zijn te hoog voor mij om zelf te kunnen betalen. Ik hoop dat deze meter op niet al te lange termijn voor alle mensen met diabetes in het basispakket wordt opgenomen (nu nog alleen vergoed voor heel specifieke groepen).*
- *Ik had graag een makkelijkere manier kunnen krijgen om mijn glucose te kunnen meten. Maar omdat ik (nog) geen insuline gebruik, vergoedt de verzekering dat niet. Door mijn verschillende chronische aandoeningen is het echter wel van belang dat ik meerdere malen per dag meet.*

Diabetes materialen toediening insuline

- *Sommige materialen kunnen niet gekozen worden (zoals de insulinepomp), omdat deze niet standaard verzekerd worden.*
- *Ik vond het erg raar en vervelend dat de zorgverzekeraar wilde bepalen dat ik een gebruiksonvriendelijk apparaat ging gebruiken omdat er een overeenkomst was met de leverancier. De meer gebruiksvriendelijke apparaten moest ik in eerste instantie zelf betalen (terwijl deze nota bene goedkoper waren voor de zorgverzekering dan dat moeilijke rotapparaat).*
- *Leverancier leverde zonder mijn weten andere naalden. Bleek bij contact met leverancier op verzoek te zijn van verzekering.*
- *Denk dat een sensor veel gemakkelijker is, waarschijnlijk ook nog goedkoper. Moet nu veel naalden en controlestrips gebruiken per dag.*
- *Meer keuze en een minder lange verplichte gebruikstermijn. Ik moet mijn apparaat nu 4 jaar lang gebruiken terwijl er ondertussen steeds nieuwe ontwikkelingen zijn waarmee ik nog beter geholpen zou zijn.*

Continentiemateriaal absorberend

- *Ik wil graag meerdere inleggers in mijn luierbroekjes uitproberen via de apotheek en wil graag dat de apotheek of huisarts dit verder afhandelt met de leverancier. De patiënt hoort niet van het kastje naar de uur geslingerd te worden.*
- *De keuzevrijheid is sterk beperkt door het inkoopbeleid dat gevoerd wordt door de diverse instellingen en leveranciers. Zelfs als je allergisch bent voor bepaald materiaal (zoals ikzelf) heb je maar zeer beperkte keuzevrijheid.*
- *Er is wel veel keuze, maar het is bijna allemaal hetzelfde. Dus geen echte keuze.*
- *Van het bestaan van broekjes die op echt ondergoed lijken, wist ik eerst niets. Helaas is het me te kostbaar om die op eigen kosten aan te schaffen. Het zou fijn zijn als verzekeraars deze vergoeding in hun pakket zouden opnemen.*

Continentiemateriaal afvoerend

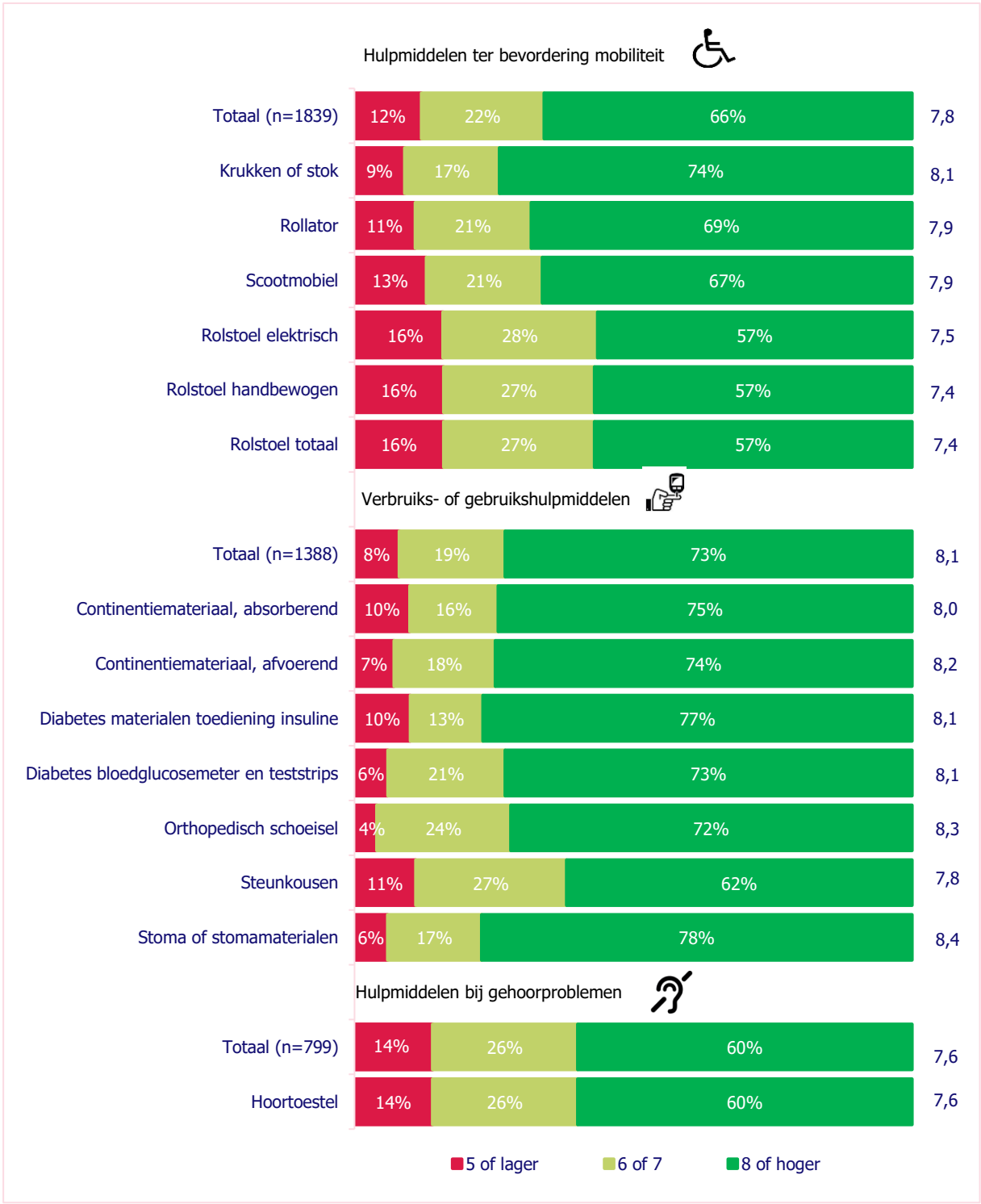
- *Ik kon er als mantelzorger 's nachts uit omdat de katheterzak lekte, met alle ongemak en opruimwerkzaamheden van dien. Volgens een uiteindelijk ingeschakelde wijkverpleegkundige omdat het een goedkope en ondeugdelijke variant was.*
- *Ik zoek een nachtzak met beluchtingsventiel, dat voorkomt dat ik drie maal per nacht het ding helemaal uit elkaar moet halen.*

Hoortoestel

- *Er komen steeds nieuwe toestellen en ik hoorde later pas van een veel geavanceerder toestel dat meer mogelijkheden heeft en net zo duur is als mijn huidige toestellen.*
- *Door de zorgverzekeraars worden er steeds meer grenzen gesteld aan wat uitgeleverd mag worden. Ik hoop door de doorverwijzing dat er toch nog een goed toestel gevonden kan worden (zeven jaar geleden ging dat veel gemakkelijker).*
- *Ik zou graag hoortoestellen willen met meer mogelijkheden om volume en dergelijke te regelen naar gelang de situatie, maar dan is de eigen bijdrage niet te betalen.*
- *Ik had maar weinig of eigenlijk helemaal geen keuze, omdat ik een cross-over-toestel nodig had en daar is kennelijk maar een merk van en dat wordt alleen maar geleverd door één bedrijf.*
- *Keus is altijd fijn, dan heb je de regie.*
- *Omdat er sinds enige jaren voor echt geavanceerde hoortoestellen helemaal geen vergoeding meer wordt verstrekt, waren de keuzemogelijkheden bij mijn meest recente aanschaf veel beperkter dan voor die tijd. Tenminste, als ik niet het hele bedrag zelf wilde bekostigen.*
- *Het meest geschikte werd niet vergoed.*

3.2.5 Tevredenheid uiteindelijke hulpmiddel

Gekeken is hoe tevreden deelnemers zijn met het uiteindelijke hulpmiddel dat ze gebruiken. In de categorie verbruiks- of gebruikshulpmiddelen worden de hoogste cijfers gegeven. Gebruikers van hulpmiddelen om de mobiliteit te bevorderen zijn minder tevreden. De rolstoel krijgt het laagste cijfer (7,4).



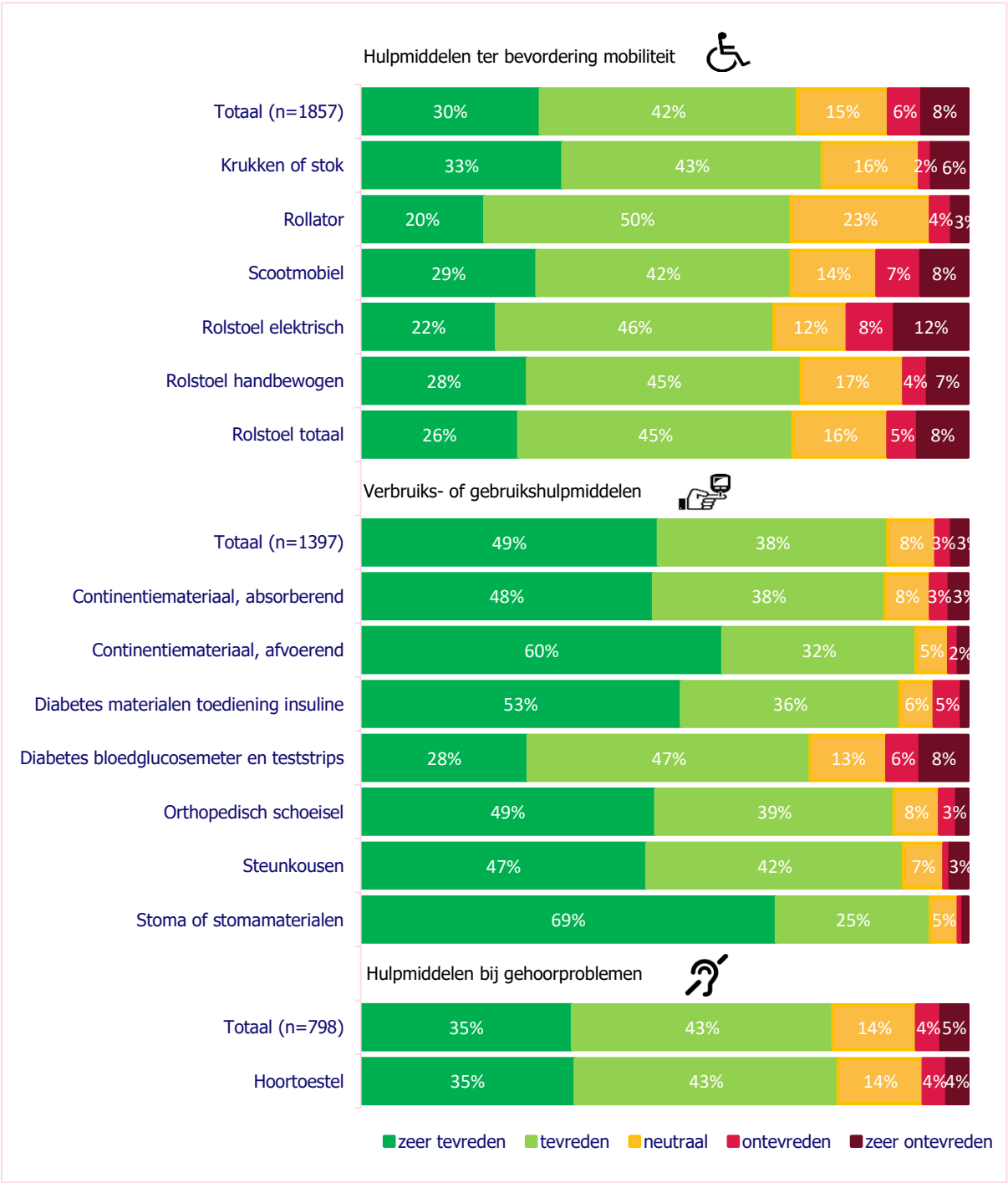
Figuur 19 Hoe tevreden bent u met het uiteindelijke hulpmiddel dat u nu gebruikt?

3.3 Mate van tevredenheid over aanvraag en levering

Deelnemers hebben verschillende aspecten met betrekking tot aanvraag en levering beoordeeld. De resultaten hiervan komen in de komende zes paragrafen aan de orde. Deelnemers die aangaven dat een aspect niet van toepassing was, zijn er steeds uitgefilterd.

3.3.1 Gemak verkrijgen van machtiging

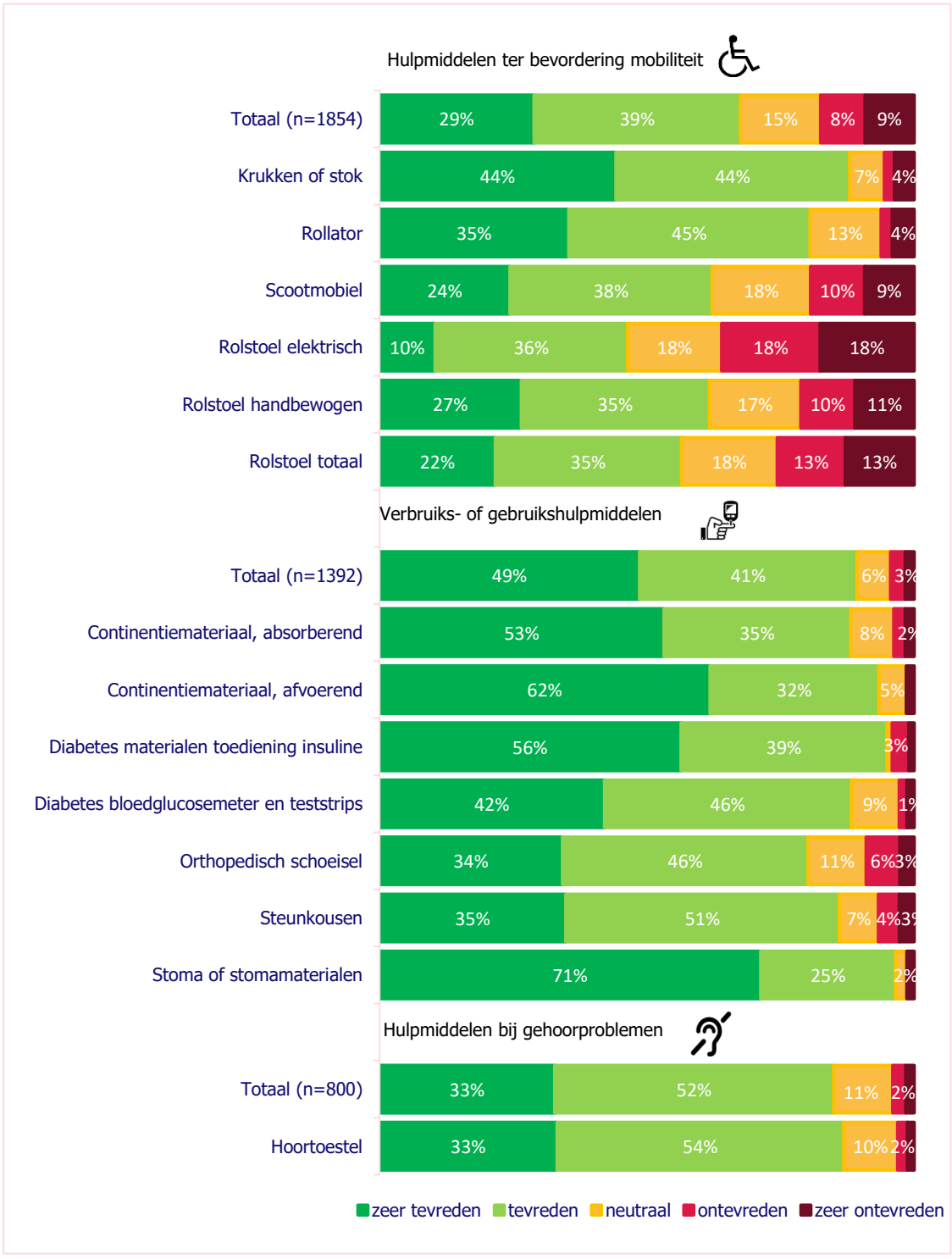
In onderstaande grafiek is weergegeven hoe deelnemers het gemak waarderen waarmee een machtiging voor het hulpmiddel is verkregen.



