

Landelijk normenkader hulpmiddelen

ACTIETEAM HULPMIDDELEN
JANUARI 2020

Inhoudsopgave

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

1. Inleiding

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

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

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

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

Het normenkader ziet toe op de verwerking van de aanvraag, de levering en de service (waaronder reparaties en onderhoud) van hulpmiddelen. De normen sluiten aan op de ervaren problematiek die blijkt uit eerdere onderzoeken (waaronder domeinoverstijgend onderzoek). Daarnaast zijn er normen ontwikkeld voor de op dit moment door cliënten ervaren problematiek bij alle stelsels, maar die zich vooral voordoet bij hulpmiddelen die verstrekt worden vanuit de Wmo 2015. Dit betekent dan ook dat het normenkader grotendeels op de Wmo 2015 betrekking heeft. Het gaat hierbij om mobiliteitshulpmiddelen en persoonsgebonden hulpmiddelen. Leveranciers van communicatiehulpmiddelen of aard- en nagelvaste woningaanpassingen kunnen het kader wel als een handreiking gebruiken.

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

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

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

² De bestuurlijke tafel hulpmiddelen bestaat uit: de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Zorgverzekeraars Nederland, de branchevereniging voor hulpmiddelenleveranciers (Firevaned), het Hulpmiddelencentrum, Ieder(in), de Patiëntenfederatie Nederland, Per Saldo, het UWV, Ergotherapie Nederland, Revalidatie Nederland en het ministerie van VWS.

2. Doel

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

Concreet wordt dit bereikt door:

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

3. Aanpak

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

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

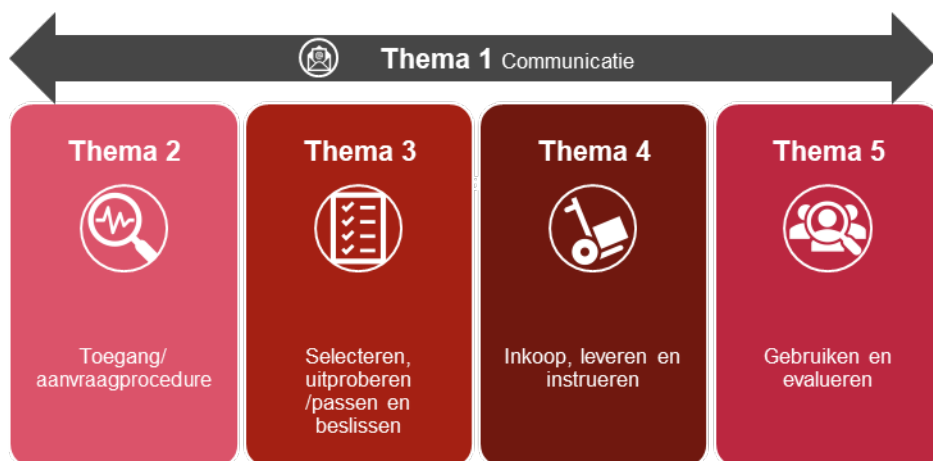
4. Begrippenlijst

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

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

- **Financier:** Betaler van het hulpmiddel. Dit zijn de gemeente, de zorgverzekeraar, het zorgkantoor of het UWV.
- **Hulpmiddelen:** Mobiliteitshulpmiddelen en persoonsgebonden hulpmiddelen.
- **Leverancier:** Hulpmiddelenleverancier.

Figuur 1: Thema's normenkader



4. Uitgangspunten

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

Uitgangspunten normenkader

- De cliënt en zijn naasten (hierna: de cliënt) staan in alle gevallen centraal. De betrokkenen nemen elke vraag en ieder signaal van de cliënt serieus, benutten de ervaringsdeskundigheid van de cliënt en verplaatsen zich in de positie van de cliënt. Iedereen behandelt elkaar met respect, communiceert met fatsoen en houdt het gezamenlijk doel voor ogen.
- De financier is eindverantwoordelijk voor het passend en tijdig leveren van een adequate voorziening waarbij integraal wordt gekeken naar samenhang met andere hulpmiddelen en/of diensten. Dit kan onder omstandigheden betekenen dat een cliënt een tijdelijke voorziening verstrekt krijgt, bijvoorbeeld in het geval een maatwerkvoorziening lang op zich laat wachten omdat deze op maat moet worden gemaakt. De gemeente is op voet van de Wmo 2015 gehouden om maatwerk te leveren en in het onderzoek rekening te houden met alle omstandigheden. Daarbij kan ook de levensfase van de cliënt een aspect zijn.
- De cliënt wordt zo snel mogelijk geïnformeerd over de mogelijkheid om het hulpmiddel middels een persoonsgebonden budget (pgb) zelf aan te schaffen. Zo is de cliënt in staat om een weloverwogen bewuste positieve keuze te maken voor pgb als de cliënt budgetvaardig is. Hierdoor is een pgb een gelijkwaardig alternatief voor zorg in natura. Indien een cliënt een hulpmiddel aanschaft met een pgb, treedt de cliënt zelf op als opdrachtgevende partij richting de leverancier. De normen zijn in dat geval niet voor de financier, maar voor de budgethouder van toepassing.
- Voor cliënten die gebruikmaken van een pgb geldt dat de hoogte van het tarief voor hulpmiddelen gefinancierd met een pgb met de budgethouder wordt afgestemd, inclusief het pakket van eisen. Het is van belang dat het pakket van eisen op basis van functionaliteiten is opgesteld en dat hierbij rekening wordt gehouden met de wensen en behoeften van de cliënt.

Het gaat hier om een functioneel pakket van eisen, dus niet over bijvoorbeeld het merk en/of type hulpmiddel. In de toekenningsbeschikking die de budgethouder ontvangt staat duidelijk beschreven hoe het tarief tot stand is gekomen, of dit tarief inclusief verzekering, service, onderhoud en reparatie is, en wat de looptijd (termijn) is voor deze onderdelen. Het tarief wordt vastgesteld met inachtneming van het maximumtarief voor een vergelijkbare voorziening (op basis van het functionele pakket van eisen) in zorg in natura en kan bijvoorbeeld bepaald worden op basis van drie offertes die door de cliënt zijn opgevraagd. Daarin moet rekening worden gehouden met de kosten voor verzekeringen, service, onderhoud en reparatie en kan een gemeente een apart onderhoudstarief vaststellen, dat cliënten zelf ter beschikking krijgen en dat hoeft niet per se bij een gecontracteerde aanbieder gebruikt te worden.

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

Status normenkader

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

5. Landelijk normenkader hulpmiddelen

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

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

Tabel 1. Landelijk normenkader hulpmiddelen

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

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

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

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

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

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

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

Bijlage 1: Betrokken partijen

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

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