

Rapport meldactie 'Hulpmiddelen'

Ervaringen met het aanvragen, verkrijgen en gebruiken van hulpmiddelen

Chantal van Harten, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie NPCF
Winy Toersen, senior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie NPCF
December 2015

COLOFON

Patiëntenfederatie NPCF

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchilllaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03

Email: npcf@npcf.nl

Website: www.npcf.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, december 2015

Inhoudsopgave

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Meldactie 'Hulpmiddelen' | 4 |
| 1.1 | Aanleiding | 4 |
| 1.2 | Interpreteren van de resultaten | 4 |
| 1.3 | Opzet vragenlijst..... | 4 |
| 1.4 | Leeswijzer..... | 5 |
| 2 | Doelgroep | 7 |
| 2.1 | Profiel doelgroep..... | 7 |
| 3 | Resultaten | 9 |
| 3.1 | Algemene vragen gebruiker hulpmiddel | 9 |
| 3.1.1 | Voor wie is het hulpmiddel bedoeld? | 9 |
| 3.1.2 | Om welk hulpmiddel gaat het? | 11 |
| 3.1.3 | In welke mate wordt u gehinderd door uw beperking? | 11 |
| 3.1.4 | Hoe belangrijk is uw hulpmiddel voor het dagelijks leven?..... | 12 |
| 3.1.5 | Waar heeft u het hulpmiddel voor nodig? | 12 |
| 3.2 | Het kiezen van een hulpmiddel | 13 |
| 3.2.1 | Informatie zoeken en hulp vragen/krijgen voor keuze hulpmiddel | 13 |
| 3.2.2 | Mogelijkheid om te kiezen tussen hulpmiddelen | 14 |
| 3.2.3 | Ervaren knelpunten met keuze hulpmiddel | 20 |
| 3.3 | Aanvraag | 25 |
| 3.3.1 | Aanvragen van de machtiging | 25 |
| 3.3.2 | Aanvragen van het hulpmiddel..... | 28 |
| 3.4 | Levering | 34 |
| 3.5 | Service, vervanging en reparatie door leverancier | 39 |
| 3.5.1 | Lang gebruik of eenmalig gebruik hulpmiddel | 39 |
| 3.5.2 | Bezit of bruikleen?..... | 39 |
| 3.5.3 | Uitleg of instructie ontvangen over gebruik hulpmiddel?..... | 40 |
| 3.5.4 | Maatwerk | 41 |
| 3.5.5 | Ervaring met reparatie of vervanging hulpmiddel | 45 |
| 3.6 | Betalbaarheid | 50 |
| 3.6.1 | Vergoeding hulpmiddel | 50 |
| 3.6.2 | Eigen bijdrage | 55 |
| 3.7 | Niet gecontracteerde leverancier..... | 58 |
| 3.8 | Ervaringen met overstappen naar andere zorgverzekering of verhuizen | 64 |
| 3.8.1 | Ervaringen met overstappen van zorgverzekering | 64 |
| 3.8.2 | Ervaringen met verhuizen naar een andere gemeente..... | 66 |
| 3.8.3 | Verhuizen vanuit huis naar zorginstelling | 68 |
| 4 | Samenvatting | 71 |
| 5 | Conclusies | 75 |
| 6 | Aanbevelingen | 77 |

1 Meldactie 'Hulpmiddelen'

Om de discussie over hulpmiddelenbeleid, inclusief het beleid op implantaten, goed te kunnen blijven voeren, is Patiëntenfederatie NPCF voorjaar 2015 een meldactie gestart over hulpmiddelen en implantaten¹. Van maart tot en met mei konden mensen hun ervaringen melden met betrekking tot het aanvragen, verkrijgen of gebruiken van een hulpmiddel. Daarbij is gebruik gemaakt van een digitale vragenlijst. Het opstellen en uitzetten van de meldactie is in samenspraak met Ieder(in) en verschillende lid organisaties gebeurd. In deze rapportage staan de uitkomsten weergegeven.

1.1 Aanleiding

Hulpmiddelen zijn belangrijk voor mensen. Ze stellen mensen met een lichamelijke beperking in staat een 'gewoon' leven te leiden. Patiëntenfederatie NPCF en Ieder(in) ontvangen regelmatig vragen en meldingen over hulpmiddelen. Dit hangt samen met ontwikkelingen rondom de verstrekking en vergoeding van hulpmiddelen. Zorginkoopbeleid van zorgverzekeraars heeft merkbare gevolgen voor de keuzevrijheid van gebruikers. "Blijven middelen van goede kwaliteit nog wel beschikbaar voor iedereen?" is een zorg die bij meerdere patiëntenorganisaties leeft. Ook krijgen we signalen van afwentelingsgedrag van fabrikanten en leveranciers op kwaliteit, prijzen van producten en dienstverlening. Daarnaast hebben afgelopen jaren er verschillende wijzigingen plaatsgevonden in de regelgeving. Zo zijn middelen die voorheen werden verstrekt uit de AWBZ (nu Wlz), overgeheveld naar respectievelijk Zorgverzekeringswet en Wmo. De vergoeding van gehoorhulpmiddelen is op een geheel nieuwe leest geschoeid en rollators moeten mensen nu zelf betalen. In de zorgverzekeringswet worden hulpmiddelen functiegericht omschreven. Hierdoor bepaalt het zorginkoopbeleid van de zorgverzekeraar steeds meer de keuzevrijheid van verzekerden. Kortom: hoog tijd om bij gebruikers te vragen hoe zij de toegang en het gebruik ervaren.

1.2 Interpreteren van de resultaten

De groep deelnemers van deze meldactie is niet volledig representatief voor de Nederlandse bevolking. Jonge mensen zijn ondervertegenwoordigd en deelnemers zijn iets vaker hoog opgeleid (IQ health care, 2013). Daarnaast hebben relatief veel mensen een chronische aandoening.

Door het grote aantal deelnemers (ruim 9.000) geven de uitkomsten van de meldactie een goed beeld van de ervaringen van hulpmiddelengebruikers.

1.3 Opzet vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit een digitale vragenlijst met zowel open als gesloten vragen. Bij het opstellen van de vragenlijst en het duiden van de eerste uitkomsten is samengewerkt met Ieder(in) en verschillende lid organisaties. De uitkomsten van de meldactie geven inzicht in de ervaringen en knelpunten van hulpmiddelengebruikers rondom het aanvragen, verkrijgen of gebruiken van een hulpmiddel gedurende het afgelopen jaar. Ook konden mensen de enquête invullen wanneer ze de afgelopen 12 maanden iemand (bijvoorbeeld een familielid of cliënt) hebben geholpen met het aanvragen van een hulpmiddel.

De mogelijkheid om ook open vragen te beantwoorden heeft voor dit rapport aansprekende citaten opgeleverd. De citaten, geplaatst in een blauw kader, zijn daadwerkelijk door de deelnemer bij die betreffende open vraag ingevuld. Namen van personen, zorgverzekeraars, gemeenten en leveranciers zijn in deze rapportage geanonimiseerd.

¹ Voor het nieuwbericht en de deelrapportage van de meldactie 'Implantaten' zie: <https://www.npcf.nl/nieuws/nieuws/1163-waardevolle-informatie-patient-over-implantaten-gaat-verloren>

1.4 Leeswijzer

De rapportage is opgebouwd uit een inleidend hoofdstuk, een hoofdstuk met informatie over de doelgroep, en een hoofdstuk met een uitgebreide weergave van alle resultaten. De rapportage sluit af met een samenvatting van de uitkomsten, conclusies en aanbevelingen.