Figuur 20 Hoe tevreden bent u over het gemak waarmee u een machtiging voor uw hulpmiddel kreeg?

3.3.2 Snelheid waarmee men hulpmiddel geleverd kreeg

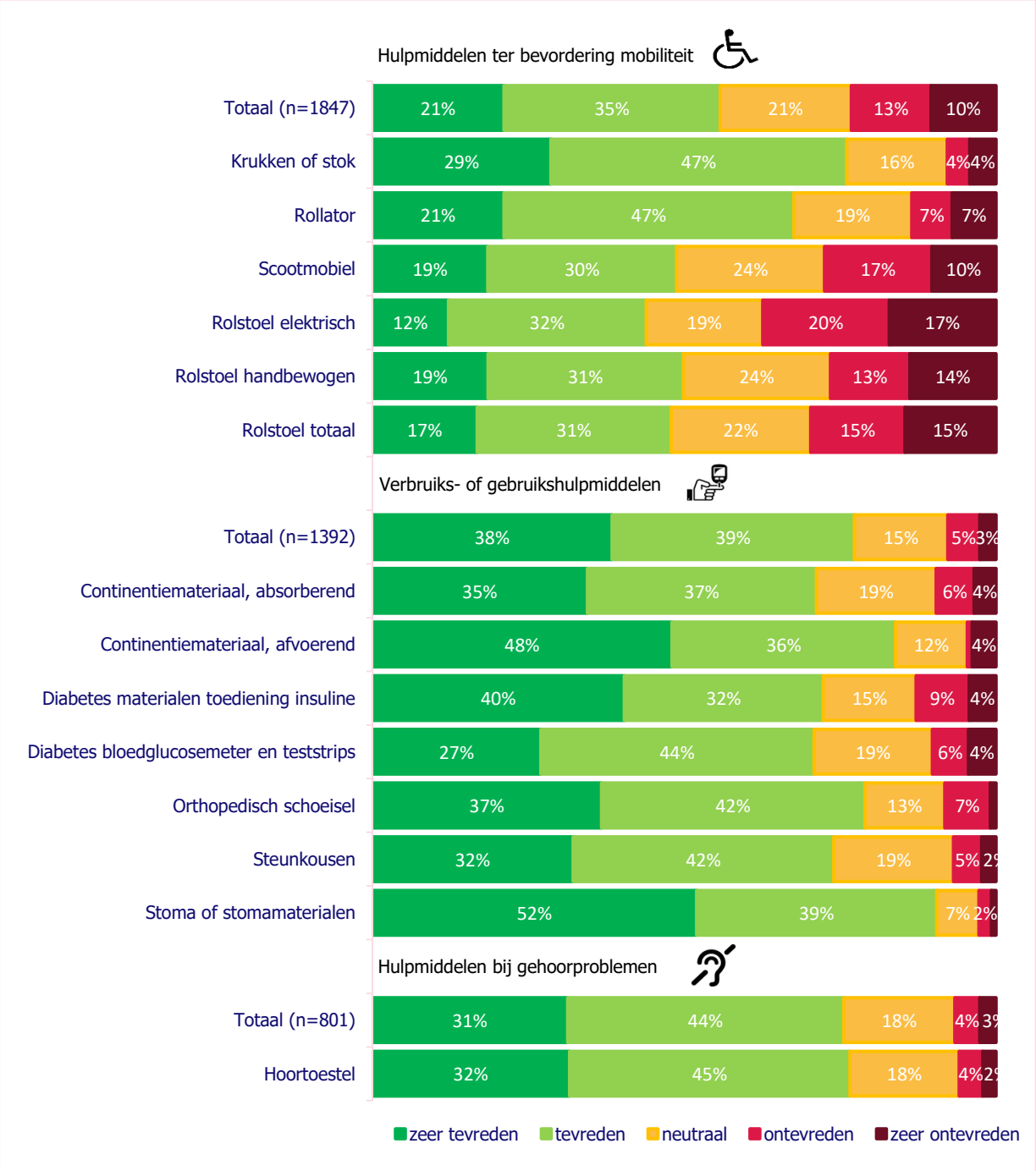
Ook de snelheid waarmee het hulpmiddel geleverd is, is gewaardeerd, zie de grafiek hieronder.



Figuur 21 Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee uw hulpmiddel geleverd werd?

3.3.3 Mate waarin men geïnformeerd werd tijdens het proces

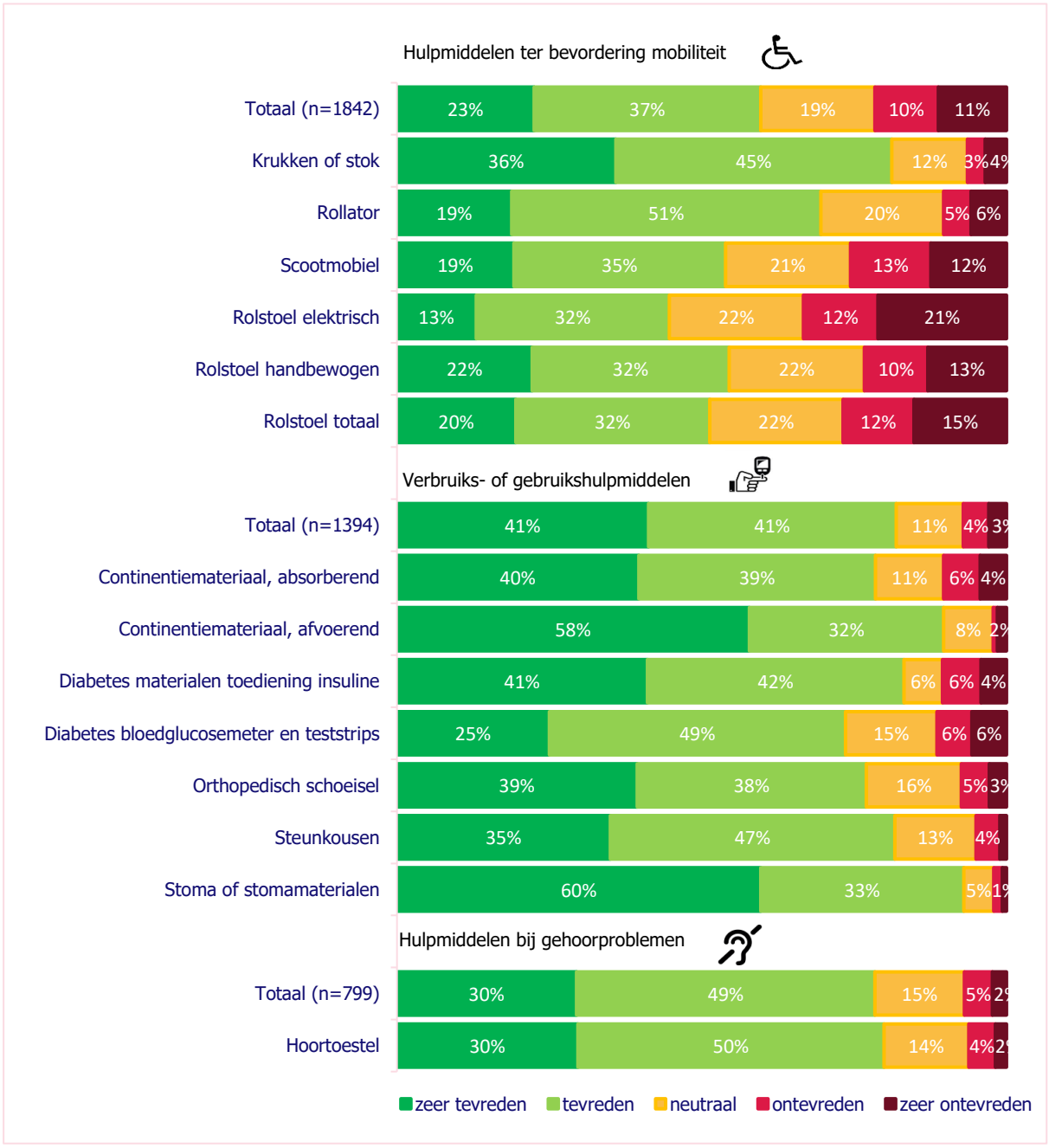
Onderstaande grafiek toont het oordeel over de mate van informatie tijdens het aanvraag- en/of leveringsproces.



Figuur 22 Hoe tevreden bent u over de mate waarin u geïnformeerd werd tijdens dit proces?

3.3.4 Mate waarin proces van aanvraag en levering soepel verliep

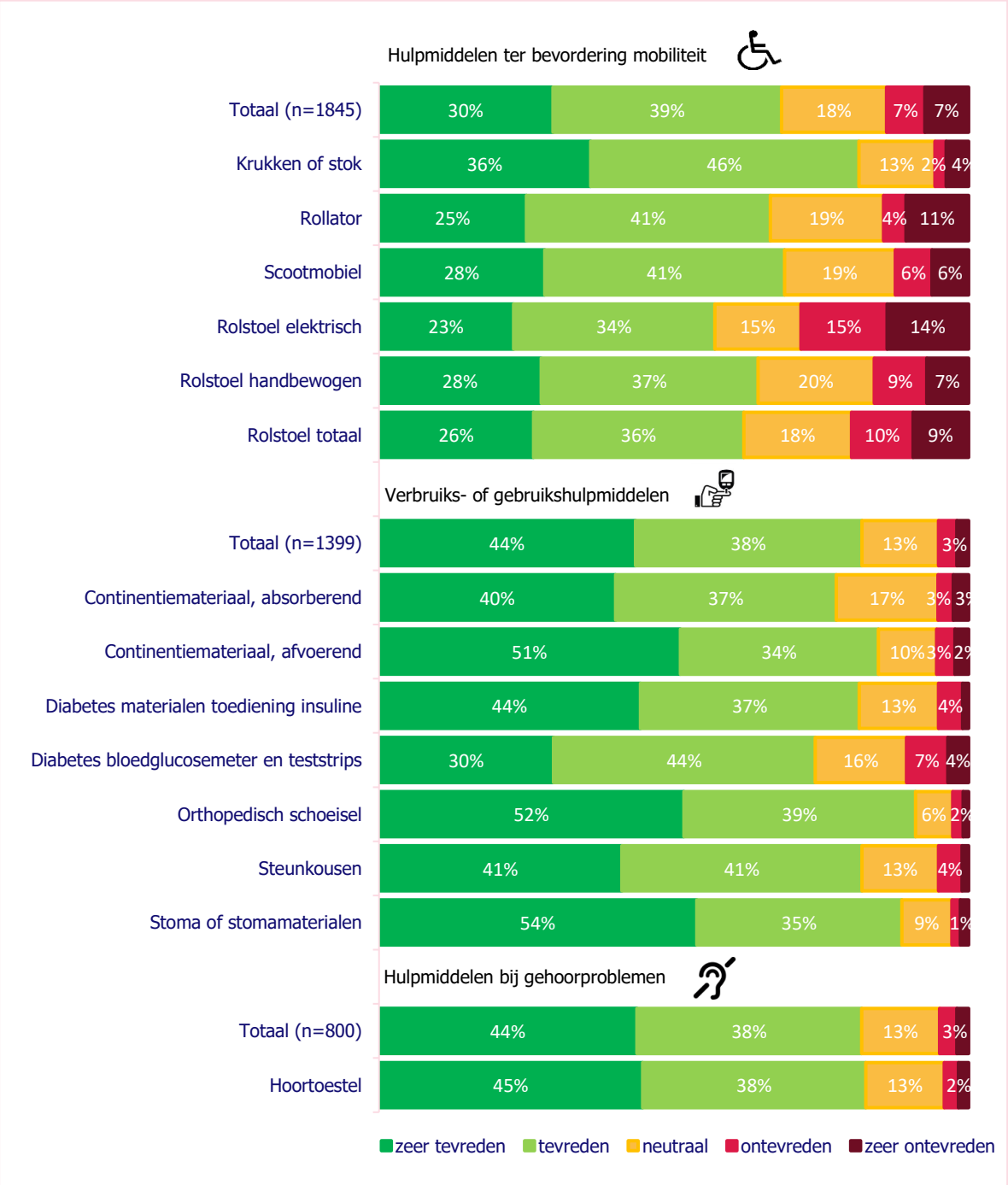
De mate waarin het proces van aanvraag en levering soepel verliep, is ook gewaardeerd. Hieronder de resultaten.



Figuur 23 Hoe tevreden bent u over de mate waarin het proces van aanvraag en levering soepel verliep?

3.3.5 De kennis van de leverancier

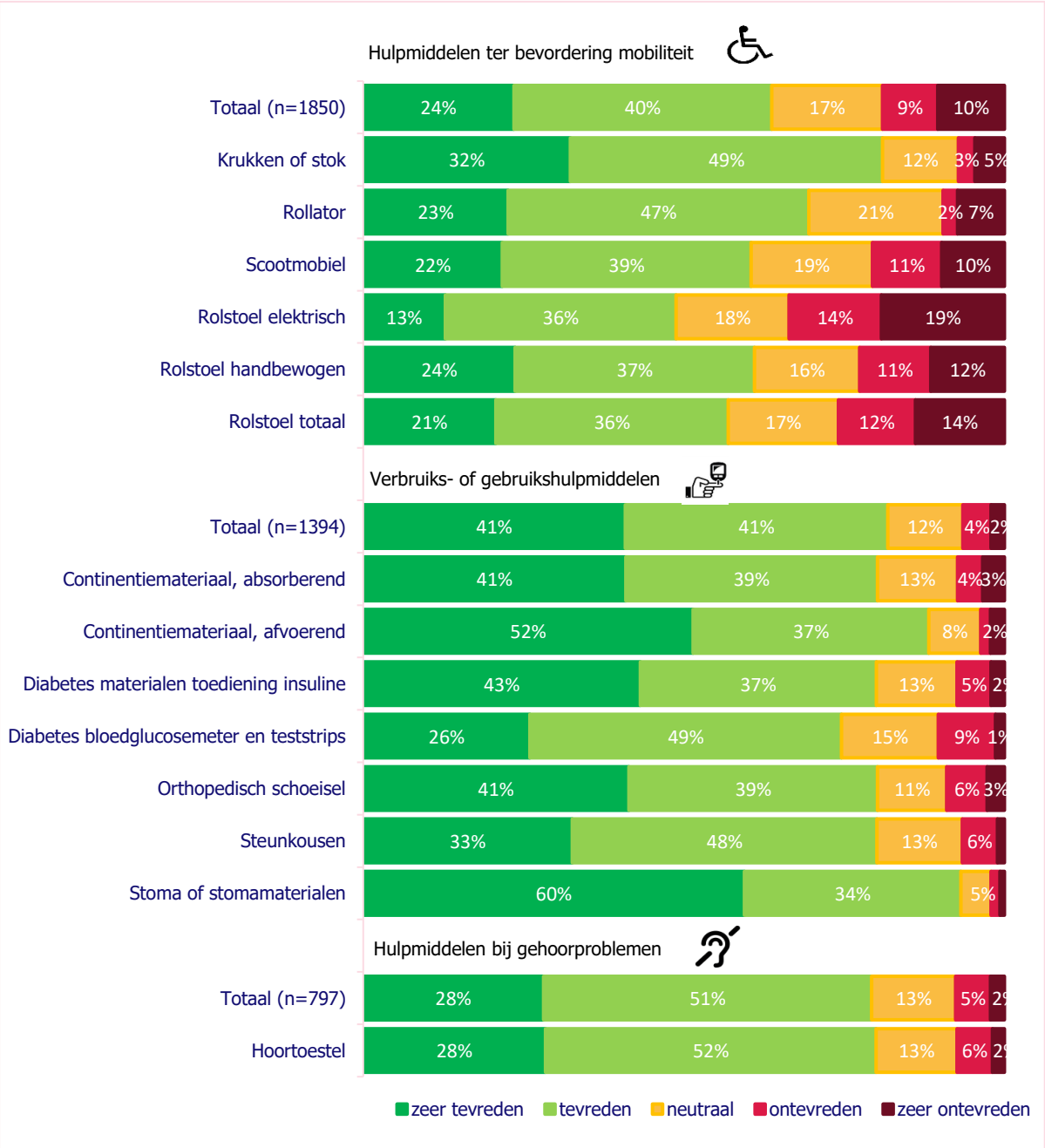
In onderstaande grafiek is weergegeven hoe de gebruikers van de verschillende hulpmiddelen de kennis van de leverancier beoordelen.



