

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: Lijst 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. Met elkaar zijn we 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 om dit waar te kunnen maken. Betrokken partijen werken al enige jaren aan het verbeteren en intensiveren van de samenwerking, met als doel 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 van hulpmiddelen, de levering van hulpmiddelen en de service bij hulpmiddelen, zoals reparaties en onderhoud. Er zijn normen ontwikkeld die aansluiten op ervaren problematiek uit eerder onderzoeken en de op dit moment door cliënten ervaren problematiek die zich vooral voordoet bij Wmo-hulpmiddelen. Dit betekent dat het normenkader dan ook grotendeels over de Wmo 2015 gaat. Het gaat hierbij om mobiliteitshulpmiddelen en persoonsgebonden hulpmiddelen. Leveranciers van communicatiehulpmiddelen of aard- en nagelvaste woningaanpassingen kunnen het kader eveneens wel als een handreiking gebruiken.

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

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

¹ In bijlage 2 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 voor cliënten 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 plenaire bijeenkomsten, kleine werksessies, ontvangen signalen door het actieteam hulpmiddelen en (cliënt)interviews, 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 door de cliënt (de in figuur 1 opgenomen vier thema's in 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 het functionele advies/het pakket van eisen indien van toepassing.
- **Alle partijen:** Partijen betrokken bij de verstrekking van hulpmiddelen, zoals: 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, 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/of 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.
- 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
<p>Thema 1</p>  <p>Communicatie</p>	<p>1. De gemeente en/of leverancier zorgt voor een eenduidig en vast aanspreekpunt voor de cliënt die verantwoordelijk is voor een goed proces van aanvraag tot en met gebruik (en onderhoud).</p>	<p>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.</p> <p>1.2. Bij de leverancier wordt in ieder geval, wanneer sprake is van een complexe ondersteuningsvraag, een casemanager aangesteld.</p>
	<p>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).</p>	<p>2.1. In alle gevallen bij wijzigingen.</p> <p>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.</p>
	<p>3. Alle partijen communiceren in begrijpelijke taal.</p>	<p>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.</p>


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
<p data-bbox="226 459 338 483">Thema 2</p>  <p data-bbox="159 730 405 786">Toegang- /aanvraagprocedure</p>	<p data-bbox="465 459 1169 547">1. Alle partijen voorkomen onnodige herhaling van de uitvraag van (medische) gegevens en maken onderscheid tussen een bekende of nieuwe cliënt.</p>	<p data-bbox="1200 459 2049 547">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.</p> <p data-bbox="1200 579 2049 699">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 zonder een nieuw beoordelingsonderzoek uit te voeren.</p>
	<p data-bbox="465 722 1169 786">2. De gemeente legt in samenspraak met de cliënt contact met de leverancier(s) bij de aanvraag.</p>	<p data-bbox="1200 722 2049 786">2.1. Bij complexe ondersteuningsvragen wordt door de gemeente, zodra mogelijk, contact gelegd met de leverancier(s).</p>
	<p data-bbox="465 802 1169 963">3. De gemeente, het zorgkantoor en de zorgverzekeraar nemen waar mogelijk de aanvraag tijdens de revalidatie in behandeling indien een cliënt in een revalidatiecentrum opgenomen is en het revalidatieteam wordt bij de aanvraag betrokken³.</p>	<p data-bbox="1200 802 1435 834">3.1 In alle gevallen.</p>

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
<p data-bbox="226 491 338 515">Thema 3</p>  <p data-bbox="147 762 414 850">Selecteren, uitproberen/passen en beslissen</p>	<p data-bbox="465 491 1144 639">1. De gemeente en leverancier nemen het functionele advies van een eventueel betrokken ergotherapeut in acht bij de selectie van een hulpmiddel. Indien van toepassing, is het functionele advies van het revalidatieteam in beginsel leidend.</p>	<p data-bbox="1200 491 2051 762">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.</p>
	<p data-bbox="465 788 1160 936">2. De leverancier biedt de cliënt de mogelijkheid het functioneren en het gebruik van een hulpmiddel vooraf en in relevante omstandigheden te testen / te passen om zo goed als mogelijk aan te sluiten op de wens van cliënt.</p>	<p data-bbox="1200 788 2051 847">2.1 In alle gevallen wordt mogelijk gemaakt dat de cliënt een hulpmiddel op goed kan testen.</p>
	<p data-bbox="465 967 1167 1051">3. De leverancier maakt de technische vertaalslag (aan de hand van het functionele advies) en selecteert in samenspraak met de cliënt een passend hulpmiddel.</p>	<p data-bbox="1200 967 2007 1051">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.</p>