Toelichting bij weergave resultaten hoofdstuk 3

Voor een aantal vragen hebben we de analyses uitgevoerd. Deze analyses hebben vooral betrekking op de mogelijkheid om te kiezen, maatwerk en diverse knelpunten.

1. We hebben gekeken of er een relatie is tussen de ervaren hinder in het dagelijks leven door de aandoening en verschillende knelpunten die deelnemers ervaren. Deze mate van hinder bestaat uit de volgende antwoordcategorieën:
 - Niet gehinderd;
 - Beetje gehinderd;
 - Veel gehinderd.
2. We hebben gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en verschillende knelpunten die deelnemers ervaren. Voor de gebruiksduur van het hulpmiddel hebben we de volgende twee categorieën gebruikt:
 - Een hulpmiddel voor lang gebruik: een hulpmiddel voor lang gebruik hebben we gedefinieerd als een hulpmiddel dat gedurende een lange periode gebruikt wordt (rolstoel, bloedglucosemeter, e.d.).
 - Een hulpmiddel voor eenmalig gebruik: een hulpmiddel voor eenmalig gebruik hebben we gedefinieerd als een hulpmiddel dat regelmatig vervangen moet worden (incontinentiemateriaal, teststrip diabetes, verbandmiddelen, e.d.).
3. We hebben gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en verschillende knelpunten die deelnemers ervaren. Er is gekeken naar de volgende twee instanties:
 - De zorgverzekeraar;
 - De gemeente.

Deze analyse is uitgevoerd om te zien op welke vlakken er per instantie verbeterpunten mogelijk zijn. De instanties zijn onderling niet te vergelijken. Niet alleen is er een verschil in de soort hulpmiddelen die beide instanties verstrekken, maar ook wordt er door beide instanties vanuit een verschillend regime gewerkt. Dit regime is gebonden aan verschillende wetten en regels.

We hebben vervolgens gekeken of er een relatie is tussen de zorgverzekeraar waarbij de deelnemers verzekerd zijn en knelpunten die deelnemers ervaren. Daarbij plaatsen de volgende kanttekeningen:

- Deze analyse is alleen uitgevoerd voor deelnemers die aangeven dat hun hulpmiddel door de zorgverzekeraar wordt vergoed.
- Bij deze analyses hebben we alleen zorgverzekeraars weergegeven die door minimaal 14 deelnemers worden genoemd. Dit omdat de aantallen anders te klein werden om uitspraken over te kunnen doen.
- Het kan zijn dat verschillen tussen zorgverzekeraars worden verklaard door het type polis (natura, restitutie, combinatie), het soort hulpmiddel en/of sociaal-demografische verschillen tussen de deelnemers. Dit vraagt nader onderzoek, dat met de beschikbare gegevens niet mogelijk is.
- Vanaf 2015 is het label Agis (verzekeraar Achmea) verder gegaan onder het label Zilveren Kruis (verzekeraar Achmea). Omdat we gevraagd hebben naar ervaringen in de laatste 12 maanden hebben we Agis toegevoegd als keuzeoptie.

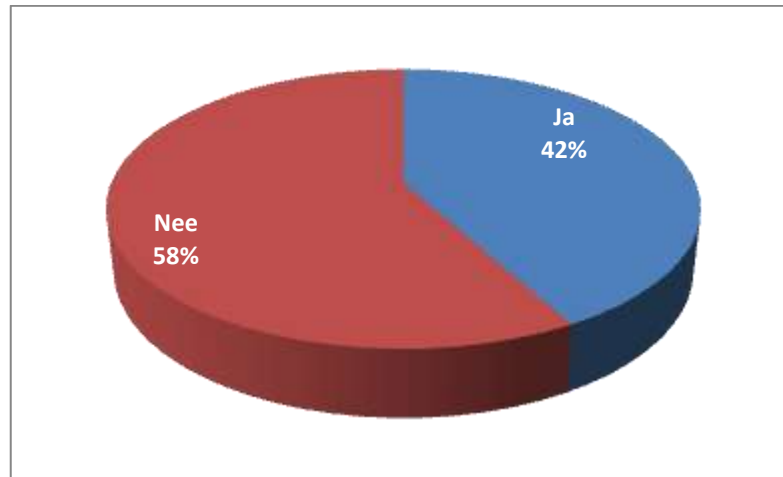
Deelrapport implantaten:

De vragenlijst die voor deze meldactie gebruikt werd, bestond naast vragen over hulpmiddelen ook uit vragen over implantaten. We hebben besloten om de vragen met betrekking tot de implantaten te publiceren in een separaat deelrapport. Voor het nieuwbericht en de deelrapportage "Implantaten" zie: <https://www.npcf.nl/nieuws/nieuws/1163-waardevolle-informatie-patient-over-implantaten-gaat-verloren>

2 Doelgroep

De vragenlijst is ingevuld door 9.384 deelnemers. De meeste deelnemers (91,4%) hebben van Patiëntenfederatie NPCF een directe uitnodiging ontvangen om de vragenlijst in te vullen. De overige 8,6% heeft de vragenlijst ingevuld via de Nederlandse Stomavereniging, de link op de website van Patiëntenfederatie NPCF, het Reuma fonds, Spierziekten Nederland en de Parkinson Vereniging.

Van alle deelnemers geeft 42% (n=3942) aan dat ze (of een familielid of cliënt) het afgelopen jaar een hulpmiddel hebben aangevraagd, in bezit gekregen of gebruikt (figuur 1).

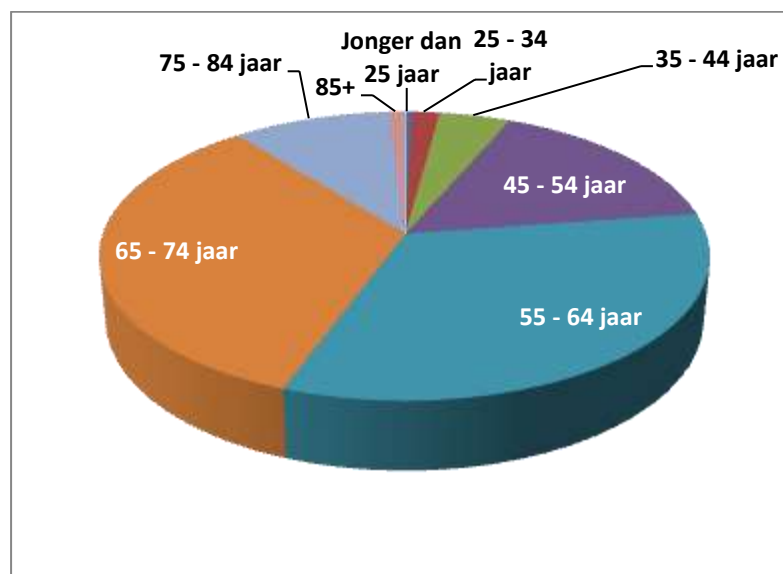


Figuur 1. Doelgroep, ja of nee (n=9384)

Deze 3942 deelnemers zijn onze doelgroep. Daarom worden alle volgende vragen in dit rapport geanalyseerd voor deze 3942 deelnemers, genaamd "de doelgroep".