Figuur 24 Hoe tevreden bent u over de kennis van de leverancier van het hulpmiddel?

3.3.6 Proces van aanvraag en levering in totaal

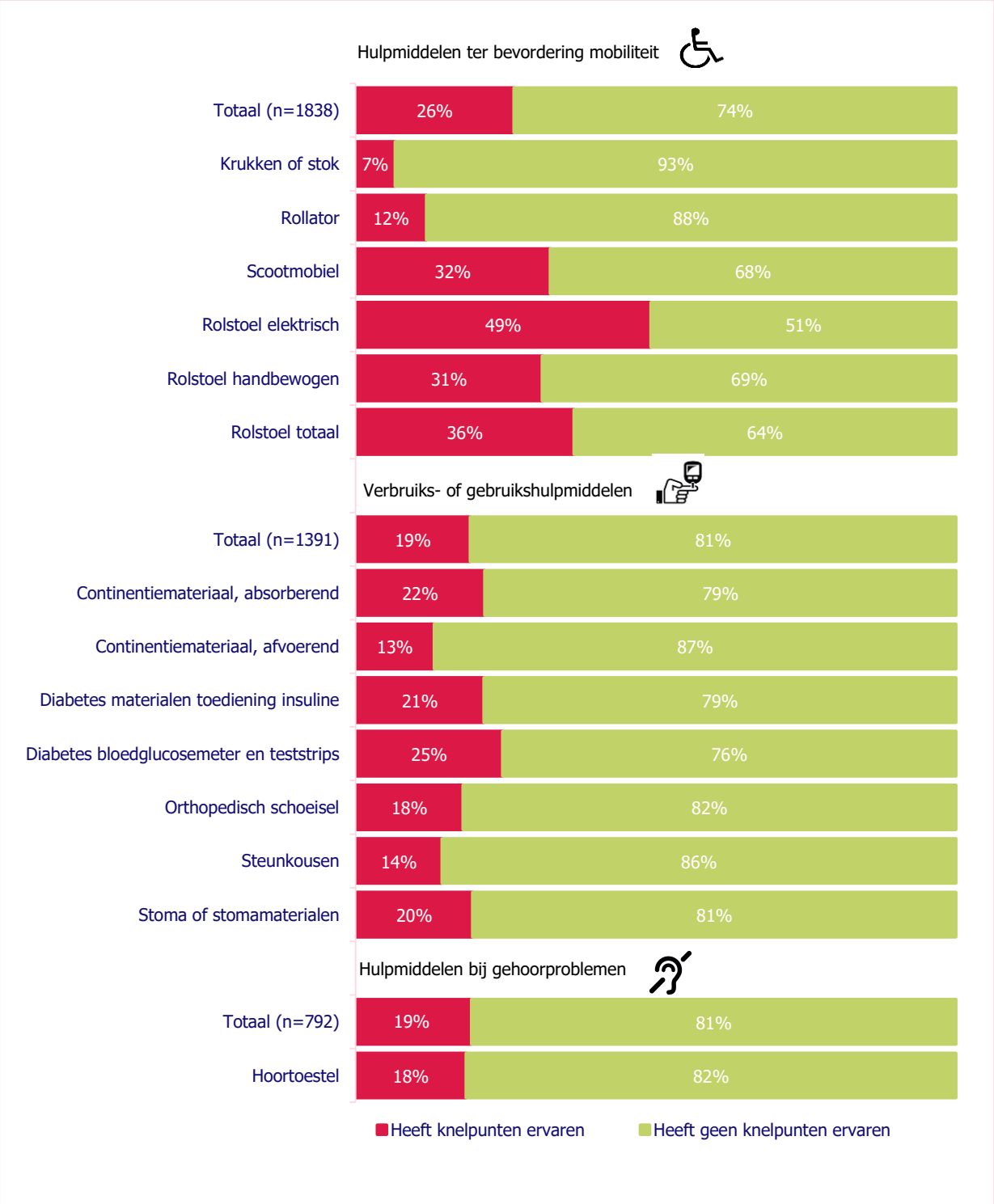
Tot slot het oordeel over het totale proces van aanvraag en levering. Een rode draad door de tevredenheidscijfers in deze paragraaf is dat bij de meeste hulpmiddelen een relatief groot percentage deelnemers (zeer) tevreden is. Over de aanvraag en levering van hulpmiddelen ter bevordering van de mobiliteit is meer ontevredenheid te zien. Dit is met name het geval bij de rolstoel.



Figuur 25 Hoe tevreden bent u over het proces van aanvraag en levering in totaal?

3.3.7 Knelpunten bij de aanvraag of levering

Gekeken is of deelnemers knelpunten hebben ervaren bij de aanvraag of levering van het door hen gebruikte hulpmiddel. Met name bij de rolstoel en de scootmobiel hebben relatief veel deelnemers knelpunten ervaren.



Figuur 26 Heeft u knelpunten ervaren bij de aanvraag of levering van uw hulpmiddel?

3.3.8 Enkele toelichtingen per hulpmiddel inzake aanvraag en levering

Hieronder volgen per hulpmiddel enkele toelichtingen m.b.t. ervaren knelpunten bij de aanvraag of levering van het hulpmiddel.

Krukken of stok

- *Ik moest het eerste stel dat ik huurde bij de zorgwinkel zelf komen afhalen in een taxi, hinkend op een been met veel pijn. Een kennis mocht ze niet afhalen.*
- *Het steeds leveren van de verkeerde krukken, wel de juiste sterkte maar geen ergonomische handvatten en omgekeerd.*
- *Heb het zelf aangekocht en betaald. Dit is niet via de verzekering gegaan, want dat zou anders veel te lang gaan duren.*

Rollator

- *Te weinig winkels waar een voldoende groot aantal soorten en merken rollators aanwezig is om te proberen.*
- *Eerst werd het verkeerde type geleverd, daarna was de vervanger ook niet goed! De derde was de goede.*
- *Ik heb vanaf juni t/m dec moeten wachten op hulpmiddel, door verkeerde opmeting, levering etc. Na beklag bij gemeente werd er door de leverancier pas actie ondernomen.*

Scootmobiel

- *Er was van alles aan de hand, bijvoorbeeld dat de leverancier veel te laat de bevestiging van de gemeente kreeg, het contract zoek was en noem maar op.*
- *Ik kreeg een scootmobiel die al stuk geleverd werd.*
- *Dat je heel goed moet opletten als je via een pgb je scootmobiel aanschaft, de meeste leveranciers zijn op hun eigen voordeel uit. Waardoor ik dus flink benadeeld ben.*
- *Het duurde ruim 10 weken tussen goedkeuring en levering.*
- *Niet altijd de gewenste scootmobiel. Lang moeten wachten op simpele verhoging van de accuwaarde.*
- *De ambtelijke molens draaien te traag. Uiteindelijk bleek er een grote achterstand te bestaan. Pas toen er een externe firma werd ingeschakeld voor het afhandelen van de aanvragen, kwam er schot in de zaak.*
- *Voornamelijk dat er geen overleg was over wat ik nu precies nodig heb. Ik krijg geleverd wat er op dat moment is en daar moet ik het mee doen.*
- *De levertijd duurde eeuwen, maar ja ik heb gewoon elke week gebeld, dus dan gaat het sneller.*
- *Dat het niet duidelijk was dat ik die scootmobiel nodig had. Moest mij steeds weer verantwoorden.*
- *Eerste keer heb ik meer dan jaar moeten wachten voor toestemming en zat ik dus thuis opgesloten.*

Rolstoel elektrisch

- *Duurde al meer als 7 maanden en dan nog verkeerde rolstoel, alles bij elkaar nu al bijna 9 maanden en nog niet naar wens.*
- *Plaatsen van motor moest op naam van begeleider en met aantoonbare klachten, aanvraag tot 3x toe moeten indienen (machtigingen aanleveren).*
- *De stoel is gammel. De wielen lopen een stuk sneller leeg dan de leenstoel. En ik wil eigenlijk niet meer zeuren. Ik ben allang blij dat ik weer er op uit kan.*
- *Gebrek aan kennis en kunde bij leverancier, gebrek aan gehoor geven aan noodzakelijke aanpassingen en uitwerking ervan, getreuzel, incapabele uitvoerders, onbehoorlijke bejegening, levering heeft uiteindelijk 4,5 jaar geduurd, afgerond door andere leverancier.*

Rolstoel handbewogen

- *Aanvragen raken zoek, zijn niet aangekomen er gaat van alles mis hopeloze irritaties opleverend.*
- *Te lang willen repareren van het oude hulpmiddel, daarna eerst voor een goedkope, niet adequate oplossing gaan.*
- *Ik kreeg een dusdanig verouderde rolstoel dat daar niet op een veilige manier van gebruikt kon worden gemaakt.*
- *De Wmo was van toeleverancier gewisseld, waardoor de hele voorbereiding van het bestelproces opnieuw moest.*
- *Niet alles was in orde, moesten ze 2 x voor terugkomen en levering duurde lang (langer dan 2 maanden). Het hele proces duurde zeker 4 maanden.*
- *Bij alles wat je aanvraagt moet je zelf op onderzoek uit, en zelf overal achteraan, anders duurt het totale proces veel langer dan wenselijk is. Over het algemeen is iedereen altijd wel vriendelijk, maar omdat alles over verschillende schijven gaat, worden dingen nogal eens onoverzichtelijk, ook voor de medewerkers zelf.*

Continentiemateriaal, absorberend

- *De leverancier meende dat ik een zeer uitgebreide vragenlijst moest invullen. Reden volgens leverancier: moet van de zorgverzekeraar. Mijn zorgverzekeraar gaf aan dat dit niet nodig was. De leverancier bleef het echter volhouden.*
- *Mijn apotheek leverde dit product niet. Ik moest naar een andere apotheek.*
- *Ineens werd door de zorgverzekeraar overgegaan op een andere leverancier en een ander middel, zonder overleg.*
- *In geval van incontinentiemateriaal is het moeilijk meerdere aantallen te bestellen bij mijn apotheek. Krijg nu per 14 dagen geleverd, terwijl de medicijnen per 3 maanden lopen.*
- *Verschillende keren verkeerde soort ontvangen, sommige bij wie ik bestelde, wisten zelfs niet dat dat type bestond.*
- *De apotheker wil uitentreuren weten waarvoor en hoelang ik dat nodig heb! Als je dan zegt dat het sinds 1994 is en dat daar nooit verandering meer in zal komen, staan ze met de mond vol tanden, maar wel geregeld bellen of je het echt wel nodig hebt, schandalig.*

Continentiemateriaal, afvoerend

- *Materiaal werd niet thuis bezorgd maar bij de huisarts, terwijl ik een sms kreeg dat er op een bepaald tijdstip thuis bezorgd zou worden en ik er dus voor thuisbleef.*
- *Bij de urinezakken zit bij vervanging geen nieuw bevestigingsmateriaal en is het niet universeel. Het ene merk heeft een band met knoopsluiting, de andere alleen knoopsgaten zonder band met knopen. Dit verschil komt naar voren als het ziekenhuis andere materialen gebruikt dan later via de apotheek verkregen wordt.*
- *Dat de leverancier je steeds andere, slechtere en waarschijnlijk goedkopere katheters wil leveren, waardoor ik ernstige ontstekingen heb opgelopen.*
- *De katheter die nu gebruikt wordt, vertoond in sommige geleverde pakketjes een fout: er is dan in de productie iets fout gegaan. Onze leverancier spreekt daar iedere keer de fabrikant op aan. Dit is niet prettig voor zowel de gebruiker als de leverancier.*

Diabetes bloedglucosemeter en teststrips

- *Dat er vaak weer een nieuwe meter wordt geleverd. Ben ik net gewend aan die ik gebruik, moet het weer anders.*
- *Mijn man spuit 4x per dag en ik kreeg 200 strips voor zes weken, dus kwam er 68 strips te kort. Dat heeft heel wat moeite gekost voor ik eindelijk de juiste dosering kreeg.*
- *De regels die er bij de leverancier op na worden gehouden. Bestel je niet binnen een bepaalde periode, dan moet je alle data opnieuw doorgeven.*
- *Ik vind het jammer dat je eigen apotheek de bloedglucosemeter niet meer mag leveren, maar dat de zorgverzekeraar bepaalt dat je naar een bepaalde internetapotheek moet. De communicatie tussen internetapotheek en ziekenhuis was gebrekkig.*
- *Ik vind het vreemd dat teststrips niet bij de eigen apotheek verkrijgbaar zijn. Nu komt een klein buisje met 50 teststrips in een hele grote doos vanuit Limburg?*

Diabetes materialen toediening insuline

- *Eerst moest de gebruikstermijn van het oude apparaat verstreken zijn, voordat ik een nieuw apparaat kreeg. Daarnaast had het ziekenhuis geen contract met de zorgverzekeraar, waardoor ik een extra jaar heb moeten wachten.*
- *Heel af en toe heeft mijn apotheek de insuline die ik gebruik niet op voorraad, ik kan dan in het ziekenhuis de insuline ophalen.*
- *Ik kan al mijn medicijnen gewoon bij mijn eigen apotheek bestellen, behalve de diabetes. testmaterialen. Die moeten door de leverancier in Limburg besteld worden. Dit geldt weer niet voor de naalden en de insuline.*

Orthopedisch schoeisel

- *Het duurde erg lang voor ze klaar waren, moest er ver voor reizen.*
- *Je mag 1 paar schoenen per 1,5 jaar. Na 1 jaar is de stevigheid er uit en loop je nog 6 maanden op mindere kwaliteit schoenen. Het was 1x per jaar, dat was beter.*
- *Ik heb er meerdere nodig en dat kon niet; hoe vaak ik de zorgverzekering ook vertelde, dat ik van de dermatoloog ieder dag van schoenen moet wisselen, de zorgverzekeraar en aanvankelijk de podotherapeut en leverancier bleven maar hameren op de regeling.*

