



Maart 2021

# Nieuwsbrief Verbeteragenda Hulpmiddelen

## Welkom!

Er is heel wat gebeurd, sinds dat de Minister bij het tv-programma Kassa in november 2019 erkende dat het beter kon rond het verstrekken van (zorg-) hulpmiddelen. Sinds die tijd is er héél veel in gang gezet. Zo is een Normenkader opgesteld. En in januari 2020 is een Actieplan Hulpmiddelen vastgesteld. Met als doel om de toegang tot hulpmiddelen en het onderhoud ervan te verbeteren. In juni 2020 is het project De Verbeteragenda Hulpmiddelen opgestart. Nu zijn we halverwege het verbetertraject en willen we je informeren waar we nu staan.

*Deze nieuwsbrief informeert je over de voortgang in het project De Verbeteragenda Hulpmiddelen. Vanuit de VNG wordt het project georganiseerd. Met vele partijen zijn we betrokken bij de inhoud en de voortgang van verbetermogelijkheden rond hulpmiddelen.*

## De inhoud

- Een korte introductie van het Project De Verbeteragenda Hulpmiddelen
- Het Bestuurlijk Overleg van 5 maart 2021: onder leiding van Minister de Jonge
- Congres Verbeteragenda Hulpmiddelen op 10 juni: save the date!
- Voorstellen project team: Linda Hazenkamp, Sietske van der Staak, Etienne Schoenmakers
- Een dag uit de agenda van... Gerben, een van de deelnemers aan de werkgroep Communicatie
- Bereikte (tussen-) resultaten: Verhuis Convenant, Verbetering Toegang Convenant, Voortgangsrapportage over aanpak en proces werkgroepen (rapportage)
- Blik op de toekomst: waar willen we naartoe. Hoe zien de komende maanden eruit?
- Minister geeft álle support

## De Verbeteragenda gaat over tevredenheid bij gebruikers

“Het gaat er niet om, of we de regeltjes en procedures goed doorlopen, maar of de gebruiker krijgt wat hij verwacht”. Dit was een treffende openingszin door één van de cliënten, toen we het project startten. 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. In januari 2020 zijn normen vastgesteld waar de toegang, het gebruik en het onderhoud van hulpmiddelen voor cliënten minimaal aan moet voldoen. Acties om die normen te gaan halen, zijn vastgelegd in het Actieplan Hulpmiddelen 2020. Zo is de Verbeteragenda Hulpmiddelen ontstaan waarin alle betrokken partijen samen gaan zorgen voor verbeteringen. Met de volle support van Minister Hugo de Jonge. Hij lanceerde de slogan: #samenregelenwehet. En hij was ook de voorzitter van het Bestuurlijke Overleg (BO) van 5 maart 2021, waarin de eerste tussenresultaten werden gepresenteerd.

### Start project en werkgroepen

Het project startte in juni 2020 met de mensen van het eerste uur: Linda Hazenkamp, Sietske van der Staak en Etienne Schoenmakers. Allen verbonden aan de VNG. Zij maakten het plan om tot verbeteracties te komen. De eerste stap was een Ledenbrief naar de VNG-leden. Daarna werden gemeenten opgeroepen om deel te nemen in de werkgroepen van het project. Méér dan 40 gemeenten reageerden positief en leverden deelnemers aan. En vervolgens hebben de projectleden gesprekken gevoerd met de leveranciers van hulpmiddelen en zorgprofessionals. Deze reageerden ook heel enthousiast. Met een aanpak met werkgroepen zijn de client- en patiënt organisaties benaderd.

### Over de opzet en de inhoud

Begin 2020 zijn door cliëntenorganisaties, professionals én overheid meer dan 50 verbeteracties geformuleerd. Rond de 10 verbeter voorstellen met de hoogste prioriteit, zijn werkgroepen geformeerd:

- Eén werkgroep voor het Verhuisconvenant, met als trekker Sietske van der Staak, beleidsmedewerker VNG.
- Eén werkgroep voor de verbetering van het toegangsproces voor het verkrijgen van hulpmiddelen, met als trekker: Yolan Koster, wethouder Montfoort.
- En één werkgroep voor Communicatie, want communicatie is per contactmoment tussen client, gemeente en leverancier is cruciaal. Ben Beens, wethouder Rijssen-Holten is trekker.
- Voor de Vereenvoudiging en herkenbaarheid van het hulpmiddelen proces is een werkgroep aan de slag gegaan met het hulpmiddelenpaspoort en het schrappen van de terugkerende machtiging/ beschikking. De trekker van deze werkgroep is Lianne Doedens, beleidsmedewerker van het ministerie van VWS.
- Tenslotte is voor de regionale inkoop en regionale samenwerking een aparte werkgroep in het leven geroepen. Deze wordt getrokken door Arjan Koerts, Contract manager a.i. Gemeente Utrecht.