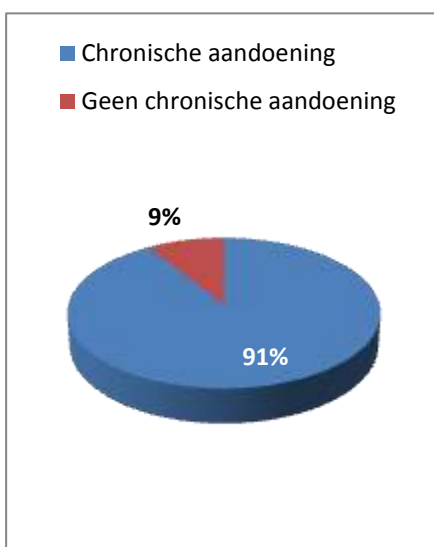
2.1 Profiel doelgroep

- 57% van de doelgroep is vrouw, 43% is man.
- De leeftijdsverdeling van de deelnemers is te zien in figuur 2.

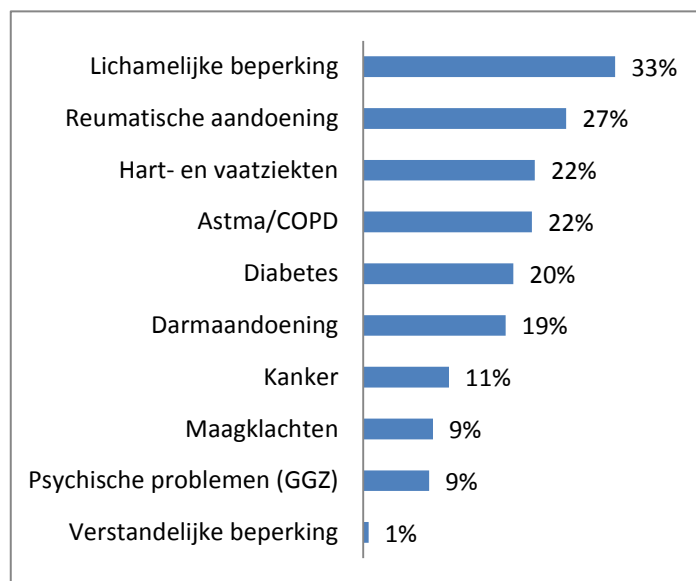


Figuur 2. Leeftijdsverdeling deelnemers (n=3904)

- De doelgroep is met name afkomstig uit de provincies Zuid-Holland (18%), Noord-Brabant (16%), Noord-Holland (15%) en Gelderland (13%). Alle provincies zijn vertegenwoordigd.
- Van de doelgroep is 17% lager opgeleid, 45% middelbaar opgeleid en 39% hoger opgeleid.
- Van de doelgroep heeft 91% één of meer chronische aandoeningen (figuur 3). De doelgroep heeft met name te maken met een lichamelijke beperking (33%), reumatische aandoening (27%), hart- en vaatziekten (22%) en Astma/COPD (22%; figuur 4). 9% van de doelgroep geeft aan geen chronische aandoening te hebben.
- Van de doelgroep gebruikt 61% meer dan 1 hulpmiddel.
- De doelgroep is met name verzekerd bij Zilveren Kruis Achmea (18%), CZ (16%), Menzis (11%) en VGZ (11%).



Figuur 3. Gezondheid deelnemers (n=3793)



Figuur 4. Chronische aandoeningen (n=3793)²

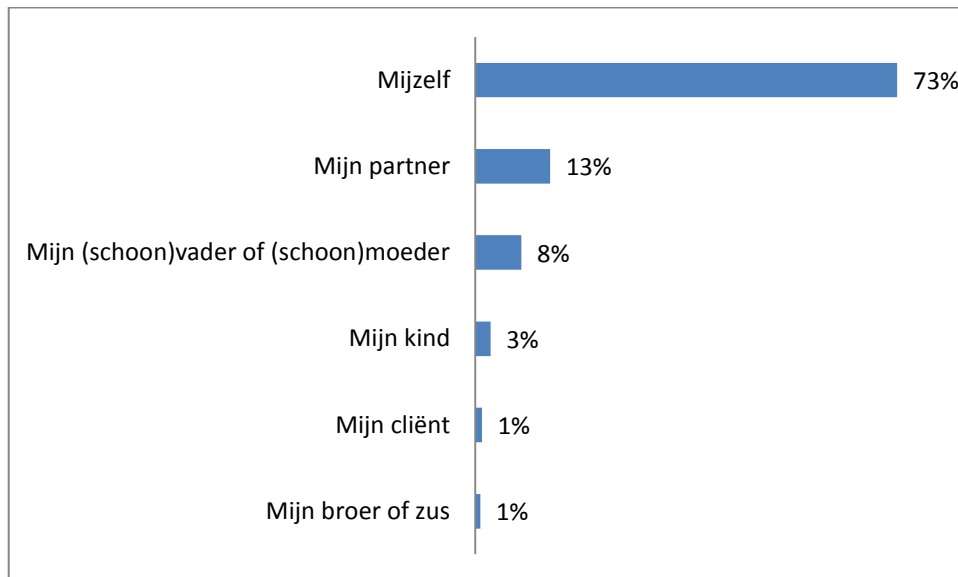
² De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

3 Resultaten

3.1 Algemene vragen gebruiker hulpmiddel

3.1.1 Voor wie is het hulpmiddel bedoeld?

Van de doelgroep geeft 73% van de deelnemers aan dat zijzelf de gebruiker van het hulpmiddel zijn. Daarna volgen de partner (13%), de (schoon)vader of (schoon)moeder (8%) en een kind (3%). Zie figuur 5.



Figuur 5. Voor wie is het hulpmiddel (n=3942)

De volgende citaten geven aan welke ervaring de deelnemers hebben met het hulpmiddel.

"Over de hulpmiddelen zelf heb ik niks te klagen; die zijn kwalitatief goed. Wat veel onrust en onzekerheid geeft is de aanhoudende bezuinigingsdrift van de zorgverzekeraars, waardoor ik vrees in de nabije toekomst niet meer kan beschikken over de medische hulpmiddelen die voor mij het meest geschikt zijn."

"Aanvankelijk tevreden maar kwaliteit ging snel achteruit. Achteraf denk ik dat er betere oplossingen waren geweest. Ik zou zelf voor een andere leverancier hebben gekozen."

"Zonder deze hulpmiddelen zou ik niet in staat zijn om zo zelfstandig mogelijk te kunnen leven."

"Aanvraag verloopt vlot, verkrijgen verloopt vlot, onderhoud is wat moeizaam."

"Aanvraag voor hoog laag bed werd afgewezen voor terminale patiënt, omdat hij nog wel met moeite de trap op kon komen. De volgende dag weer gebeld, kreeg iemand anders aan de lijn, zij vroeg hoelang de patiënt per dag op was, totaal twee uur. Er blijkt dus met diverse scenario gewerkt te worden. De volgende dag kwam er een bed."

"Welke ervaring heb ik met mijn hulpmiddelen. Het is een noodzakelijk kwaad waar ik de rest van mijn leven aan vast zit."

"Heel erg moeilijk om te krijgen wat ik nodig had. De contractanten wilden het onderdeel dat erbij moest niet bestellen terwijl ik dit al ongeveer 10 jaar gebruik en het gewoon besteld en vergoed werd, alle voorgaande keren."