Steunkousen

- *Te lange levertijd, omdat het in het buitenland wordt gemaakt.*
- *Het is reuze hinderlijk als je al 60 jaar steunkousen moet dragen de leverancier c.q. de zorgverzekeraar nog steeds om een verwijzing van de arts vraagt. Alsof je voor je lol die krengen draagt.*
- *Aanvraag is gelimiteerd per periode (per jaar), d.w.z. dat gebruiksintensiteit en afnemende effectiviteit hier geen rol in heeft.*
- *Soms verkeerde maatvoering en dan duurt het lang voor nieuwe kousen geleverd worden.*
- *Ze waren vorig jaar vergeten te leveren. Daar moest ik zelf achter aan. Jammer daar ik al jaren in het systeem sta, maar kan gebeuren, wel slordig!*

Stoma(materialen)

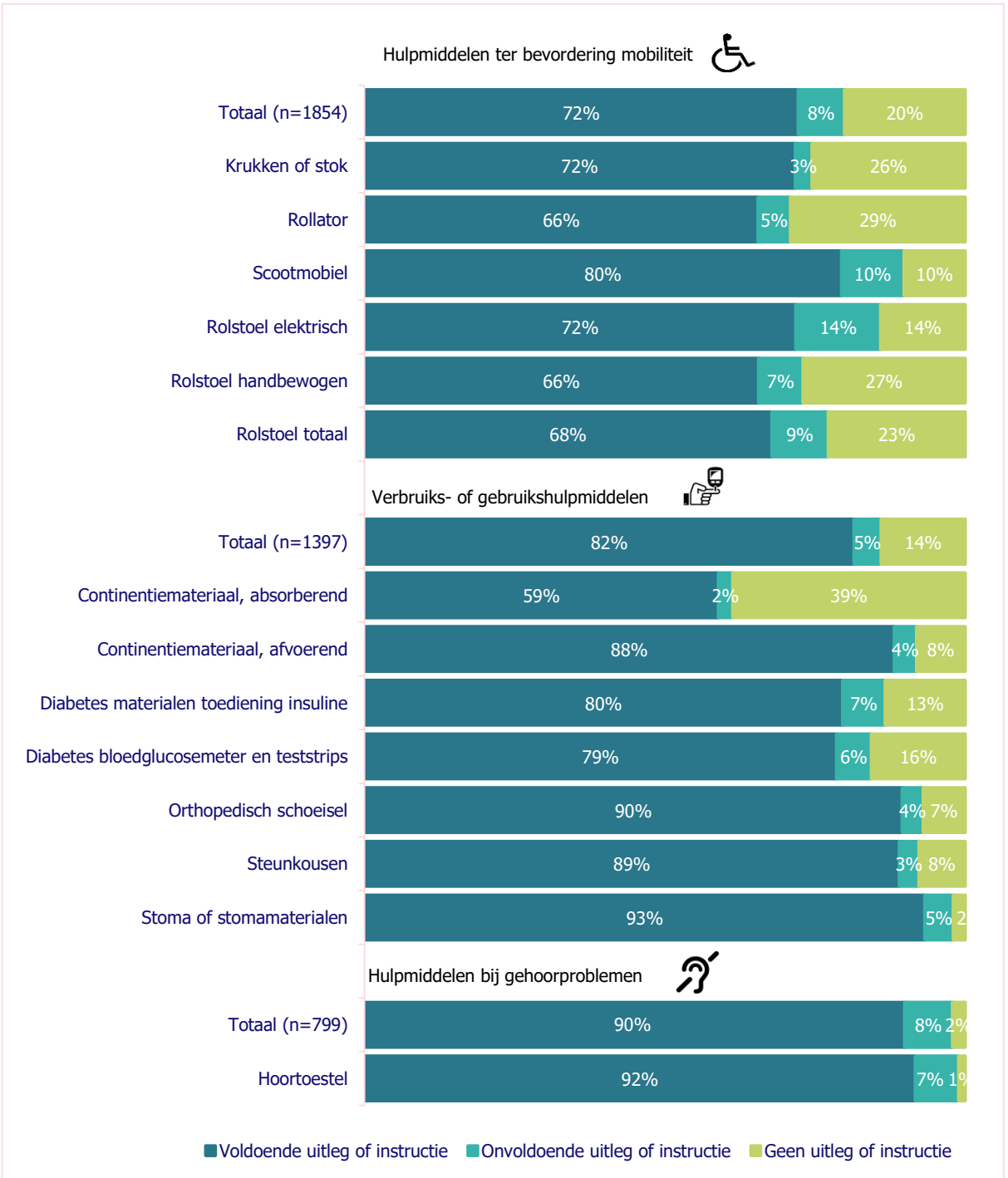
- *Af en toe is een deel van de bestelling niet op voorraad. Dan wordt er kort na elkaar 2x (een deel) geleverd. Vind ik verspilling.*
- *Op een gegeven moment is de hoeveelheid die per keer kan worden aangevraagd gemaximaliseerd. Dat betekent dat je vaker moet bestellen en er vaker een auto moet rijden om te bezorgen, ik vind dat onzin.*
- *Na het overstappen van de ene naar de andere medisch speciaalzaak heb ik geen problemen meer ondervonden. De 'ongewenste' inmenging van de eerste medisch speciaalzaak was voor mij reden om over te stappen naar een andere leverancier.*
- *Ik heb verschillende producten nodig, die soms niet tegelijk geleverd worden bij dezelfde bestelling. Daardoor 2x thuisblijven om op de bestelling te wachten.*
- *Klantonvriendelijke bestelwebsite, geen controle op wat ik bestel, waardoor eenmaal véél te veel spullen.*

Hoortoestel

- *Ja, tot twee maal toe moest de huisarts een verklaring schrijven waarbij niet gezegd was wat er precies in moest staan. Als je steeds weer moet teruggaan naar de arts omdat het niet voldoende is, is dat heel vervelend.*
- *Voor het verkrijgen van de machtiging 1 x kno arts en 2 x audiologisch centrum. Duur en onnodig.*
- *Alles bij elkaar genomen duurt het veel te lang en ben ik afhankelijk van de mensen en bedrijven waarmee ik te maken krijg. Dit alles is zeer ondoorzichtig.*
- *De wisselende en onduidelijke informatie van mijn zorgverzekeraar over de vraag of voor dit type hoortoestel een machtiging nodig was of niet en de lange periode voordat ik eindelijk deze machtiging kreeg.*
- *Onduidelijkheid in de regelgeving of ik wel of geen toestemming had en of ik een verklaring van de KNO arts nodig had. Daardoor is de levering zeker 2 maanden vertraagd.*

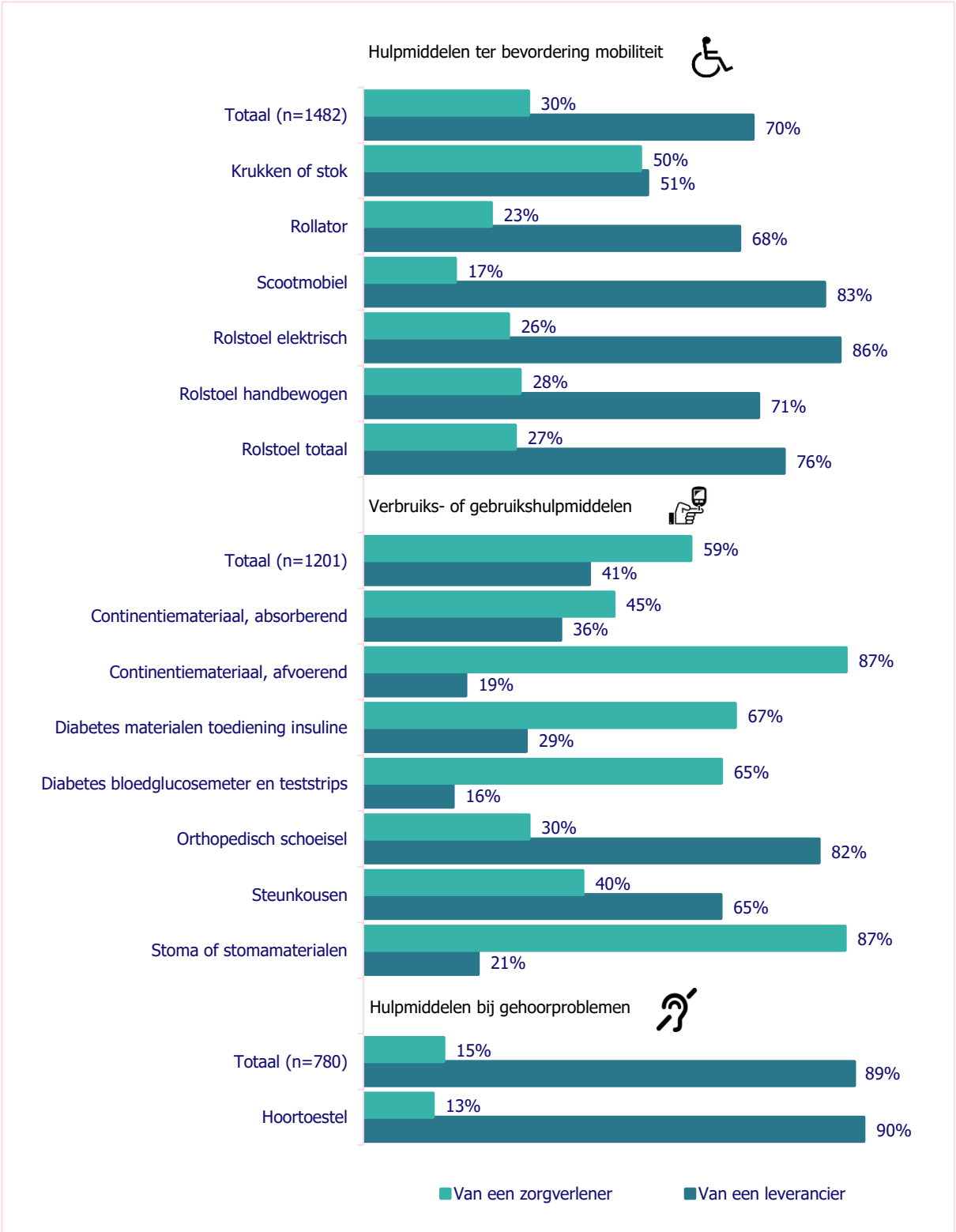
3.3.9 Instructie of uitleg gebruik hulpmiddel

Gevraagd is of men een instructie of uitleg heeft gehad over het gebruik van het hulpmiddel. In de meeste gevallen heeft men deze instructie gekregen zoals uit onderstaand overzicht blijkt. Bij enkele hulpmiddelen is het aantal deelnemers dat geen instructie heeft gekregen wat hoger, zoals bij absorberend continentiemateriaal, maar hierbij behoeft men ook lang niet altijd uitleg. Verderop in deze paragraaf wordt ingegaan op de vraag of men instructie of uitleg had gewild.



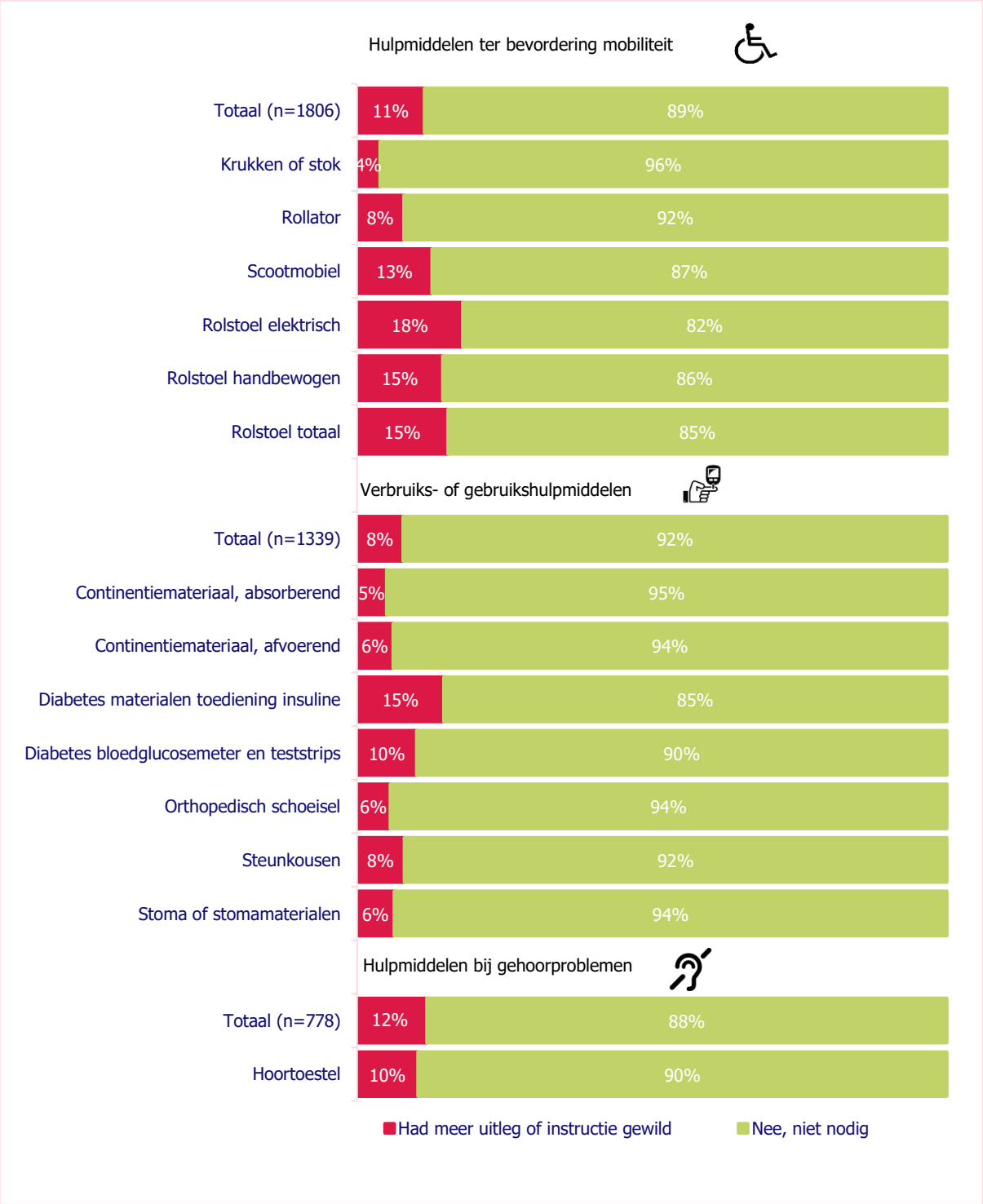
Figuur 27 Heeft u uitleg of instructie gekregen over het gebruik van uw hulpmiddel?

Deelnemers is gevraagd hoe ze aan een instructie of uitleg zijn gekomen. Bij de hulpmiddelen ter bevordering van de mobiliteit en bij gehoorproblemen is het vaak de leverancier die deze uitleg verstrekt. Bij verbruiks- en gebruikshulpmiddelen spelen juist zorgverleners hier relatief vaak een rol in.



Figuur 28 Hoe heeft u deze uitleg gekregen? In deze grafiek de top 2 afzenders.

Onderstaande grafiek geeft weer in hoeverre de deelnemers (meer) uitleg of instructie hadden willen ontvangen over het gebruik van het hulpmiddel. Veel deelnemers hebben dit niet nodig. Wanneer dit wel het geval is, wensen gebruikers vaak meer praktische uitleg, of zelfs enkele lessen zodat ze beter met het hulpmiddel om kunnen gaan. Dit komt bijv. terug bij gebruikers van rolstoel, scootmobiel, en hoortoestellen.



Figuur 29 Had u (meer) uitleg of instructie willen ontvangen over het gebruik van uw hulpmiddel?