Méér dan 100 mensen zijn momenteel actief in alle werkgroepen. Juist de mix van de vele verschillende expertises en ervaringen maakt het interessant: van gebruikers, gemeenten, leveranciers, zorgprofessionals, verzekeraars tot betrokkenen vanuit het UWV die deelnemen.

Alle werkgroepen komen digitaal minimaal ééns per maand bijeen. Soms zelfs vaker, of in subgroepen. Een drukte van belang. Met iedere maand een plenaire samenkomst per werkgroep. Als verbindende schakel tussen de werkgroep is een trekkersoverleg actief, waarin alle dwarsverbanden tussen de werkgroepen aan de orde komen.



*Wergroep 3- Communicatie aan het digitale werk met de thema's Communicatie en domein overstijgende samenwerking. Ben Beens, wethouder Rijssen-Holten is de trekker. Antsje Kerkhoven, namens Firevaned, is mede-trekker.*

## BO 5 maart 2021: De bestuurlijke Tafel

In het BO (Bestuurlijk Overleg) van november 2020 is het projectplan van De Verbeteragenda aan de orde geweest. De projectleider, Etienne Schoenmakers, lichtte het plan en de samenwerking met alle deelnemende organisaties toe. Het plan is toen goedgekeurd. De werkgroepen zijn opgestart en de deelnemende organisaties zijn toen uitgenodigd om leden voor de werkgroepen te leveren. Dit werd met enthousiasme ontvangen.

Op 5 maart jl. was er weer een bestuurlijk overleg, waar de (tussen-) resultaten zijn besproken. De tussentijdse voortgang 'Merkbaar Beter' is opgeleverd. Vanuit werkgroep 1 is het Verhuisconvenant gepresenteerd. Ook werkgroep 2 leverde een convenant op voor het verbeteren van de Toegangsproces tot hulpmiddelen. Deze documenten zijn besproken en geaccordeerd. De andere werkgroepen hebben hun aanpak en te verwachten resultaten voorgelegd aan het BO. Ook hiervoor is het groene licht gegeven. Deze (tussen-) resultaten worden de komende maanden opgeleverd en zijn via de VNG-site in te zien.

### Het Bestuurlijk Overleg in (digitale) actie



*Het digitale Bestuurlijke Overleg van 5 maart jl. onder leiding van de Minister.*

### Digitaal Congres op 10 juni 2021

Als afronding van dit project wordt op 10 juni 2021 een congres georganiseerd. Dat zal vermoedelijk digitaal zijn. Dus zet alvast in je agenda: **Congres Verbeteragenda Hulpmiddelen op 10 juni van 15.00 uur tot 17.00 uur.**

De behoeften van cliënten en patiënten aan verbeteringen rond hulpmiddelen, komen aan bod. De uitwerkingen vanuit de verbetervoorstellen in de vorm van bijvoorbeeld convenanten of handreikingen worden gepresenteerd. Gemeenten en hulpmiddelen leveranciers geven hun eerste indrukken en ervaringen met de vernieuwde werkwijze. Maar het uiteindelijke oordeel door de gebruikers is leidend, of de verbeterlagen voor méér tevredenheid met het gebruik van hulpmiddelen zorgen.