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
<p data-bbox="226 459 338 483">Thema 4</p>  <p data-bbox="174 730 394 786">Inkoop, leveren en instrueren</p>	<p data-bbox="465 459 1171 579">1. De leverancier maakt samenwerkingsafspraken (op basis van het verhuisconvenant, over de vakantieregeling en het behoud van op maat gemaakte hulpmiddelen) met andere leveranciers.</p>	<p data-bbox="1202 459 2056 675">1.1 In een nieuw af te sluiten contract tussen een gemeente en leverancier is de handreiking inkoop hulpmiddelen⁴ 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).</p>
	<p data-bbox="465 699 1171 786">2. De gemeente stelt service-level afspraken vast over de lever- en wachttijden in het contract met de leverancier en stuurt daarop.</p>	<p data-bbox="1202 699 2056 754">2.1 In nieuw af te sluiten contracten worden altijd afspraken over lever- en wachttijden opgenomen, tenzij...</p>
	<p data-bbox="465 810 1171 898">3. De leverancier neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de cliënt over het (leverings)proces.</p>	<p data-bbox="1202 810 1440 834">3.1 In alle gevallen.</p>
	<p data-bbox="465 922 1171 1074">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.</p>	<p data-bbox="1202 922 1440 946">4.1 In alle gevallen.</p>

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
<p data-bbox="226 459 338 483">Thema 5</p>  <p data-bbox="141 715 423 738">Gebruiken en evalueren</p>	<p data-bbox="465 459 1169 611">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.</p>	<p data-bbox="1200 459 1912 515">1.1 Waar mogelijk kan worden aangesloten bij het wettelijke cliëntervaringsonderzoek.</p>
	<p data-bbox="465 651 1144 738">2. De leverancier neemt na levering van een hulpmiddel contact op met de cliënt waarbij de ondersteuningsvraag complex is geweest.</p>	<p data-bbox="1200 651 1435 675">2.1 In alle gevallen.</p>
	<p data-bbox="465 799 1169 946">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.</p>	<p data-bbox="1200 799 2051 1034">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, leder(in) en Per Saldo worden bij de opzet betrokken.</p>

Bijlage 1: Betrokken partijen

Cliënten- en patiëntenorganisaties	Hulpmiddelenleveranciers
ALS Nederland	ALS op de weg
Dwarslaesie Organisatie Nederland	Firevaned
EMB Nederland	Heeroma Zorgwinkel
Ieder(in)	Hulpmiddelencentrum
KNGF	Linde
Patiëntenfederatie Nederland	Kersten Hulpmiddelen Vegro
Per Saldo	Medux
Reuma Nederland	Meyra
Spierzieken Nederland	NVOS-Orthobanda
Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland	Ortho Innovatief
Wij Staan Op	RSR
Gemeenten	Vegro
Gemeente Amstelveen/Aalsmeer	Welzorg
Gemeente Apeldoorn	Zorgverleners
Gemeente Capelle aan den IJssel	De Hoogstraat Revalidatie
Gemeente Den Haag	Ergotherapie Veltman
Gemeente Gouda	Ergotherapie Nederland
Gemeente Haarlem	Ipse de Bruggen
Gemeente Helmond	Noordwest Ziekenhuisgroep
Gemeente Rotterdam	Roessingh Centrum voor Revalidatie
Gemeente Utrecht	Revalidatie Nederland
Gemeente Wijk bij Duurstede	VRA
VNG	Zorgverzekeraars
Overige partijen	a.s.r. Verzekeringen
Ministerie van VWS	DSW
UWV	Menzis
Vilans	O.N.V.Z.
Wij zien je Wel	VGZ
	Zorgverzekeraars Nederland