Hieronder volgen per hulpmiddel enkele door deelnemers genoemde voorbeelden van uitleg of instructie die zij graag hadden ontvangen over het gebruik van hun hulpmiddel.

Krukken of stok:

- *Info over afstellen van de hoogte.*

Rollator:

- *Loopadvies, hoe het vervoerd moet worden.*

Scootmobiel:

- *Dat dat ding een meter doorschiet nadat je de 'gashendel' loslaat als je het stuur gedraaid hebt en vervolgens in een gevaarlijke positie komt. Mijn 94-jarige vader weet dit wel... :-(uit ervaring.*
- *Dat het apparaat plots remt bij loslaten gashendel, bij te hoge snelheid een bocht nemen, geeft kans op een gevaarlijke situatie omdat een wiel van de grond komt.*
- *Gewoon een paar lessen, net zoals je brommer- of autorijles krijgt!*
- *Later vernomen uit de krant dat je een cursus van een dag kunt doen, toen had ik het al bijna 1 jaar.*
- *Informatie over hoe alles werkt.*

Rolstoel handbewogen:

- *Banden oppompen, wanneer en hoe hard moeten ze zijn?*
- *Fatsoenlijk instellen op hoogte en lichaam van de gebruiker.*
- *Ik had gevraagd om een "cursus rolstoelvaardigheden". Dat biedt mijn gemeente niet. Er kan wel een ergotherapeut aan huis komen, die me kan leren hoe ik met mijn rolstoel kan omgaan. Dat is niet wat ik zoek.*
- *Instructie hoe je een stoep of helling moet nemen, wat te doen bij lekke band of ander mankement.*

Rolstoel elektrisch

- *Met name over de actieradius en hoe om te gaan met het laden van het hulpmiddel.*
- *Desgevraagd zijn de antwoorden zeer wisselend en onduidelijk.*
- *Over of het getest wordt in het verkeer en buiten, dat was bij mijn rolstoel niet het geval, deze kon geen stoepjes op en af. Advies was 'rij maar op de weg'. Het ding trekt, is instabiel en gaat maximaal 10 km per uur.*
- *Wat oefenlesjes waren fijn geweest. Dan hadden ze meteen kunnen zien dat mijn verbouwde, ongekeurde elektrische rolstoel niet in orde is.*

Afvoerend incontinentiemateriaal:

- *Wijze van aanbrengen/aantrekken en hoe te verwijderen.*

Diabetes materialen insuline toediening:

- *Nieuw soort insuline, andere spuiten, andere tijden. Apotheek ging er van uit dat ik dat allemaal wel wist omdat ik al zolang spuit. Maar deze insuline heeft een hele andere werking, dus wist ik het niet.*
- *Eigenlijk al van de eerste dag via het ziekenhuis hoe ik mijn man kon helpen. Dan had hij nooit een herseninfarct gehad en ook geen Delier door het vallen en verkeerd spuiten. Ik dacht dat alles goed ging met het spuiten, maar hij kon het zelf niet.*

Diabetes bloedglucosemeters

- *Over hoe de glucosemeter werkt. Nu moet je alles zelf maar ontdekken. Uitleg geven in de praktijk werkt voor mij beter.*

Orthopedisch schoeisel:

- *Hoe de sluiting precies werkt, en het onderhoud van de schoenen.*
- *Mij is niet verteld dat ik de inlegzolen er ook eens uit moet halen.*

Stoma(materiaal:

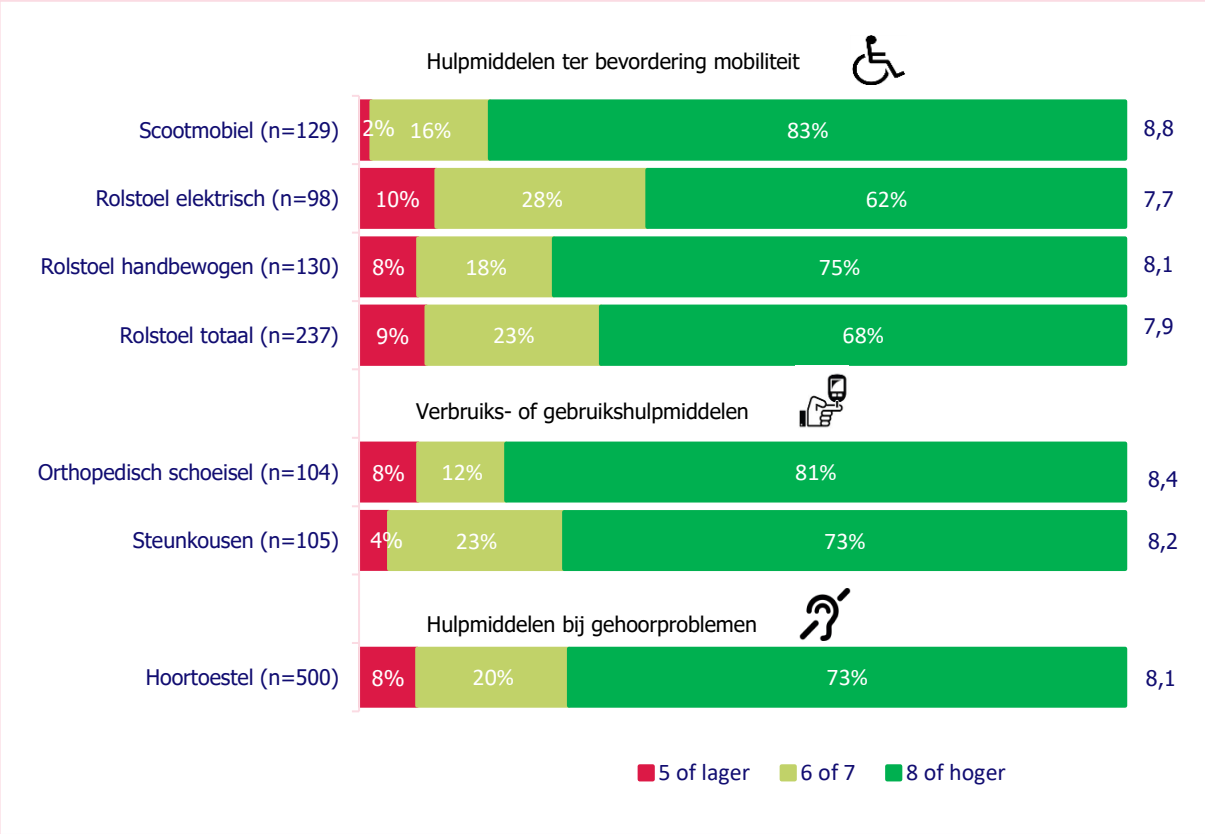
- *Dat iets vacuüm trekt als je het niet goed doet. Au!*

Hoortoestel:

- *Hoe maak je het apparaat goed schoon.*
- *Er waren veel mogelijkheden waar ik weinig gebruik van maakte. Uiteindelijk de juiste en redelijk tevreden instelling.*
- *Na bijv. 2 weken korte herhaling: de handelingen uitvoeren onder begeleiding. Nu weet ik nog een bepaalde handeling niet.*
- *Vanwege de dementie van mijn vader, is meerdere malen uitleg nodig. Gelukkig helpt de thuiszorg met het in- en uitdoen.*

3.3.10 Speciale aanpassingen van het hulpmiddel

In sommige situaties wordt een hulpmiddel speciaal op de gebruiker aangepast of voor hen gemaakt. Onderstaande figuur laat zien voor welke hulpmiddelen dit met name geldt. Hierin is weergegeven hoe tevreden men is over deze speciale aanpassingen. De cijfers liggen vrij hoog, maar variëren sterk, van een 7,7 voor de elektrische rolstoel tot een 8,8 voor de scootmobiel.



Figuur 30 In hoeverre bent u tevreden over deze aanpassing van uw hulpmiddel?

Hieronder staan enkele positieve en negatieve ervaringen per hulpmiddel opgesomd m.b.t. speciale aanpassingen aan het hulpmiddel.

Scootmobiel

- *De aanpassing is goed, maar bij overgang van de ene leverancier naar de andere stuit je altijd op problemen. Ze geven de maten en instructies van de aanpassing namelijk niet mee. Zo genaamd om privacyredenen, maar dat is nonsens.*
- *I.v.m. mijn slechte rug heb ik een goed verende zitting gekregen.*
- *Mijn vrouw heeft Parkinsonisme en nu is een Permobil F3 in de maak voor haar zitcomfort.*
- *Ik vroeg om een voetpedaal links en kreeg dat, zelfs op een spliksplinternieuwe scootmobiel. Op Sinterklaas afgeleverd, dus supercadeau.*

Rolstoel handbewogen

- *Afstelling was niet meteen goed, uiteindelijk zelf moeten doen.*
- *Aanpassingen zijn goed op mij afgestemd en rolstoel heeft veel instellingsmogelijkheden.*
- *Een rolstoel op mijn maat. Mijn partner duwt mij, maar is klein van stuk. Daar hebben ze zelfs aanpassingen voor gedaan.*
- *Ze zijn nu met de zoveelste rolstoel bezig, je moet maar afwachten wat je krijgt. Een ander weet volgens hen zelf altijd alles en zeker beter.*

Rolstoel elektrisch

- *Een extra lage rolstoel (een Alex) is verhoogd door er een stuk tussen te lassen. Want ik had een extra hoge nodig. Dat is heel slecht uitgevoerd. De rolstoel is onbetrouwbaar en gevaarlijk geworden.*
- *Hij is ongekeurd aan mij gegeven. Tijdens het oversteken moet ik steeds stoppen, omdat hij op klinkers onbestuurbaar wordt. Wat ik dan (in Den Haag) naar mijn hoofd krijg, herhaal ik maar niet. De wijkagent zag me en eist nu een keuringsrapport te zien. Dat is er echter niet. Mijn vragen aan Wmo en leverancier om dat zwart-op-wit te krijgen, blijven onbeantwoord.*
- *Opnieuw hang ik in de op maat gemaakte zitting te veel op mijn pijnlijke linker kunstheup (derde poging!!)*
- *Alle kabels hangen door elkaar, de beensteunen aan de zijkant zitten ongelijk en te hoog. In de hoofdsteun zit teveel speling waardoor hij iets te weinig steun geeft. De bediening zit ook door de beensteun niet op een fijne plek en ik moet de pols dus scheef zetten wat veel pijn oplevert. Ik kan nog wel even doorgaan, maar als je het aan wilt laten passen krijg je als antwoord "het kan niet anders".*

Orthopedisch schoeisel

- *Voor de schoenen wordt een specifieke mal gemaakt. Past de schoen niet, dan gaat ie retour.*
- *Alles is op maat gemaakt en afgestemd, dus we zijn dik tevreden.*
- *Orthopedische schoenen zitten nooit meteen goed en moeten precies op de voet gemaakt worden. Bij mijn laatste paar had ik blaren gelopen en de schoenmaker heeft toen heel snel een paar aanpassingen gedaan waardoor ze veel beter gingen zitten.*

Steunkousen

- *Ook de tweede kous zakte na enkele dagen reeds af en toen werd er een plakmiddel besteld met een levertijd van 2 weken en 20 euro niet gedekte kosten.*
- *Alles wordt opgemeten waardoor de juiste vorm en ondersteuning ontstaat.*
- *Elk jaar krijg ik een oproep voor de vervanging van mijn kousen. Mijn benen en voeten worden dan opnieuw gemeten en er wordt duidelijk gemaakt of ik dezelfde meetgegevens heb of niet. Er wordt een keuze van kleur bepaald en binnen 4 weken heb ik de 2 paar steunkousen thuis liggen. Ze worden bezorgd, dus ik hoef niet meer eruit om ze op te halen. Heel prettig en gemakkelijk voor de klant.*

Hoortoestel

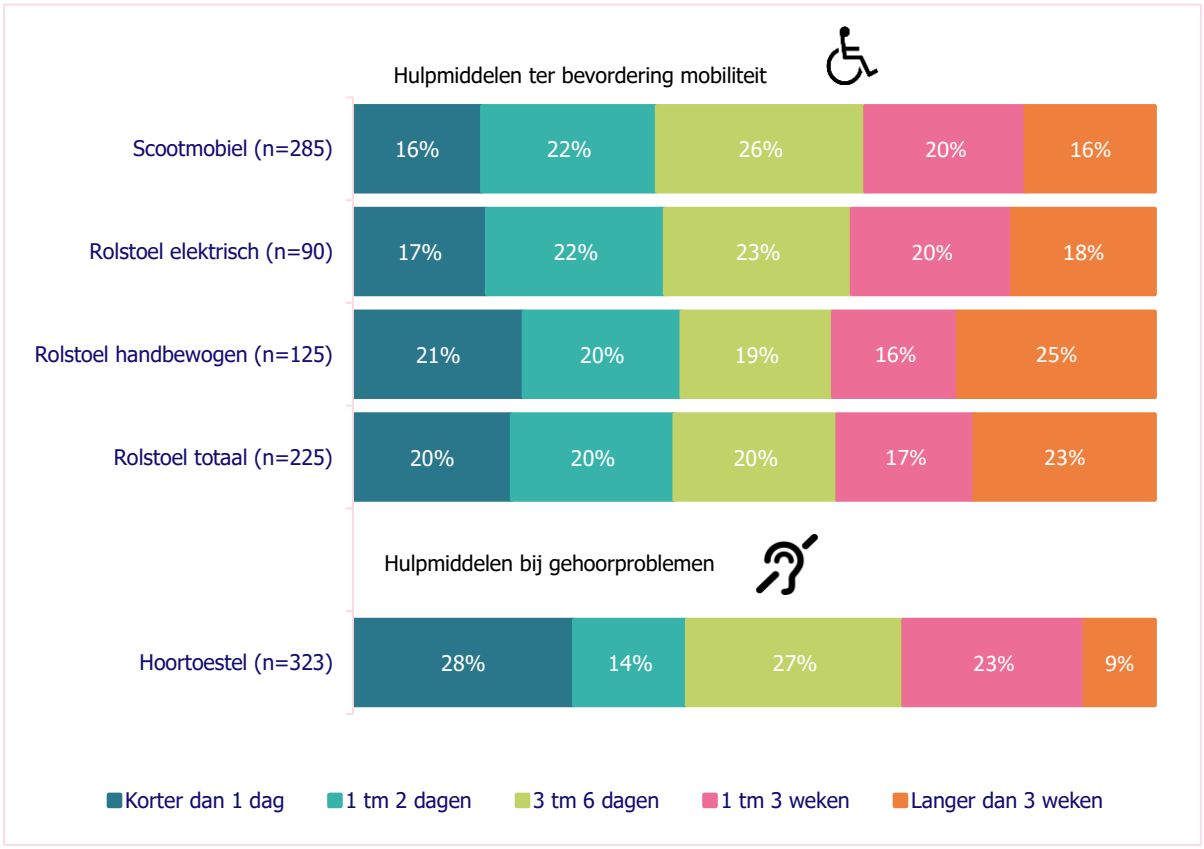
- *Ik heb verschillende tekortkomingen aangekaart, maar ik had regelmatig het idee dat ze zelf niet wisten waar ze mee bezig waren. Ook werd er veel te weinig tijd vrijgemaakt om de toestellen goed af te regelen.*
- *Juiste aanpassing van het toestel is nog niet goed gelukt (daarom ook doorverwijzing naar een audiologisch centrum).*
- *De afstelling van mijn hoorapparaten is m.i. niet stabiel. Soms is het geluid niet goed en soms is het geluid prima. Er zijn teveel mutaties.*
- *Het hoortoestel is aan mijn wensen aangepast, m.b.t. de programma's. Ik kan ten alle tijden naar mijn audicien om de programma's uit te breiden of opnieuw af te stellen.*
- *Het toestel werd digitaal ingesteld en regelmatig werd mij gevraagd of het toestel nog steeds beviel. Zonodig werd het toestel opnieuw digitaal ingesteld.*
- *Audicien heeft mastieken gemaakt en hiervan zijn de hoortoestellen geheel naar deze maat gemaakt.*
- *Rapportcijfer 10, dat heeft alles te maken met de 3D-geprinte oorstukjes, die speciaal op mijn gehoorgangen zijn gemaakt.*
- *Het uiteindelijke resultaat (tot op heden, want het is nog niet helemaal klaar) verdient zeker wel een 8. Waarom dan toch een heel magere 6? Vanwege; - De moeizame weg er naartoe. - De energie en oplossingen die we zelf hebben moeten aanleveren. - De noodzaak van een goede registratie van de stoel. - De nare bejegening van partijen. - De absurd lange doorlooptijd tot het eindresultaat. Heel jammer, het had zo anders gekund en gemoeten.*

3.4 Reparatie of vervanging

De deelnemers is gevraagd of het hulpmiddel dat zij gebruiken als eens gerepareerd en/of vervangen is. Net als bij speciale aanpassingen van hulpmiddelen is dit slechts op enkele hulpmiddelen van toepassing. Alleen voor scootmobiel, rolstoel en hoortoestel zijn voldoende gebruikers die aan hebben gegeven dat hiervan sprake is geweest.