"Een elektrische rolstoel die ook gemakkelijk mee te nemen zou zijn in de auto voor onze dochter. Het was helemaal waardeloos, ze zijn er wel 6x geweest om te vragen hoe en wat, dat hebben wij duidelijk aangegeven. Uiteindelijk kreeg ze een rolstoel die van onder de wielen een heel zwaar element kwam te zitten die je erin moest klikken. Je moest wel heel goed gezond en sterk zijn om het ding erin te zetten. Dan was het weer veel te zwaar om in de auto te zetten. Dus onmogelijk, de gemeente benaderd en er was geen andere terwijl wij op de beurs andere licht gewicht rolstoelen hadden gezien. Maar het bleef onmogelijk, wij hebben het weer laten ophalen en zelf een rolstoel gekocht voor ongeveer € 500,- die andere koste wel ongeveer € 1.500,- . Waarom niet luisteren naar de wensen van de mensen. Dan is er veel leed bespaart gebleven. Alleen maar ergernissen gehad. Had veel gemakkelijker opgelost kunnen worden."

"Goede ervaring. Het helpt mij om in staat te zijn mijn mobiliteit zo veel mogelijk te behouden, zonder afhankelijk te zijn."

"Slechte ervaring. Er werd mij ongevraagd en onnodig een nieuwe meter aangepraat."

"Een korset, mijn oude was bijna versleten. Echter raadde de verstrekker mij een lederen korset aan omdat dat beter zou zijn. Nou, ik heb er zeer slechte ervaringen mee. In het begin voldeed het, na weken dragen kreeg ik het zo heftig in mijn rug dat ik moest kruipen door de kamer om te komen waar ik moest zijn. Dit heeft zeker een week of 8 geduurd voor ik weer kon doen wat ik voorheen deed. Ik denk dat dat nieuwe korset de hernia naar binnen drukt. Heel mijn rug is trouwens versleten. Dus heb ik mijn oude korset maar weer aangedaan. Hopelijk doe ik er nog 2 jaar mee, dan kan ik weer een stoffen korset bestellen."

"Ging prima, maar sinds 1 januari moet ik op twee plekken zijn voor verkrijgen hulpmiddelen, deels bij apotheek (insuline en naaldjes insulinepen) en bij een centrale apotheek voor strips en lancetnaaldjes. Dat betekend veel extra gedoe, opnieuw aanvragen machtiging, twee keer voorraad in de gaten houden, etc. Ik vind het omslachtig, kan me niet voorstellen dat het goedkoper is en geeft mij in ieder geval veel meer rompslomp. Leven met diabetes vraagt al zoveel, kan dit er echt niet bij hebben."

"Goede en slechte ervaring op allerlei gebied. Slechte informatie naar opname in een revalidatiecentrum, ervaring met een voetplaat ten behoeven van een voetgastenpaal voor een scootmobiel. Dit moet twee maanden duren voordat er eindelijk actie wordt ondernomen. Goede ervaring met een tafelgesprek maar dit moet alleen 2 uur duren voor een kleine aanpassing voor de veiligheid van het rijden van een scootmobiel."

"Goede ervaringen, noodzakelijk ook. Maar de zorgverzekeraars maken de keuze lastig."

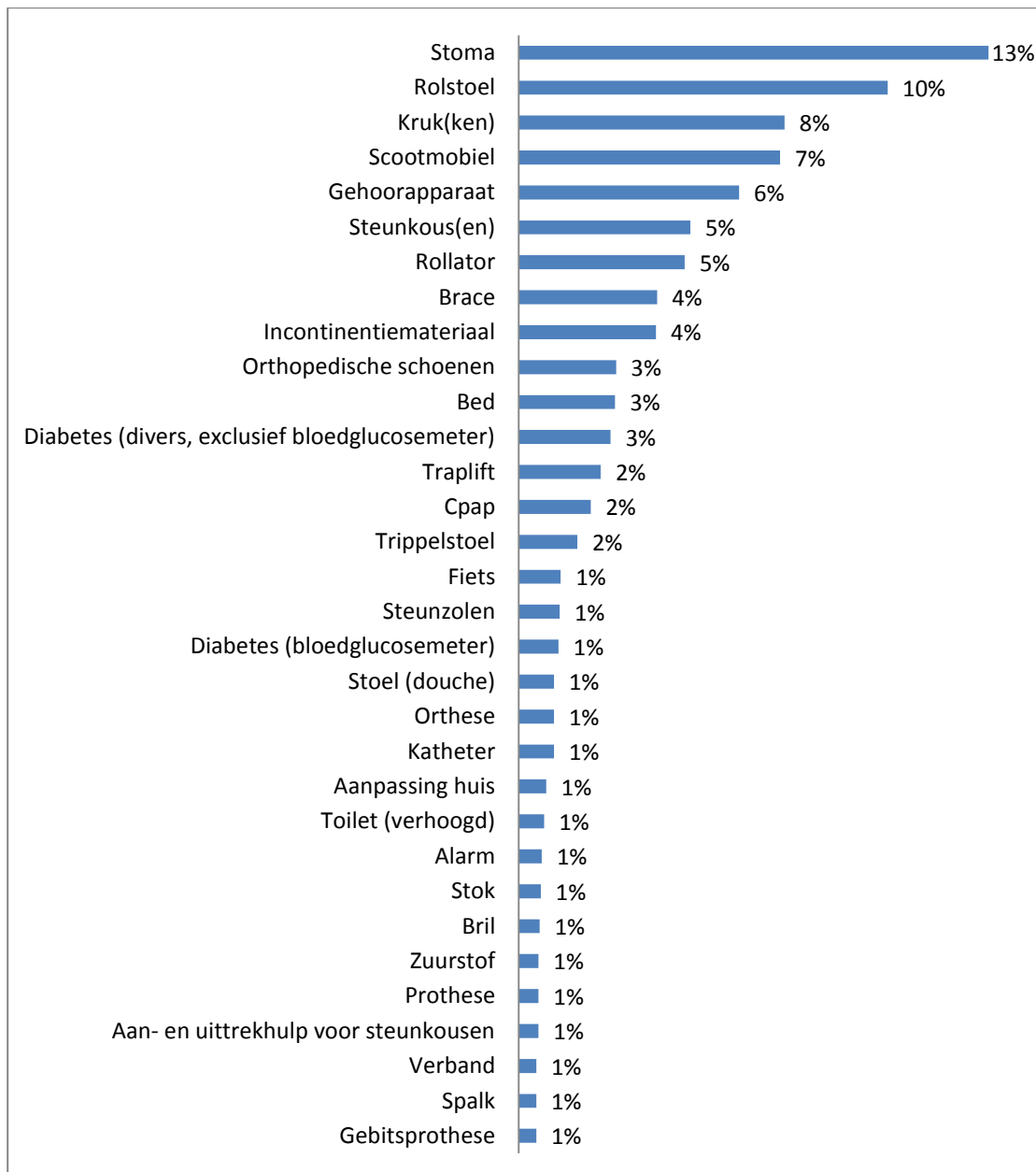
"Zonder dit hulpmiddel zou ik niet meer naar buiten kunnen."

"Mijn vrouw gebruikt incontinentie materiaal , echter via de gecontracteerde apotheek wordt dat belast op het eigen risico, mijn vrouw gebruikt nu via de drogist stukken goedkoper materiaal, echter dit wordt niet door de zorgverzekering vergoed, onbegrijpelijk!"

3.1.2 Om welk hulpmiddel gaat het?

Hier hebben 3200 deelnemers aangegeven wat het belangrijkste hulpmiddel is dat ze gebruiken. De grootste groep (13%) geeft aan dat ze stoma materialen gebruiken. Hierna volgen de rolstoel (10%), krukken (8%), de scootmobiel (7%) en het gehoorapparaat (6%).