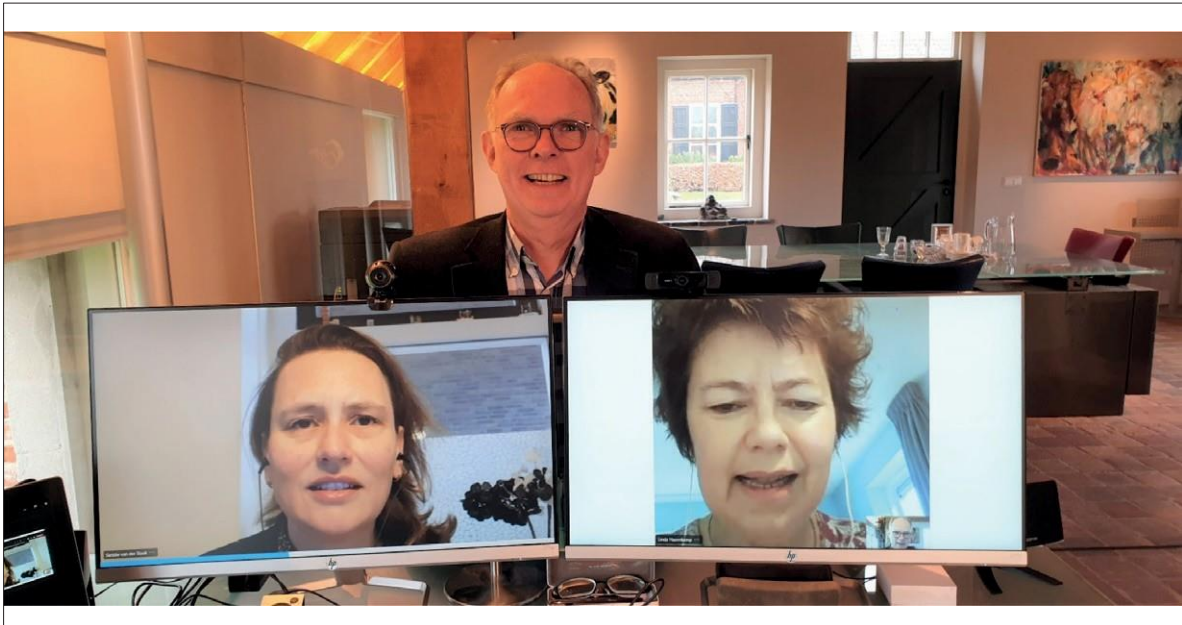


## Even voorstellen: het projectteam

Linda Hazenkamp, Sietske van der Staak en Etienne Schoenmakers vormen de kern van het projectteam. Linda werkt als senior beleidsmedewerker bij de VNG en is de gedelegeerd opdrachtgever. Zij heeft de eerste gesprekken met het ministerie van VWS gevoerd, over de opzet en de inhoud. In april 2020 is Sietske al gestart. En via een digitale selectieprocedure is Etienne als projectleider per juni aan boord gegaan. Samen hebben ze iedere week een projectteam overleg. Over de koers, het betrekken van deelnemers in de werkgroepen en over het bijstellen van de activiteiten, als daar aanleiding toe is.

Linda is juridisch geschoold, en goed in de ambtelijke en bestuurlijke procedures. Denk aan het ontwerpen van de Ledenbrief voor de VNG-gemeenten. Ook de verantwoording aan de VNG-directie en de diverse commissies liggen bij haar. Sietske is gedetacheerd vanuit de Gemeente Leiden. Zij is als beleidsmedewerker Wmo gekopt en gemazeld met alles wat met hulpmiddelen te maken heeft. Etienne werkt al vele jaren voor de overheid en met zijn bestuurskundige achtergrond heeft hij zicht op het aansturen van complexe projecten, waar veel verschillende partijen bij betrokken zijn. Eerder werkte hij voor de G4 gemeenten en dan veelal binnen het Sociaal Domein.

In totaal werken binnen het project Verbeteragenda meer dan 40 gemeenten, alle hulpmiddelen leveranciers, zorgprofessionals zoals ergotherapeuten en revalidatie-artsen, zorgverzekeraars en UWV.



*Het (digitale) projectteam: Sietske van der Staak (links), Linda Hazenkamp (rechts) en Etienne Schoenmakers (achter de computerschermen).*

## Mijn leven is prima, altijd gedaan wat ik leuk vond, en zonder bucketlist.

### *Een dag uit het leven van Gerben Gravendeel, werkgroep lid van de WG Communicatie*

Als projectleider van de Verbeteragenda heb ik Gerben leren kennen als deelnemer in de werkgroep over Communicatie. Een indrukwekkende persoonlijkheid, als je hem ziet via het computerscherm. Spreken lukt hem niet meer, want hij heeft ALS. Als Gerben via de 'chat' iets inbrengt in de werkgroep, lees ik het voor aan de andere deelnemers. We antwoorden. En zo ontstaat een goede discussie over het belang van hulpmiddelen. Als ervaringsdeskundige weet Gerben waar het goed én waar het fout gaat.