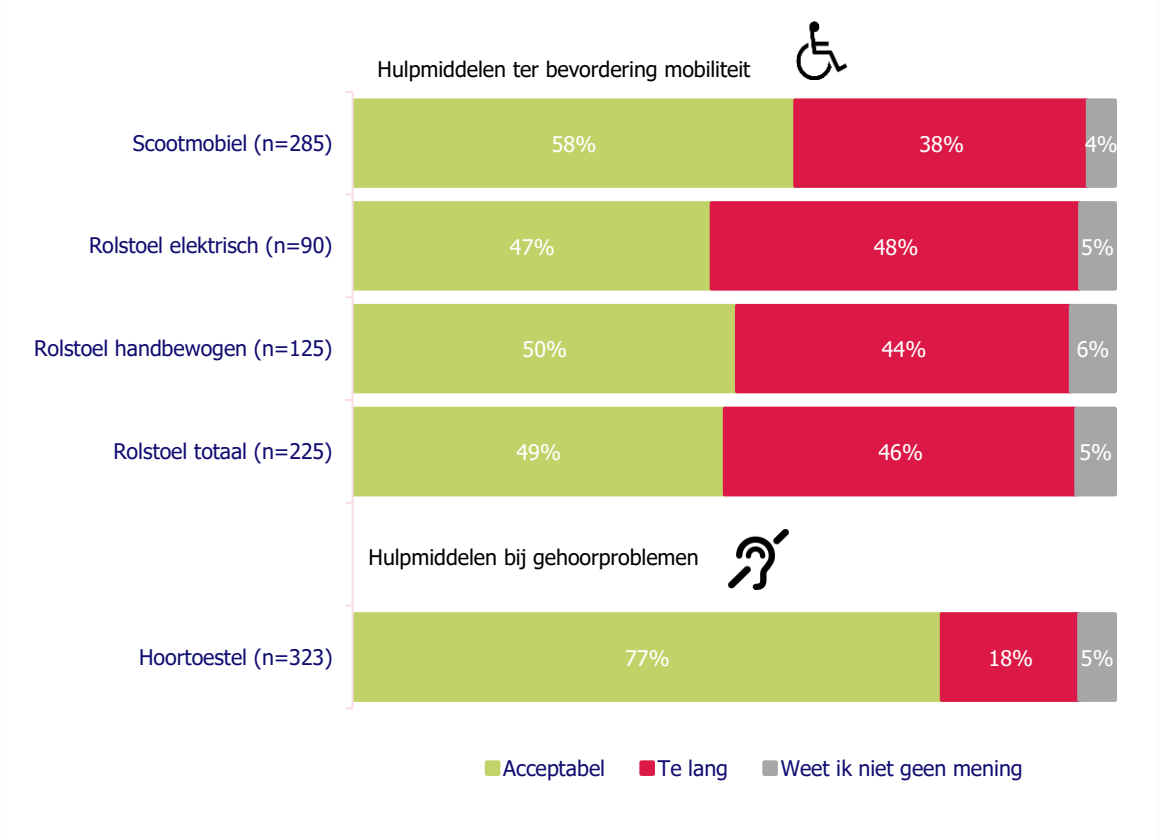
3.4.1 Hoe lang duurde het

Hoe lang het duurde voordat het hulpmiddel gerepareerd of vervangen was, verschilt sterk per deelnemer. Diverse deelnemers koppelen terug dat dit binnen een of twee dagen was. Er zijn echter ook deelnemers die weken moesten wachten totdat hun hulpmiddel gerepareerd of vervangen was.



Figuur 31 Hoe lang duurde het tot uw hulpmiddel was gerepareerd of vervangen?

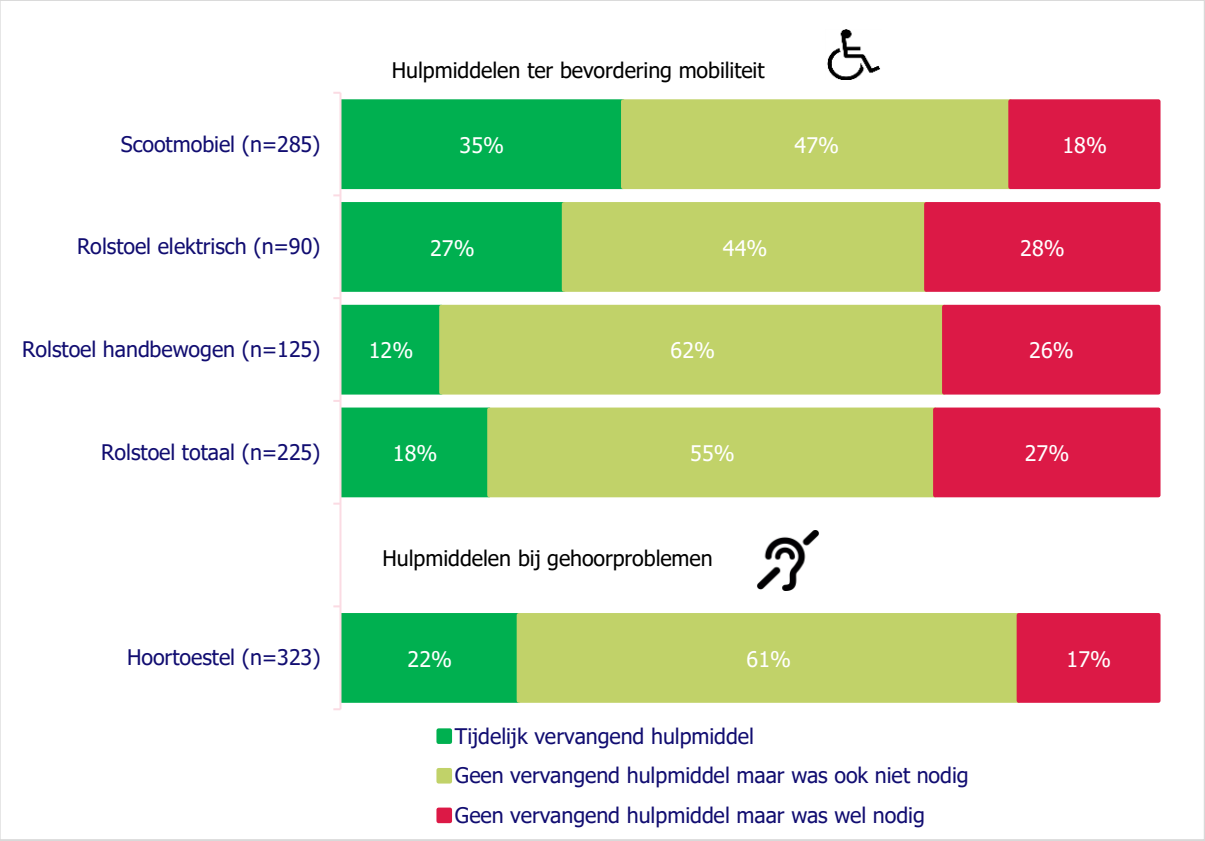
Veel deelnemers zijn van mening dat ze te lang moesten wachten op reparatie of vervanging. Dit geldt met name voor rolstoel en scootmobiel. Gebruikers van hoortoestellen die gerepareerd of vervangen moesten worden, vonden de wachttijd vaker acceptabel.



Figuur 32 Vond u deze wachttijd acceptabel of te lang?

3.4.2 Vervangend hulpmiddel

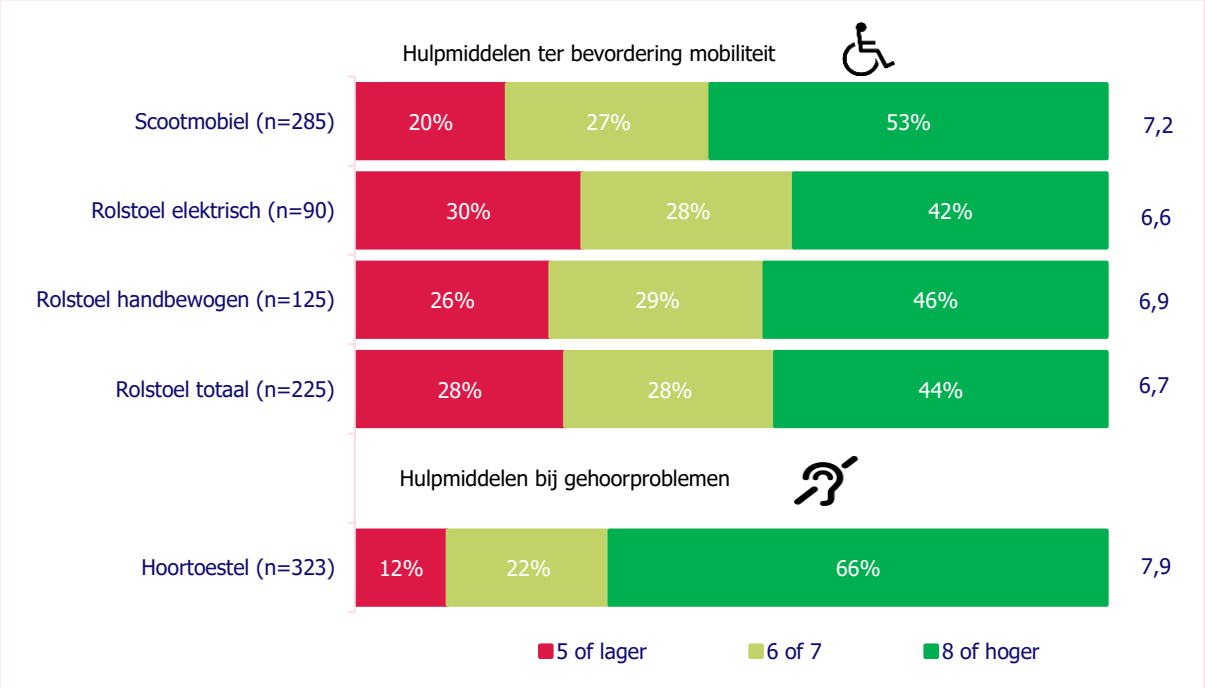
In de situaties waarin het hulpmiddel gerepareerd of vervangen moest worden, kreeg men veelal geen tijdelijk vervangend vervoer. Ruim een kwart van de gebruikers van een rolstoel die gerepareerd of vervangen moest worden, kreeg geen vervangend middel, maar had dit eigenlijk wel nodig.



Figuur 33 Kreeg u tijdelijk een vervangend hulpmiddel?

3.4.3 Mate van tevredenheid over reparatie en/of vervanging

De mate waarin deelnemers tevreden is over de reparatie of vervanging van het hulpmiddel varieert van een 6,6 bij de elektrische rolstoel tot een 7,9 bij het hoortoestel.



Figuur 34 In hoeverre bent u tevreden over reparatie en/of vervanging van uw hulpmiddel?

Hieronder volgen per hulpmiddel enkele positieve en negatieve ervaringen m.b.t. reparatie en/of vervanging.

Scootmobiel

- *Je hoeft nooit lang te wachten voordat de reparatie plaatsvindt en je kunt in 9 van de 10 gevallen altijd een leenscootmobiel krijgen.*
- *Er wordt niet gekeken waardoor er iets fout gaat. Als dat een keer gebeurt oké. Maar nu al zes keer het zelfde binnen twee jaar tijd zoals hiervoor omschreven. Morgen dus al een week weg.*
- *Ik heb 5 vervangende scootmobiels gehad. De een nog slechter dan de andere. Overstuur thuis gezeten, met scootmobiel midden op de weg (stil) gestaan. Hoop frustratie en ergernissen! D.m.v. de hulp van een gemeenteraadslid werd mijn scootmobiel uiteindelijk gemaakt, maar hij rijdt nog steeds beroerd, langzaam en niet ver. Ze zeggen dat ik hem pas 5 jaar heb maar hij is van 2010. Ik heb hem inderdaad 5 jaar, maar dat ding was niet nieuw toen ik hem kreeg. Ik kan alleen naar de supermarkt in het dorp. Verder durf/lukt niet.*
- *Bij veel reparaties heb ik een slecht vervangend hulpmiddel gekregen, soms voor enkele weken. De laatste keren er op gestaan hetzelfde merk ter vervanging te krijgen. Moet dan enkele weken wachten.*

Rolstoel handbewogen

- *We zitten al 5 weken op een reparatie van een rem te wachten.*
- *Wiel werd geplakt en schroeven aangedraaid. Halve dag later weer stuk, oftewel niet goed gemaakt.*
- *De reparatie is over het algemeen goed, het duurt alleen meerdere dagen voor ze het komen maken. Alleen als ik een kapotte band heb, komen ze dezelfde dag nog. Soms moet ik dan meer dan twee uur wachten waardoor ik die tijd op bed moet blijven liggen, omdat ik niet in een andere stoel kan zitten.*
- *Het te vervangen onderdeel moest vanuit de fabriek in het buitenland komen. Ik kon nog wel rijden, maar met veel pijn en moeite. Een vervangende rolstoel was ook geen optie omdat dat niet op maat was.*
- *De firma onderneemt direct actie en terwijl jij een kopje koffie aangeboden krijgt, wordt het probleem als service opgelost en ga jij weer fluitend de deur uit. Men geeft aan waardoor het mankement is ontstaan. Eigen schuld achteraf gezien, maar door dit bedrijf kosteloos opgelost.*

Rolstoel elektrisch

- *Mijn wiel was midden op het trottoir gebroken. Binnen 30 minuten kwam de monteur en ik kreeg een vervangend wiel. En hij bestelde meteen het juiste. Echt top!*
- *De eerste rolstoel was zeer wankel, bij reparatie bleek hij aan één kant niet vastgeschroefd op de onderkant, waardoor het hele gedoe had af kunnen breken met mij erop. Daarna brak de veer van de rugleuning, waardoor ik mijn rug heb geblesseerd. De reparatie duurde maanden en ondertussen had ik geen vervoermiddel meer, waardoor ik binnen zat en van mensen afhankelijk was voor boodschappen enzo. En nu is er weer iets mis met deze rolstoel, plus hij heeft geen schokdemping, waardoor mijn heupen uit de kom gaan.*
- *Uiteindelijk heb ik de reparatie zelf gedaan, want toen ze eindelijk weer kwamen, was het verkeerde besteld. In plaats van een linker elektrische beensteun kwamen ze met een rechter. Dit terwijl ik heb gezien dat de eerste monteur een linker bestelde en er een foto van maakte.*
- *De reparateur kent de rolstoel niet echt. Vaak zijn de 'oplossingen' provisorisch en niet degelijk of niet conform de richtlijnen van de fabrikant. Wachttijden en bereikbaarheid slecht.*
- *De eerste keer dat ik niet meer voor en achteruit kon en weggeduwd werd, zou hij gerepareerd zijn, maar is niets gedaan. Twee dagen later hetzelfde probleem en toen is ie dezelfde dag nog gerepareerd met twee nieuwe onderdelen.*