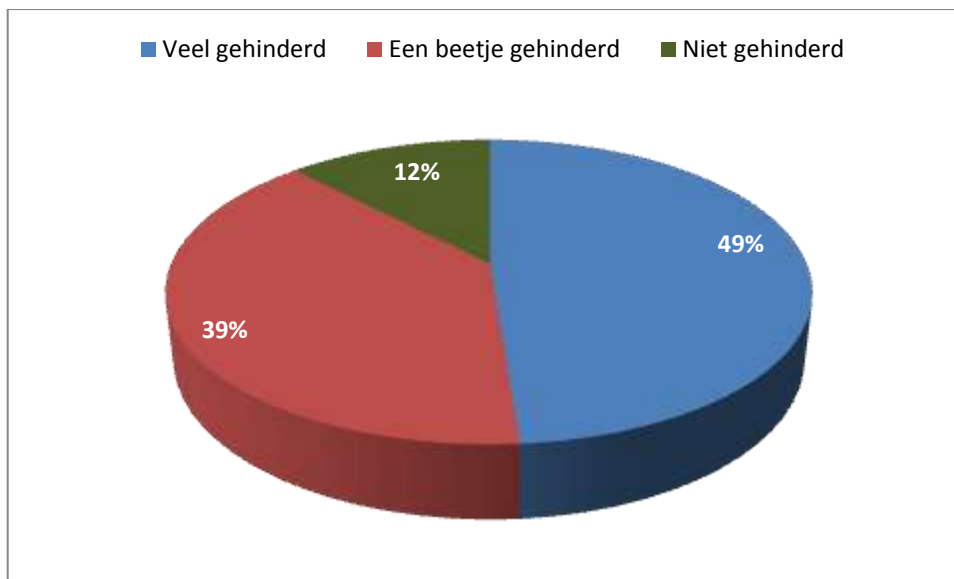
In figuur 6 ziet u alle hulpmiddelen waarvan de categorie afgerond groter of gelijk is aan 1% (minimaal 20 deelnemers).



Figuur 6. Om welk hulpmiddel gaat het (n=3200; alleen categorieën ≥ 1%)

3.1.3 In welke mate wordt u gehinderd door uw beperking?

3850 deelnemers hebben aangegeven in hoeverre ze gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven. Bijna de helft van de deelnemers (49%) geeft aan veel gehinderd te worden door hun beperking (figuur 7).



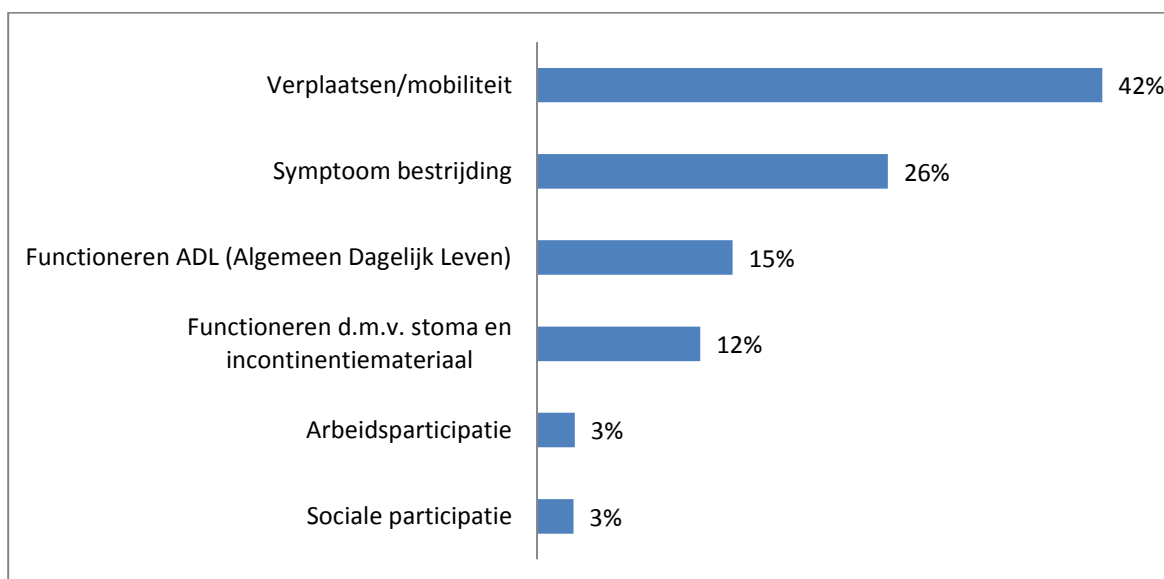
Figuur 7. Mate van hinder door beperking in Algemeen Dagelijks Leven (ADL; n=3850)

3.1.4 Hoe belangrijk is uw hulpmiddel voor het dagelijks leven?

3822 deelnemers hebben aangegeven hoe belangrijk het hulpmiddel voor ze is. Deze vraag kon beantwoord worden op een 5-punts schaal, waarbij 1 staat voor "niet belangrijk" en 5 voor "heel belangrijk". Het gemiddelde antwoord bij deze vraag is 4,38. Dit betekent dat het hulpmiddel gemiddeld "belangrijk" tot "heel belangrijk" voor ze is.

3.1.5 Waar heeft u het hulpmiddel voor nodig?

3602 deelnemers hebben de open vraag beantwoord "Waar heeft u het hulpmiddel voor nodig?" De antwoorden hebben we onderverdeeld in onderstaande categorieën, waarvan de meeste antwoorden te plaatsen zijn in de categorieën verplaatsen/mobiliteit (42%) en symptoom bestrijding (26%). Zie figuur 8.

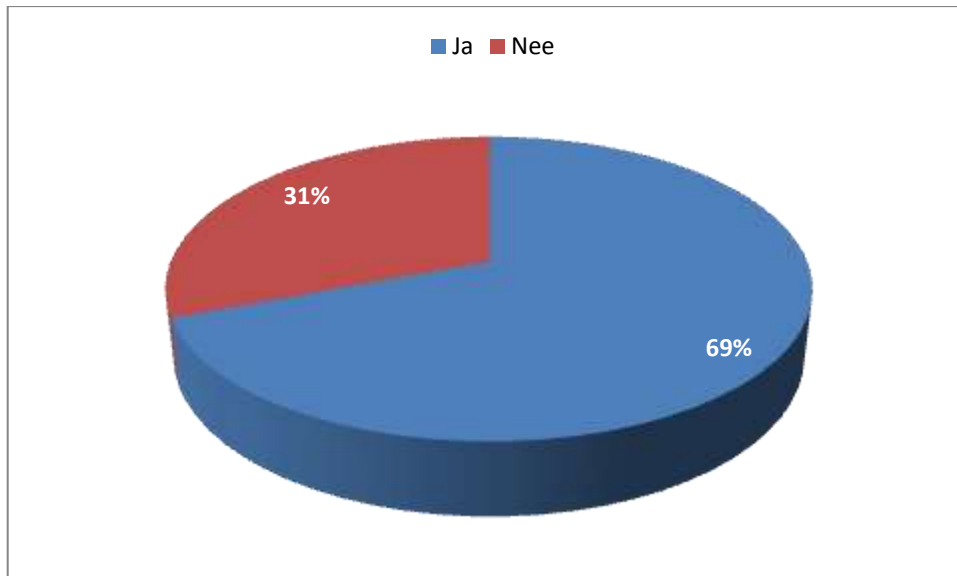


Figuur 8. Waar is het hulpmiddel voor nodig (n=3602)