Zo ook deze ochtend. Ik bel Gerben voor enkele 'quotes' voor de Nieuwsrubriek: "wie is wie". Maar het gesprek krijgt veel meer diepgang. Over leven en over zijn manier waarop hij in het leven staat. En hoe je met hulpmiddelen nog een 'mooi leven' kan leiden.

Gerben kan niet meer praten. Maar het gaat goed met typen. Hij heeft een oogbesturing voor zijn computer, die hij via zijn ogen kan bedienen. Ik vraag en Gerben antwoordt digitaal. Hij neemt het initiatief: "Geef maar aan wat je wil bespreken?". Ik trap af met een korte terugblik op het Bestuurlijke Overleg (BO) van 5 maart jl. Hij vindt het positief wat daar gebeurt. Hij vindt het heel mooi dat Hugo de Jonge het BO voorziet. "Hij zit er echt positief in, dat is mooi om te zien". Gerben geeft ook een compliment aan ons als project. "Ik ga mijn best doen om ook de komende tijd een goede bijdrage aan het project te leveren", zegt hij. Het uitgangspunt moet voor Gerben zijn dat voor iedereen in Nederland goed en gelijkwaardig hulpmiddelen te regelen zijn. Het moet niets uitmaken waar je woont. Vanuit patiëntenvereniging ALS Patients Connected ervaart hij, als bestuurslid, dat er nu nog veel verschil is tussen gemeenten. Daar moeten we wat aan doen. Het project Verbeteragenda Hulpmiddelen helpt daarbij.

Gerben is 55 jaar en woont met zijn vrouw Jeanne in een bungalow in Arnhem. Gelijkvloers, zodat hij met de elektrische rolstoel uit de voeten kan. Zijn dag ziet er als volgt uit: om 08.00 uur uit de veren. Tot 11.00 uur neemt de verzorging in beslag. Daarna tijd voor werk of vrijwilligerstaken. Twee keer per week komt er fysio. Dus blijft er weinig tijd over voor hobby's. Gerben kreeg in 2015 de diagnose PSMA/ALS. De langzame variant. 80 % van deze mensen overlijdt binnen 5 jaar. "Ik ben een uitzondering," zegt Gerben. "Ik verwacht nog één jaar maximaal. En géén bucketlist. Ik geniet van elke dag".

Gerben is interim manager en adviseur in het vastgoed. Voor zover mogelijk werkt hij er nog altijd voor. Zijn vakgebied is winkelcentra. En nadat we enkele gezamenlijke ervaringen delen, komen we op de complexiteit die ook dáár geldt. En wat het voor druk legt als je uiteindelijk bij de Raad van State terecht komt. Gerbens kennis blijkt uiterst scherp en actueel wanneer we in ons gesprek gemeenten langslopen waar winkelcentra dreigen leeg te lopen. Ook daar heeft hij een visie op.

Tenslotte vraag ik nog of hij nog leuke dingen in het vooruitzicht heeft? "Jazeker," typt Gerben met een grote lach. "Komende zaterdag komt onze nieuwe puppy, een teckel. Dat wordt leuk! We noemen hem Jaap." Een prachtig statement aan het einde van ons openhartige gesprek.



*Gerben Gravendeel met Etienne Schoenmakers in gesprek via MS-Teams*

## Bereikte (tussen-) resultaten in het project Verbeteragenda

De inhoud van het Verhuis Convenant is in maart jl. opgeleverd. Allereerst is de berekening van de prijs van een hulpmiddel bepaald, op het moment van de verhuizing. Vervolgens zijn diverse situaties onderkend van verhuizing: van gemeente naar gemeente en van een gemeente naar een instelling. Dat kan gaan met financiering vanuit de Wmo, de Zvw of via een PGB. Soms speelt hier het abonnementsstarief van de Wmo nog een rol. Tenslotte zijn een aantal praktische aanbevelingen voor gemeenten, zorgkantoren en leveranciers gegeven.

Het tweede opgeleverde convenant is dat rond de verbetering van het toegangsproces naar hulpmiddelen toe. Het gaat hier om complexe situaties. Vroeger werd een situatie als complex ervaren als er meerdere contactmomenten tussen gemeente en client waren. De werkgroep heeft hier een meer genuanceerd oordeel over gegeven. Vervolgens heeft de werkgroep uitgewerkt wat er onder een zelfstandig functioneel advies moet worden verstaan. En in welke situaties een casemanager kan worden ingezet. Ook hier worden tenslotte een aantal praktische aanbevelingen voor gemeenten, zorgkantoren en leveranciers gegeven.



