

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3096

Vragen van het lid **Werner** (CDA) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *het bericht «Mindervaliden wachten soms maanden op reparatie rolstoel: «Al 2,5 jaar bezig»»* (ingezonden 14 juni 2023).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Ooijen** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 4 juli 2023).

Vraag 1
Kent u dit bericht?¹

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Wat vindt ervan dat deze mensen met een handicap en afhankelijk van dit hulpmiddel zo lang moeten wachten op de reparatie of levering van de rolstoel?

Antwoord 2
Ik betreur dat mensen in sommige gevallen lang moeten wachten op een reparatie of levering en daardoor minder goed kunnen meedoen in de samenleving. Bij reparaties moet de leverancier – zoals ook afgesproken in het landelijk normenkader – binnen 48 uur het hulpmiddel repareren. Bij op-maat-gemaakte hulpmiddelen lukt dat soms niet, omdat specifieke onderdelen niet altijd voorradig zijn. Ik begrijp dat het soms tijd kost om bepaalde (schaarse) onderdelen te bestellen waardoor een reparatie niet binnen de in het normenkader afgesproken termijn van 48 uur kan worden uitgevoerd, maar een levertijd van 2,5 jaar vind ik onacceptabel.

Vraag 3
Deelt u de mening dat voor mensen met een handicap een rolstoel het noodzakelijke hulpmiddel is om te kunnen deelnemen aan de samenleving?

¹ Hart van Nederland, 6 juni 2023, «Mindervaliden wachten soms maanden op reparatie rolstoel: «Al 2,5 jaar bezig»» (<https://www.hartvannederland.nl/het-beste-van-hart/mindervaliden-wachten-maanden-reparatie-rolstoel>).

Antwoord 3

Uiteraard onderken ik dat het voor een deel van de mensen met een handicap noodzakelijk is om een hulpmiddel te hebben om te kunnen participeren in de samenleving, hoewel niet iedereen met een handicap per definitie een rolstoel nodig heeft.

Vraag 4

Klopt het dat mensen nog steeds problemen ervaren bij het aanvragen van (complexe) hulpmiddelen?

Antwoord 4

Soms bereiken mij signalen dat mensen problemen ervaren bij het aanvragen van op-maat-gemaakte hulpmiddelen. Een aantal jaar geleden hebben we met alle betrokken partijen de verbeteragenda hulpmiddelen gerealiseerd. Sindsdien zijn goede stappen gezet, al laat dit voorbeeld zien dat we er nog niet zijn.

Vraag 5 en 6

Hoe verhouden de door Hart van Nederland geschetste problemen zich tot het actieplan over de problemen bij reparatie en aanvragen van hulpmiddelen?

Hoe verhouden de geschetste problemen zich tot het landelijke normenkader waarin de verantwoordelijkheden van alle partijen en streefcijfers voor het hulpmiddelenbeleid worden opgenomen?

Antwoord 5 en 6

Het landelijk normenkader bevat afspraken en streefcijfers waar alle partijen in de hulpmiddelenverstrekking zich aan hebben gecommitteerd. Het actieplan is uitgevoerd, met als resultaat diverse convenanten en handreikingen die door verantwoordelijke partijen in de hulpmiddelenverstrekking gebruikt kunnen worden. Deze documenten zijn gericht op de hulpmiddelenverstrekking in het geval het complexe, op-maat-gemaakte hulpmiddelen betreft en bevatten afspraken over de dienstverlening van partijen. Bij dit «complex maatwerk» behoren aanvraagprocedures die doorgaans relatief veel tijd in beslag nemen, omdat de procedure bestaat uit vele passingen en het op-maat-maken van het hulpmiddel. Termijnen die worden geschetst door Hart van Nederland zijn echter onacceptabel en ook niet in lijn met het normenkader. De tijd die het leveren van een nieuw hulpmiddel in beslag neemt, zal overbrugd moeten worden met een tijdelijke oplossing. Het is soms lastig een goede tweede passende oplossing te vinden; deze is nooit gelijk aan de rolstoel die op maat is gemaakt.

Vraag 7

Wat gebeurt er als streefcijfers over reparatie of levering van (hier) rolstoelen niet worden gehaald?

Antwoord 7

Gemeenten sluiten contracten met leveranciers en bepalen daarin onder andere streefcijfers met betrekking tot reparaties. De streefcijfers uit het normenkader zijn onderdeel van de afspraken tussen gemeenten en leveranciers. Daarbij maken de partijen afspraken over hoe te handelen bij wanprestaties, inclusief de bijbehorende maatregelen. Als er structureel en landelijk zaken niet goed gaan, is er de mogelijkheid dit te bespreken in de Bestuurlijke tafel hulpmiddelen.

Vraag 8

Het klopt toch dat volgens het normenkader de cliënt centraal moet staan en hulpmiddelenleveranciers zich dienstverlenend moeten opstellen?

Antwoord 8

De cliënt staat centraal. Dat laat onverlet dat gemeenten en leveranciers contractuele afspraken maken over de hulpmiddelenverstrekking, waar men zich aan dient te houden.

Vraag 9

Wat heeft de betreffende financier (in overleg met de hulpmiddelenleverancier) gedaan om de problemen adequaat op te lossen?

Antwoord 9

Ik heb van de betreffende gemeente (de financier) vernomen dat zij de betreffende leverancier de opdracht heeft gegeven tot het opstellen van een plan van aanpak om tot verbetering te komen. De acties uit het plan van aanpak zijn voornamelijk gericht op een snellere toeleiding en een verbetering van de klantreis, communicatie en bejegening van de cliënten. Sindsdien is er doorlopend contact en tussentijdse bijsturing met de leverancier én zijn er zowel ambtelijk als bestuurlijk periodiek gesprekken met terugkoppeling over de genomen acties en verbeteringen. Sinds de eerste signalen zijn de wachtlijsten aanzienlijk verbeterd, al blijven de doorlooptijden van sommige onderdelen als gevolg van schaarste een aandachtspunt voor de leverancier.

Vraag 10

Kunt u aangeven of acties zijn overlegd met de cliënten zelf?

Antwoord 10

Van de gemeente heb ik vernomen dat het verbeterplan door de leverancier is opgesteld in opdracht van de gemeente. Voor het formuleren van de opdracht heeft de gemeente in eerste instantie gekeken naar de klachten en signalen van de gebruikers. Het plan is vervolgens besproken met de verschillende cliëntvertegenwoordigersorganisaties. De verbetervoorstellen die zij hebben gedaan worden nu gebruikt bij de verdere verbetering van de dienstverlening.