3.2 Het kiezen van een hulpmiddel

3.2.1 Informatie zoeken en hulp vragen/krijgen voor keuze hulpmiddel

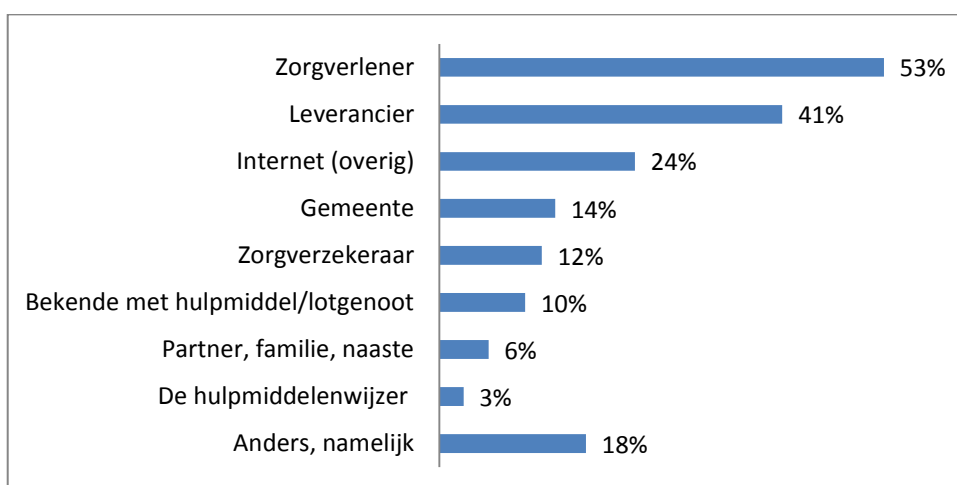
Ruim twee derde van de deelnemers (n=3889) heeft onderzocht welk type of soort hulpmiddel het beste bij ze past (figuur 9).



Figuur 9. Onderzoek gedaan voor keuze hulpmiddel (n=3889)

De deelnemers die aangegeven hebben onderzocht te hebben welk type of soort hulpmiddel het beste bij ze past (n=3889) is gevraagd waar ze deze informatie gezocht/gevraagd hebben. Dit was een vraag waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren.

De zorgverlener (53%) wordt het meeste genoemd, gevolgd door de leverancier (41%) en het internet (overig; 24%). Het internet is uitgezonderd De Vilans Hulpmiddelenwijzer, omdat hier specifiek naar gevraagd werd. Zie figuur 10. Bij de optie 'anders' worden, naast antwoorden die in de bestaande categorieën kunnen worden ingedeeld, nog genoemd: "de fabrikant" en "ik ben zelf al enigszins bekend met het hulpmiddel".

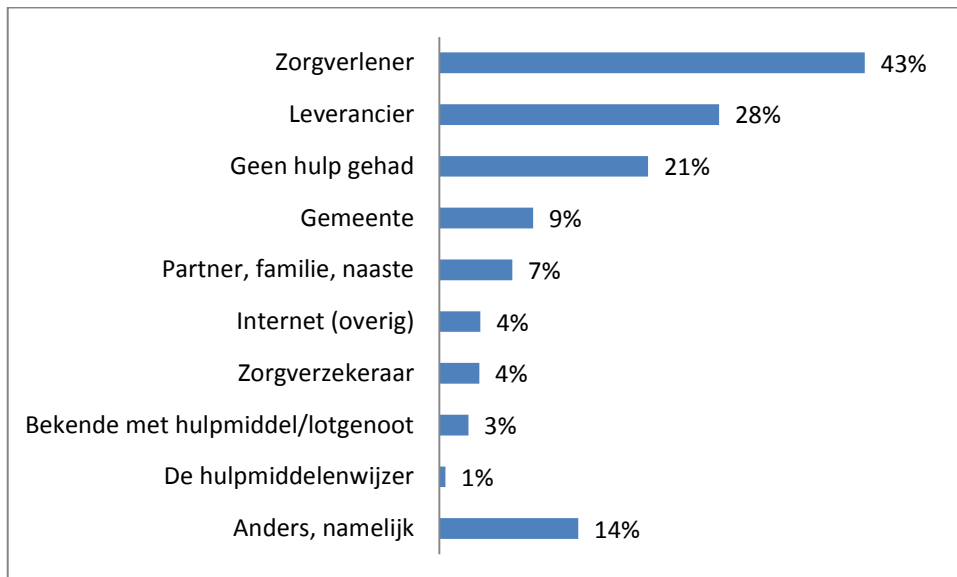


Figuur 10. Waar informatie gezocht/gevraagd (n=3889)³

³ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

3866 deelnemers hebben aangegeven of en van wie ze hulp gehad hebben bij de uiteindelijke keuze van hun hulpmiddel. Dit was een vraag waar meerdere antwoorden aangekruist konden worden. 21% Van deze deelnemers geeft aan geen hulp gehad te hebben bij deze uiteindelijke keuze.

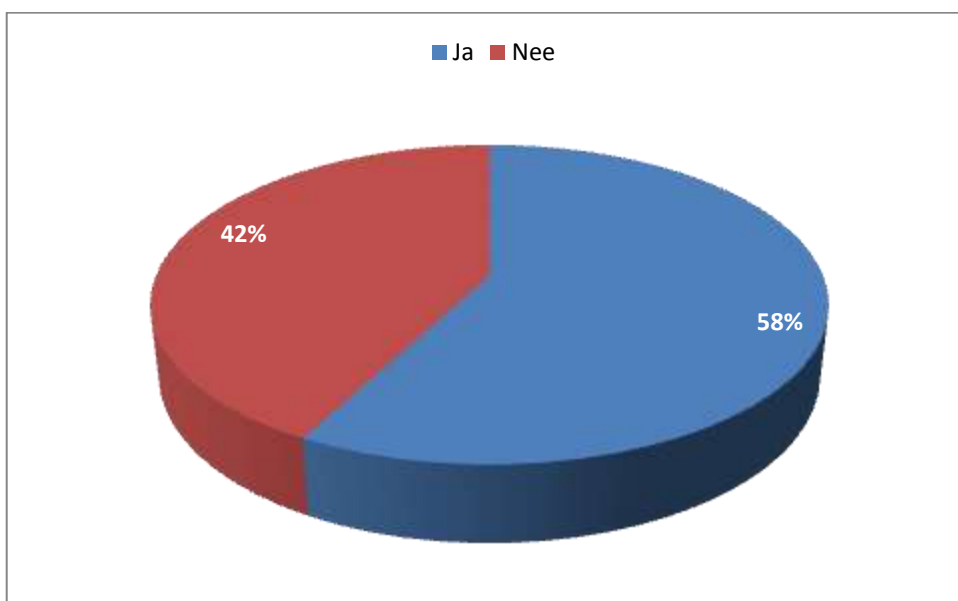
De zorgverlener (43%) wordt het meeste genoemd, gevolgd door de leverancier (28%). Zie figuur 11. Bij de optie 'anders' worden, naast antwoorden die in de bestaande categorieën kunnen worden ingedeeld, nog genoemd: "er was geen keuze", "de patiëntenvereniging" en "de fabrikant".