*Werkgroep 2 (Verbetering toegangsproces) druk in actie.*

De werkgroep over Communicatie (WG 3), de werkgroep over de Vereenvoudiging en herkenbaarheid (WG 4a: hulpmiddelenpaspoort en schrappen beschikking) en de werkgroep over inkoop (WG 4b: regionale inkoop en samenwerking) zijn nog druk bezig hun producten te ontwikkelen. Deze komen binnenkort met de eerste resultaten.

Bij communicatie gaat het om bejegening, om een hulpwijzer, wanneer gebruik te maken van Het Juiste Loket en wanneer een transitietafel bij domein overstijgende samenwerking uitkomst kan bieden. Voor het hulpmiddelenpaspoort is een pilot in voorbereiding rond het PGO, een Persoonlijke Gezondheid Omgeving. En voor de regionale inkoop en -samenwerking wordt de bestaande handreiking kritisch tegen het licht gehouden.

Over al deze producten-in-ontwikkeling hopen we je binnenkort uitgebreid te informeren.

## Hoe zien de komende maanden eruit?

Tijdens het Bestuurlijk Overleg van 5 maart jl. zijn het convenant voor het verhuizen en het convenant voor verbetering van het toegangsproces naar hulpmiddelen geaccordeerd. De andere werkgroepen ontvingen het fiat voor hun aanpak van de nog op te leveren resultaten.

### *Convenant in de praktijk*

In de periode tot en met mei 2021 gaan we de gemeenten informeren over convenanten en producten die gereed zijn. Dit doen we samen met de cliënt- en patiëntenorganisaties en de hulpmiddelenleveranciers. Naast het informeren over de convenanten is het van belang zoveel mogelijk gemeenten te verleiden deze ook daadwerkelijk te gaan gebruiken. Deelnemers van de Verbeteragenda gaan de komende periode - vanuit de in het project opgebouwde vertrouwensrelatie- met gemeenten in gesprek over het daadwerkelijk maken van verbeterlagen met betrekking tot het aanvragen, toekennen, gebruiken en beheren van hulpmiddelen. Leveranciers kunnen vanuit hun contractrelaties met vrijwel alle gemeenten in Nederland hen ook aanspreken op verbetermogelijkheden. Dit kan zowel aan de voorkant van het proces - bij de aanbesteding en inkoop van hulpmiddelen - als tijdens het toekennings- en leveringsproces. Leveranciers kunnen gemeenten er bijvoorbeeld op wijzen bij welke casus het zinvol is om casemanagers in te zetten.

### *Communicatie-acties*

Vanuit de VNG zijn we in overleg met cliënt- en patiëntenorganisaties en de hulpmiddelenleveranciers over de acties die nodig zijn om de convenanten in de praktijk te laten werken. We denken aan regionale bijeenkomsten of interactie via het VNG- Wmo Forum. Verder wordt onderzocht of het mogelijk is om via de VNG-website bij te houden welke gemeenten convenanten ondertekend hebben. En mocht het aantal achterblijven dan zullen alle betrokken partijen gemeenten daar via hun eigen lokale/regionale kanalen op aanspreken. Samen met de deelnemers in de werkgroepen wordt op dit moment een implementatie-en communicatie aanpak uitgewerkt.

## De minister geeft alle support

Minister de Jonge nam actief deel aan het BO 5 maart 2021. Hij maakt de slogan 'Samen regelen we het' waar, door zijn volle steun aan dit project te geven. We willen dan ook graag de eindresultaten tijdens het afrondende congres op 10 juni a.s. aan hem, of zijn opvolger, aanbieden.

Dus zet alvast in de agenda: **Congres 10 juni 2021 van 15.00 uur tot 17.00 uur**. De voorinschrijving start binnenkort. Daarover worden alle deelnemers van dit project, én hun achterban, geïnformeerd.



*De Minister en de DG aan de vergadertafel van het Bestuurlijk Overleg op 5 maart jl.*

## Colofon

### *Eindredactie*

VNG-Communicatie

### *Vormgeving*

VNG-Communicatie: Chris Koning

### *Voor vragen over de Verbeteragenda*

Etienne Schoenmakers, [Etienne.schoenmakers@vng.nl](mailto:Etienne.schoenmakers@vng.nl) 06 48 36 22 11.