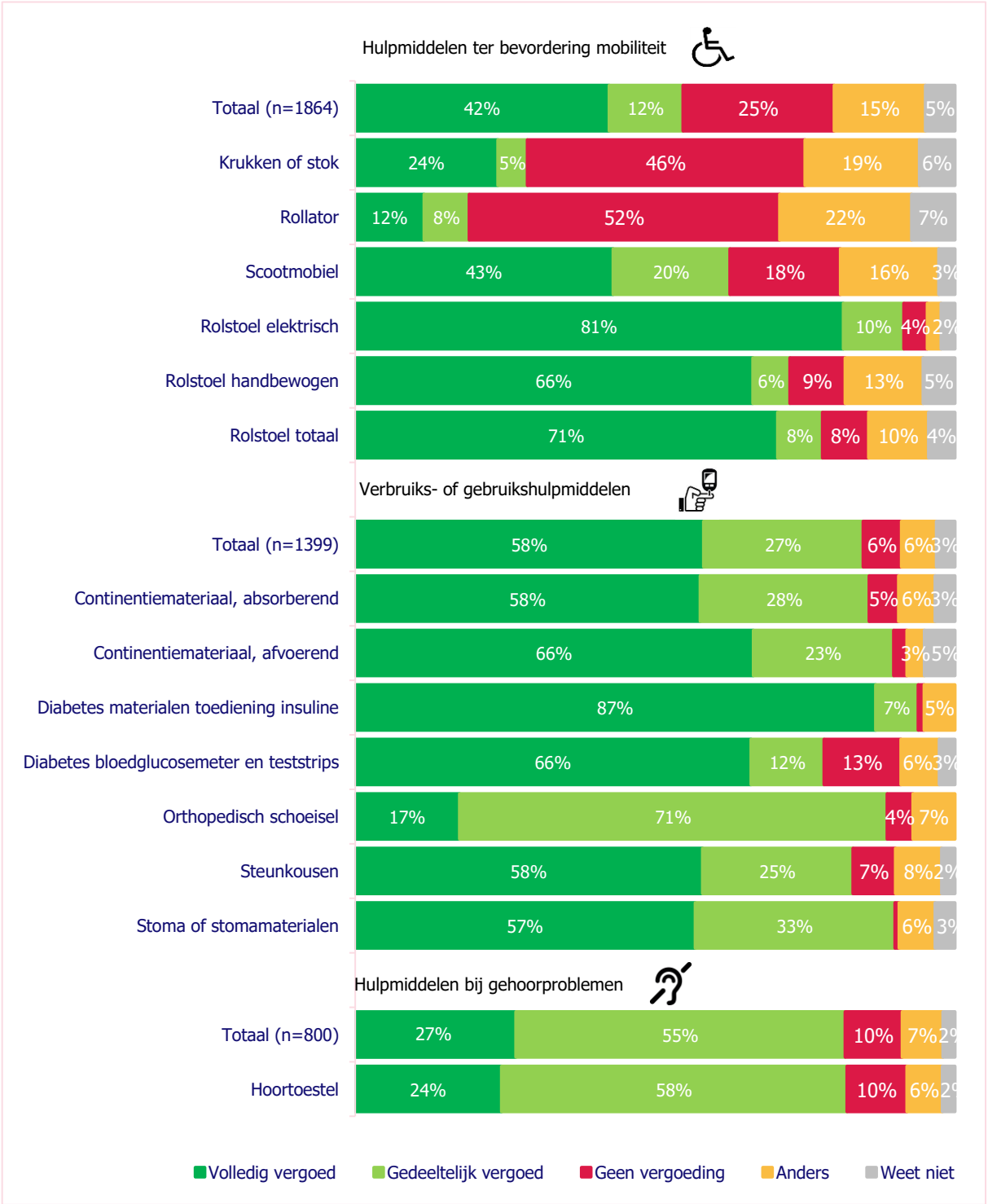
Hoortoestel

- *Een paar dagen na reparatie weigerde het apparaat wederom, opnieuw naar de leverancier.*
- *Duurde te lang en moest na levering nogmaals terug gestuurd worden, omdat een bepaald stukje niet paste, waardoor er weer vertraging was.*
- *Tien dagen zonder hoortoestellen is wel heel vervelend, dus reparatie moet veel sneller kunnen! Vooral als je heel slechthorend bent, word je er niet vrolijk van.*
- *In 2 jaar tijd ongeveer 10 keer terug geweest met problemen. Dan werkte microfoontje gehoorapparaat niet, dan was geluid ineens weg enz. Heb nog gevraagd of ik soms tweedehands toestellen had gekregen.*
- *De hoorwinkel zorgt dat ik nooit zonder toestel zit. Bij vervanging kon ik altijd mijn oude toestellen nog gebruiken of ik kreeg leenapparatuur. Dat is altijd heel erg goed geregeld.*
- *Was een correcte en snelle actie van de leverancier. Maar omdat het probleem niet meteen kon worden opgelost, werd mij tijdelijk ter vervanging (zonder kosten) een ander apparaat aangeboden.*

3.5 Vergoeding en betaling

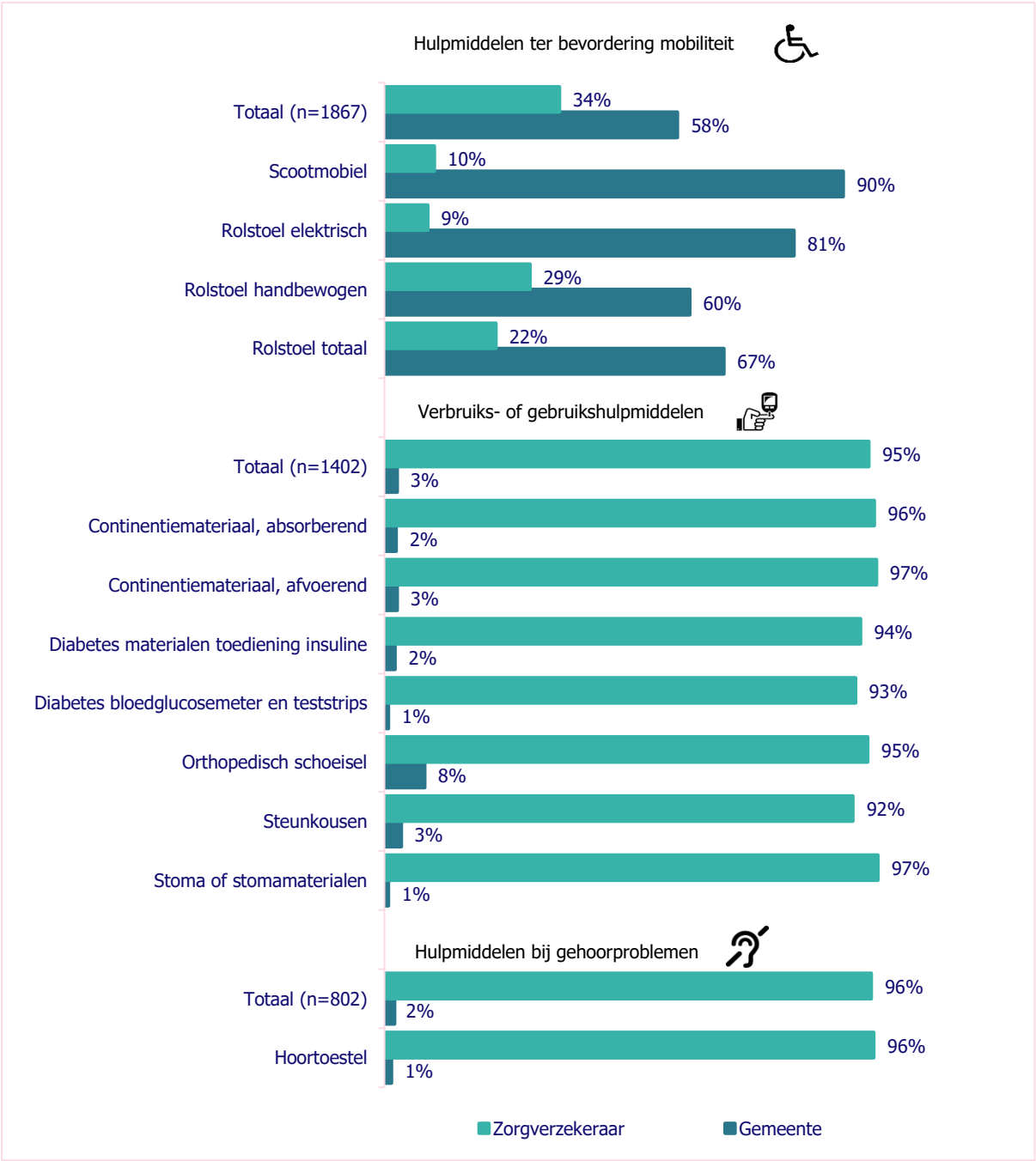
3.5.1 Mate waarin hulpmiddel vergoed werd

Hieronder is weergegeven in hoeverre er sprake was van een vergoeding. Met name rollators en krukken of stok krijgen gebruikers vaak niet vergoed. De relatief hoge 'anders, namelijk' categorie bevat deelnemers die aangeven dat ze het hulpmiddel 'gewoon zelf aangeschaft hebben'.



Figuur 35 Werd uw hulpmiddel vergoed?

Deelnemers die hun hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoed kregen, geven vaak aan dat de zorgverzekeraar of gemeente dit vergoedt. Veel hulpmiddelen ter bevordering van de mobiliteit worden door de gemeente vergoed. Hulpmiddelen bij gehoorproblemen en verbruiks- of gebruikshulpmiddelen worden met name door zorgverzekeraars vergoed.

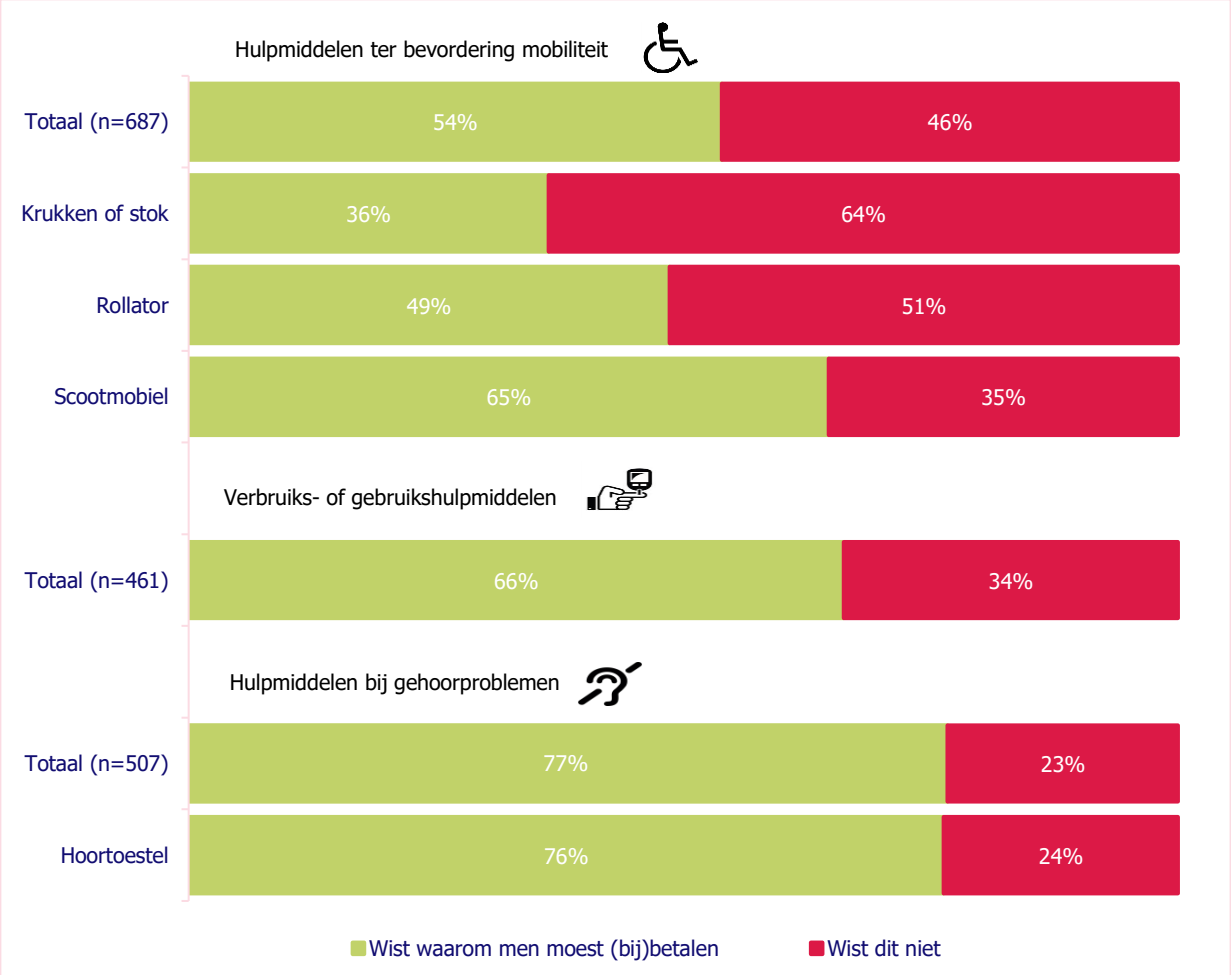


Figuur 36 Door wie werd uw hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoed?