Figuur 11. Waar informatie gekregen bij uiteindelijke keuze hulpmiddel (n=3866)³

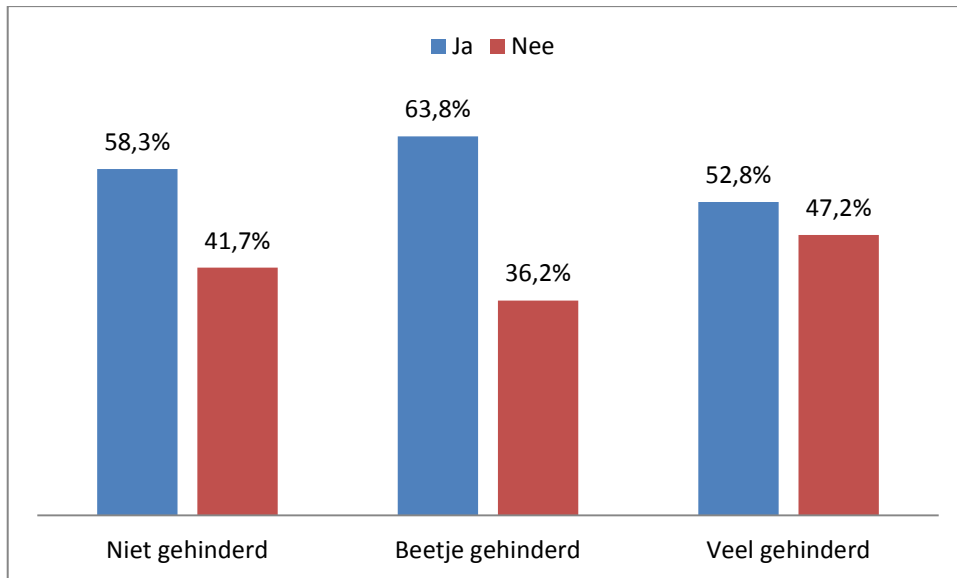
3.2.2 Mogelijkheid om te kiezen tussen hulpmiddelen

3822 deelnemers hebben aangegeven of ze de mogelijkheid hadden om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen. Ruim 40% van de deelnemers geeft aan dat ze geen keuze hadden (figuur 12).



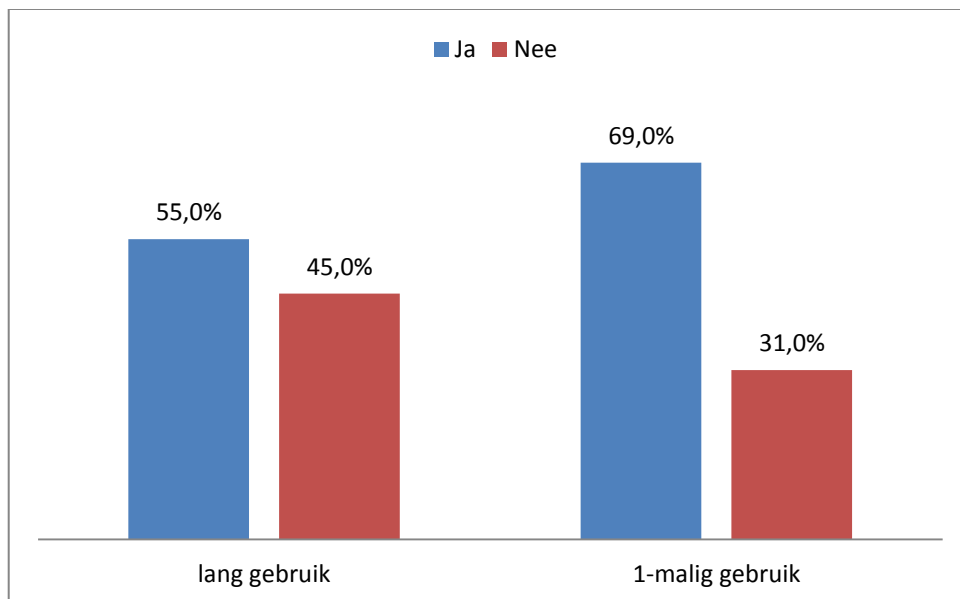
Figuur 12. Heeft u de mogelijkheid gehad om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen (n=3822)

3822 deelnemers hebben aangegeven of ze wel de mogelijkheid hadden om te kiezen, of dat ze niet de mogelijkheid hadden om te kiezen. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de ervaren mate van hinder door de beperking in het dagelijks leven en de mogelijkheid om te kiezen. Deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven kunnen het vaakst niet kiezen (47%). Zie figuur 13.



Figuur 13. Heeft u de mogelijkheid gehad om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen (n=3822)

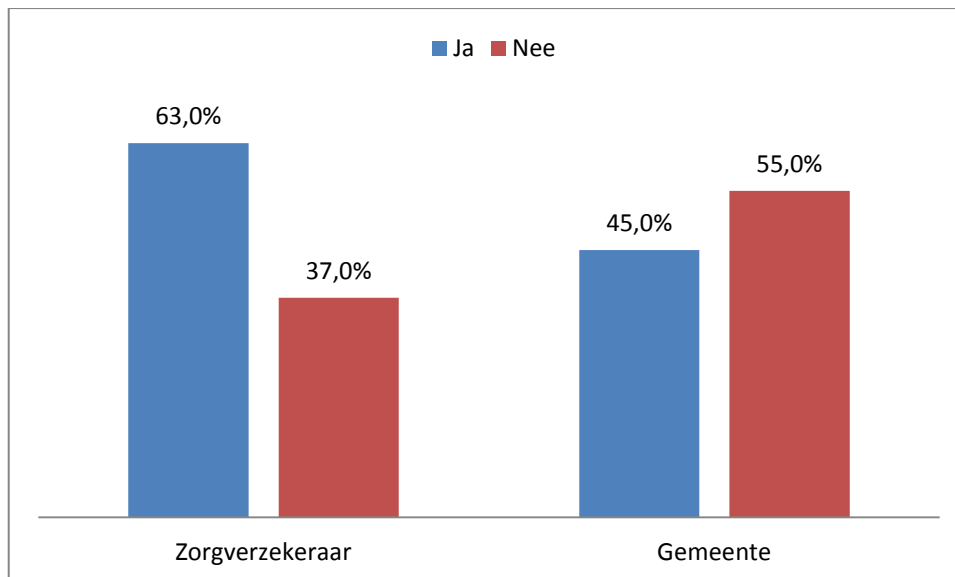
3822 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of niet de mogelijkheid hadden om te kiezen. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en de mogelijkheid om te kiezen. Deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruik kunnen het vaakst niet kiezen (45%). Zie figuur 14.



Figuur 14. Heeft u de mogelijkheid gehad om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen (n=3822)

3822 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of niet de mogelijkheid hadden om te kiezen. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en de mogelijkheid om te kiezen. Het blijkt dat de deelnemers die een

(gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente het vaakst niet kunnen kiezen (55%). Zie figuur 15.