3.5.2 Op hoogte van (bij)betaling

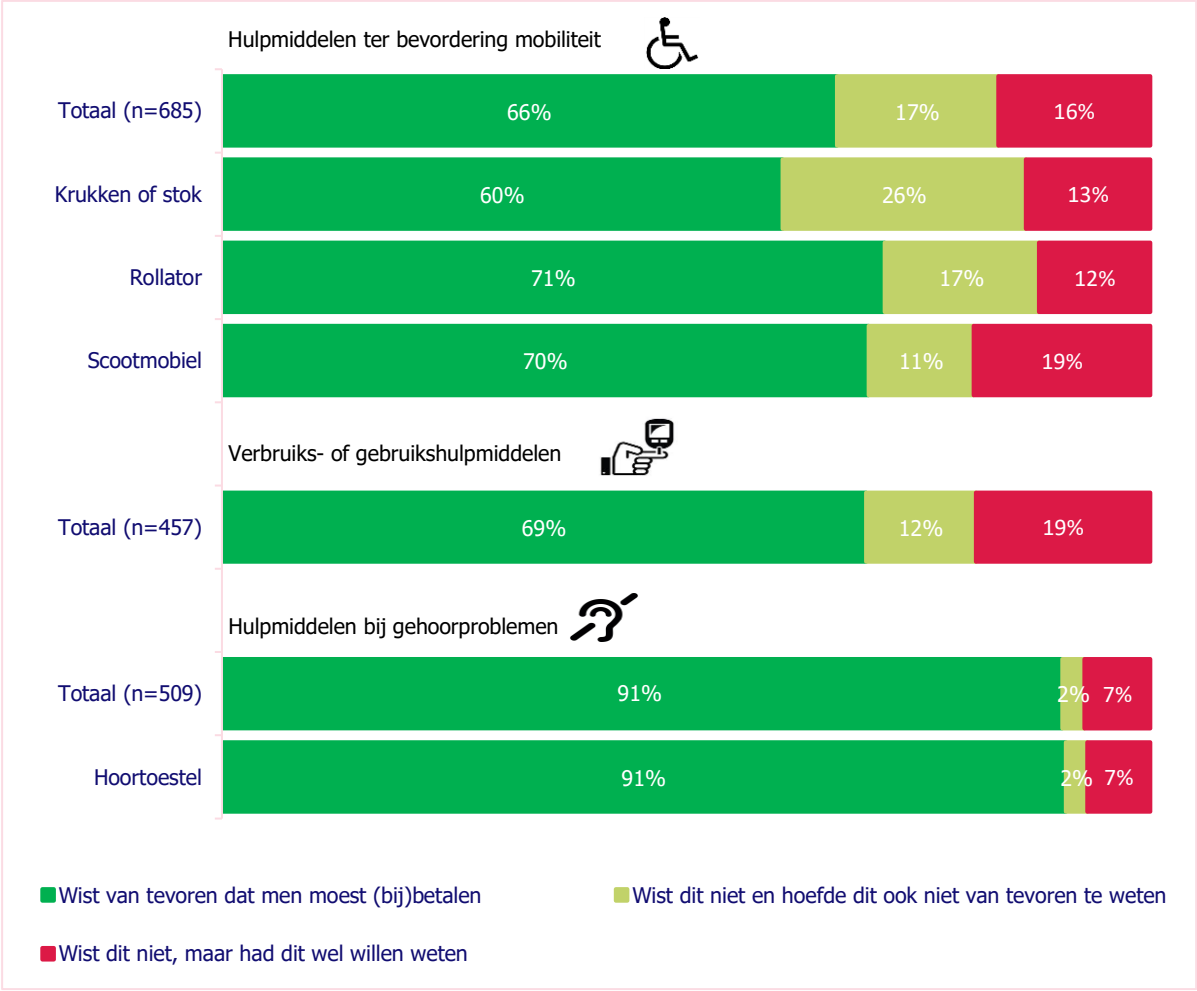
Gebruikers van hulpmiddelen die hiervoor moesten (bij)betalen, is gevraagd of ze weten waarom. Relatief veel deelnemers weten dit niet, zoals in onderstaande figuur te zien is. Deelnemers die wel op de hoogte zijn, koppelen vaak de volgende redenen terug:

- Het wordt niet vergoed
- Verplichte eigen bijdrage
- Valt onder het eigen risico



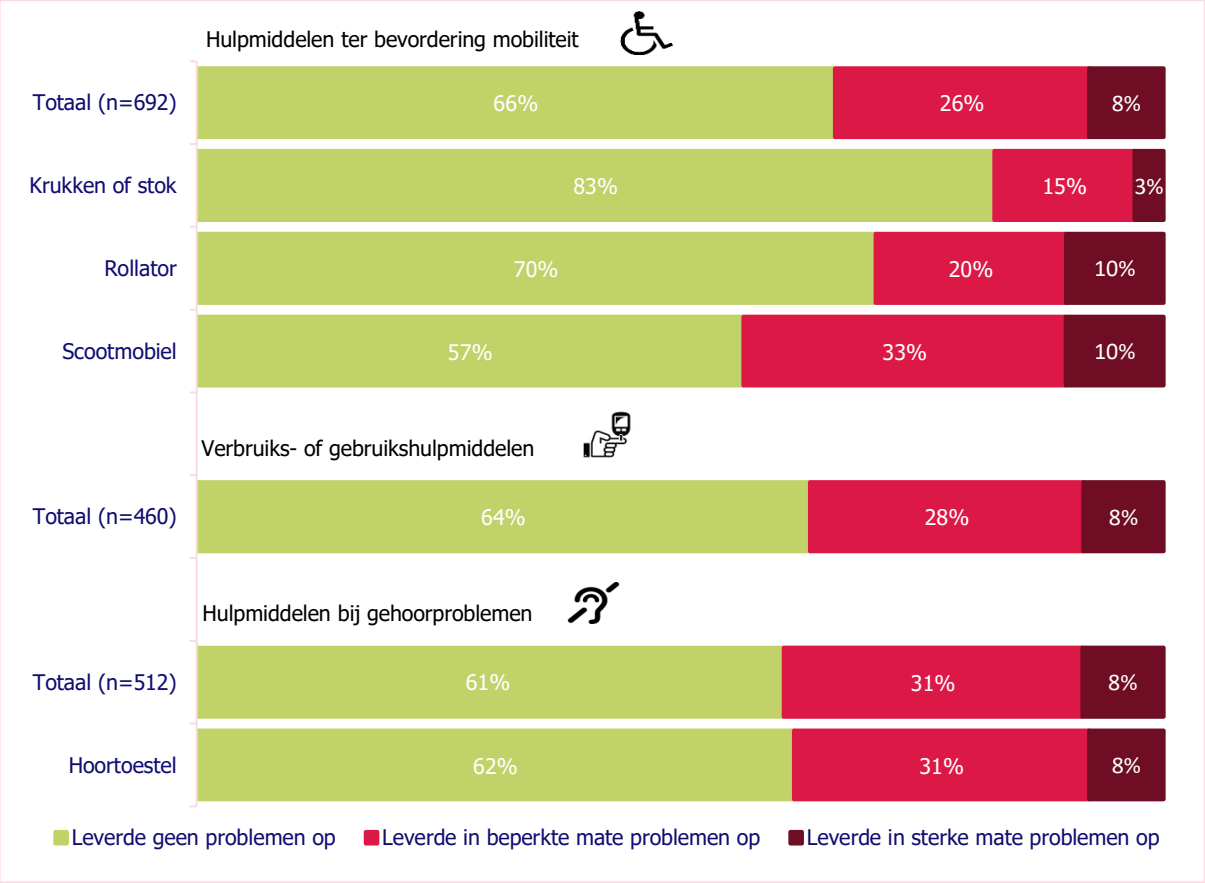
Figuur 37 Weet u waarom u moet (bij)betalen voor het hulpmiddel?

Tevens is gevraagd of men van tevoren al wist dat er (bij)betaald moest worden. Vooral gebruikers van gehoorapparaten waren hier voor aanschaf van op de hoogte. Bij verbruiks- of gebruikshulpmiddelen is dit percentage lager. Een uitsplitsing naar soort hulpmiddelen binnen deze categorie is vanwege het lage aantal waarderingen niet mogelijk. Ook bij de hulpmiddelen ter bevordering van de mobiliteit zijn minder mensen hier van te voren van op de hoogte. Met name bij de scootmobiel geeft bijna 1 op de 5 gebruikers aan dit liever wel geweten te hebben.



Figuur 38 Wist u voordat u uw hulpmiddel kreeg dat u hier zelf voor moet (bij)betalen?

Tot slot is gekeken in hoeverre het zelf betalen van het hulpmiddel voor problemen zorgt. Bij krukken of stok ervaart men de minste problemen. Bij de scootmobiel geven de meeste gebruikers aan dat dit problemen oplevert. Dit zal ook samenhangen met het bedrag dat betaald moet worden, het ene hulpmiddel is immers duurder dan het ander.



Figuur 39 Levert het zelf (bij)betalen van het hulpmiddel problemen voor u op?

Hieronder per hulpmiddel enkele genoemde toelichtingen waarom het (bij)betalen wel of juist geen problemen opleverde.

Krukken of stok

- *Ook al is het geen onoverkomelijk bedrag, vind ik dat mensen met chronische aandoeningen in aanmerking moeten komen voor de vergoeding van krukken.*
- *Ik heb mijn krukken zelf aangeschaft. Dit is voor mij goedkoper dan huren gedurende mijn herstel.*
- *Met een verminderd inkomen is dit bedrag eigenlijk weer eentje teveel waar je niet om vraagt.*
- *Logisch dat je wat bij moet betalen.*
- *Ik vind het niet nodig voor alles een beroep op de verzekering te doen.*

Rollator

- *380 euro is veel geld voor een AOW-er.*
- *Ik moet hiervoor mijn spaargeld aanspreken en ook voor andere aanpassingen en hulp in de huishouding en hulp in de tuin.*
- *Het inkomen is niet bepaald royaal te noemen en de bezuinigingen en de uitblijvende indexatie van het pensioen zijn een enorme belemmering.*
- *Ik houd rekening met af en toe grotere uitgaven, dus ik kon deze aanschaf betalen.*
- *Bij de kringloop zijn ze niet zo duur. Ik moet het wel doen van een bijstandsuitkering, en dat is al geen vetpot.*
- *Gewoon van vakantiegeld aangeschaft, kan toch niet meer op vakantie.*

Scootmobiel

- *Voor mij is er het afgelopen jaar een opeenstapeling van medische kosten geweest die niet vergoed werden vanwege te hoog inkomen. Als je alles bij elkaar optelt, is er echter wel degelijk een probleem die ik via een lening heb moeten oplossen.*
- *Ik kan die paar duizend euro best missen en een auto (die ik niet meer mag besturen!) kost immers ook geld.*
- *Ik kon het nu nog zelf betalen, dat gaat straks niet meer. Dus straks krijgen we er een niet aangepast aan onze situatie, maar een keuze uit een beperkt aanbod (de gemeente heeft maar 3 modellen in de aanbieding).*
- *Sinds 1 januari 2019 betaalt iedereen ongeacht het inkomen een eigen bijdrage van 17,50 euro en dat is goed op te brengen.*
- *Moest bijna 7000 euro bij betalen en dat had ik gelukkig wel op mijn spaarrekening staan.*
- *Wij hebben tot nu toe alle kosten zelf betaald. Dat is wel problematisch en gaat ten koste van andere zaken.*
- *Ik heb het niet aangevraagd, wist niet eens dat ik er een vergoeding voor zou kunnen krijgen.*
- *Van een WIA rondkomen is al een probleem en als de eigen bijdrage à 380 euro elk jaar weer gebruikt is. Mijn aandoening is chronisch, dus dit blijft terug komen.*

Hoortoestel

- *Mijn inkomen is niet hoog, de hoorapparaten moeten vervangen worden. Ze worden oud met alle problemen van dien en voor nieuwe apparaten zal weer bijgepast moeten worden. En dat wordt een probleem.*
- *Woon alleen. Heb een AOW-inkomen en moet nu één hele maand inkomen gebruiken als bijbetaling.*
- *Ik heb meerdere hulpmiddelen nodig. En alles bij elkaar is dat jaarlijks een behoorlijke hap uit mijn budget. Ik probeer de vervanging van de hulpmiddelen dan ook over de jaren uit te smeren, zodat niet alles tegelijk komt. Soms is dat echter niet te voorkomen, doordat bijvoorbeeld mijn ogen ineens achteruit gegaan zijn. Ik wil er verder niet over nadenken, maar in de toekomst kan dat echt problemen gaan opleveren.*
- *Het gaat echt om meer dan 1000 euro, dat heb ik niet zomaar. Deze zomer moeten de apparaten vervangen worden, daar ben ik voor aan het sparen. Voor arme mensen is dit niet te doen!!*
- *Het is wel even 1.400 euro wat ik moest betalen. Plus het eigen risico.*
- *Het tweede systeem is een duur systeem van 1.200 euro per gehoortoestel. Totaal dus 2.400 euro. Voor iemand met pensioen en AOW is dat een behoorlijk bedrag als dat niet volledig of gedeeltelijk wordt vergoed door de zorgverzekeraar.*
- *Betaal al genoeg zorgpremie lijkt mij.*
- *Ik heb niet elke vijf jaar een paar duizend euro op de plank liggen!*
- *Hoewel het een rib uit mijn lijf was, kon ik het aan!*
- *Het is een flink bedrag, waarvoor ik moet sparen. Een optimaal hoortoestel is voor mij noodzakelijk om goed op het werk en in mijn sociale leven te functioneren.*

4 Conclusies & aanbevelingen

4.1 Conclusies

Voor veel mensen met een aandoening of een beperking zijn hulpmiddelen belangrijk in het dagelijks leven. Zij vergroten de kwaliteit van leven. In het algemeen zijn gebruikers redelijk tevreden over hun hulpmiddel. Zij geven in het onderzoek een gemiddeld cijfer tussen de zeven en een kleine acht op een schaal van tien. Dat is maar goed ook, want zonder een hulpmiddel kunnen mensen erg veel last ondervinden van hun aandoening of beperking. Een goed werkend hulpmiddel kan die hinder beperken. Niet voor niets waarderen de deelnemers het belang van een hulpmiddel met een ruime 4 op een schaal van 5.

Maatwerk

Maar dan moet dat hulpmiddel wel maatwerk zijn en beschikbaar zijn als het nodig is.

En dat laatste blijkt lang niet altijd het geval. Uit het onderzoek blijkt dat gebruikers in een op de drie gevallen te weinig keuzevrijheid hebben voor een hulpmiddel. Ook missen ze uitleg over mogelijkheden en alternatieven. Dat geldt deels ook voor instructie en begeleiding bij gebruik.

En de gevolgen zijn groot voor mensen die te maken hebben met een niet of niet goed werkend of slecht passend hulpmiddel. Zij kunnen soms letterlijk de straat niet meer op, kunnen niet naar school of werk en missen contacten buiten de deur.

Te lang wachten

Ruim 1 op de 4 gebruikers van een rolstoel die gerepareerd of vervangen moest worden, kreeg geen vervangend middel, maar is hier wel afhankelijk van. Er zijn lange wachttijden en men is ontevreden over de kwaliteit van de reparaties.

Bij speciaal op maat gemaakte rolstoelen is onmiddellijke vervanging niet altijd mogelijk. Maar juist dan moet met spoed een (tussentijdse) acceptabele oplossing geboden worden.

Het moet dus beter. Elke patiënt of cliënt moet er op kunnen rekenen, dat een passend hulpmiddel beschikbaar is. En dat tijdige levering, reparatie of vervanging gegarandeerd is.

Vergoedingen en eigen bijdragen

Hierbij zien we twee zaken. Voor veel deelnemers is het onduidelijk welke hulpmiddelen niet, gedeeltelijk of volledig vergoed worden. Voor 4 op de 10 deelnemers leveren eigen bijdragen voor hulpmiddelen problemen op.

4.2 Aanbevelingen

Zorg voor een landelijk dekkend mobiliteitsnet

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.

Eerst helpen dan praten over kosten

Mensen vallen nog te vaak tussen de wal en het schip, domweg omdat de regels of systemen niet op elkaar aansluiten. In zo'n geval moeten de regels wijken voor de noodhulp. Samenwerkende partijen moeten afspreken wie in een dergelijk geval gemachtigd is om tijdig de knopen door te hakken. Voor schrijnende of urgente zaken moet zo snel mogelijk een oplossing gerealiseerd worden. Dit volgens het principe: eerst de mens dan de regels.

Hulpmiddelen zorg merkbaar beter: meet patiëntervaringen

Hulpmiddelen of hulpmiddelenzorg bestrijkt een breed terrein van middelen en een diverse groep van patiënten en cliënten. Voor zicht op verbeteringen is gedetailleerde informatie noodzakelijk. Hiervoor moeten regelmatig patiëntervaringen verzameld worden per hulpmiddel of groep van hulpmiddelen.

Patiënten- en cliëntenorganisaties kunnen deze ervaringen gebruiken voor belangenbehartiging. Het biedt bovendien noodzakelijke kennis voor alle partijen (onder wie zorgaanbieders, zorgverzekeraars en hulpmiddelenleveranciers) in de hulpmiddelenzorg. Patiëntervaringen zijn de graadmeter voor "merkbaar betere hulpmiddelenzorg".