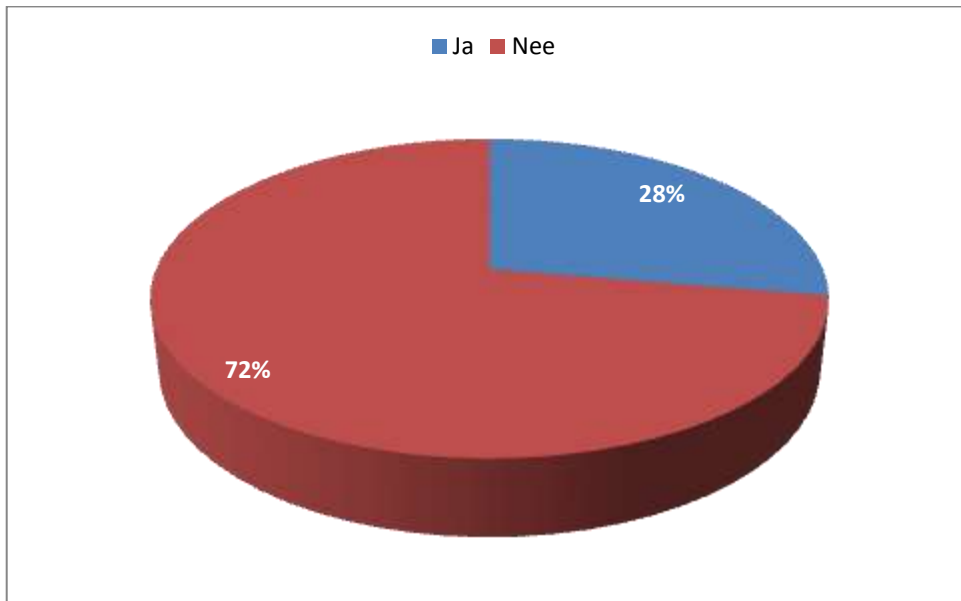
Figuur 15. Heeft u de mogelijkheid gehad om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen (n=3822)

Voor de deelnemers die hulpmiddelen via hun zorgverzekeraar krijgen zijn we nagegaan bij welke zorgverzekeraar zij verzekerd zijn. Deze informatie is weergegeven in tabel 1.

| Zorgverzekeraar | Overkoepelende zorgverzekeraar | Ja | Nee | n |
|---------------------------------|--------------------------------|-------|-------|-----|
| De Amersfoortse | ASR | 72,2% | 27,8% | 18 |
| Ditzo | ASR | 71,4% | 28,6% | 14 |
| Menzis | Menzis | 70,8% | 29,2% | 219 |
| Salland | ENO | 70,6% | 29,4% | 17 |
| Avéro Achmea | Achmea | 67,4% | 32,6% | 43 |
| IZA Zorgverzekeraar | VGZ | 66,1% | 33,9% | 124 |
| Univé | VGZ | 65,0% | 35,0% | 80 |
| CZ | CZ | 64,6% | 35,4% | 328 |
| VGZ | VGZ | 64,5% | 35,5% | 228 |
| OHRA | CZ | 63,3% | 36,7% | 98 |
| Interpolis ZorgActief | Achmea | 63,2% | 36,8% | 19 |
| IZZ Zorgverzekeraar | VGZ | 63,2% | 36,8% | 95 |
| Aevitae | VGZ | 62,5% | 37,5% | 16 |
| Zilveren Kruis | Achmea | 62,3% | 37,7% | 350 |
| FBTO | Achmea | 60,0% | 40,0% | 35 |
| DSW | DSW | 59,1% | 40,9% | 66 |
| ONVZ | ONVZ | 57,1% | 42,9% | 63 |
| Delta Lloyd | CZ | 56,8% | 43,2% | 44 |
| De Friesland Zorgverzekeraar | Achmea | 55,7% | 44,3% | 61 |
| Zorg en Zekerheid | Zorg en Zekerheid | 53,3% | 46,7% | 45 |
| Agis | Achmea | 48,1% | 51,9% | 27 |

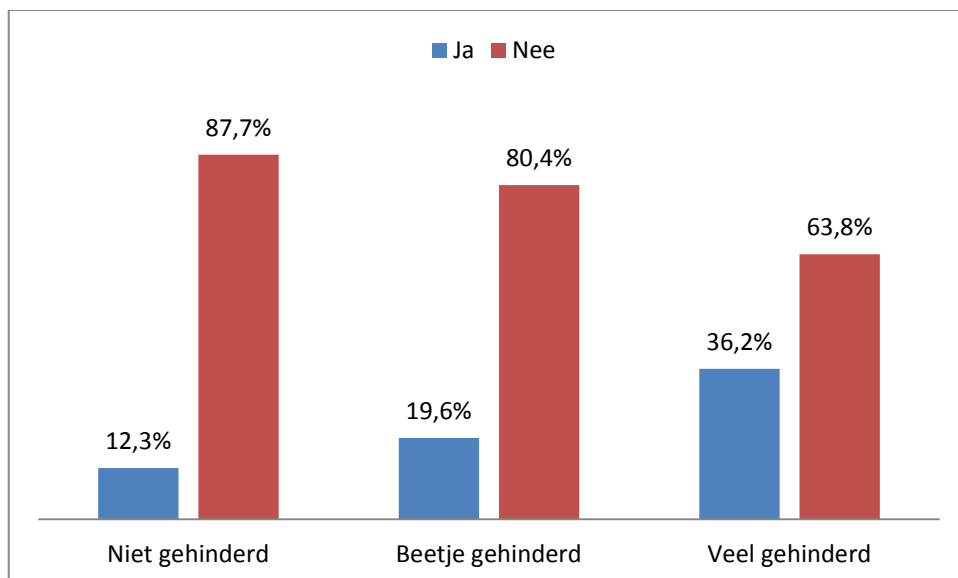
Tabel 1. Heeft u de mogelijkheid gehad om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen?

Van alle deelnemers die niet konden kiezen (n=1615) vindt 28% dit een probleem. (figuur 16).



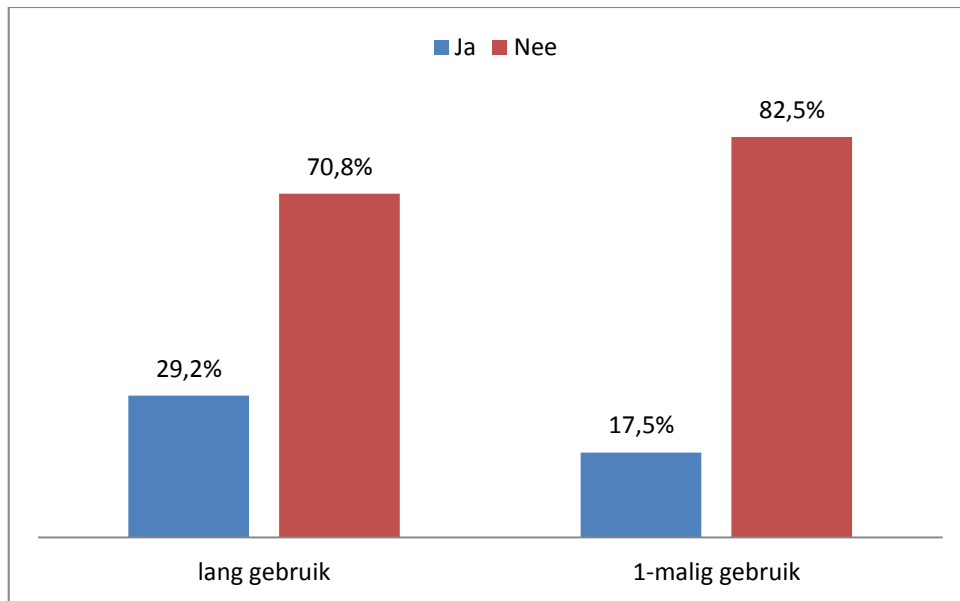
Figuur 16. Was het voor u een probleem dat u niet kon kiezen (n=1615)

1615 deelnemers hebben aangegeven of ze het een probleem vonden om niet te kunnen kiezen. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de ervaren mate van hinder in het dagelijks leven door de beperking en de mogelijkheid om te kiezen. De deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven ervaren het niet kunnen kiezen het meeste als een probleem (36%). Zie figuur 17.



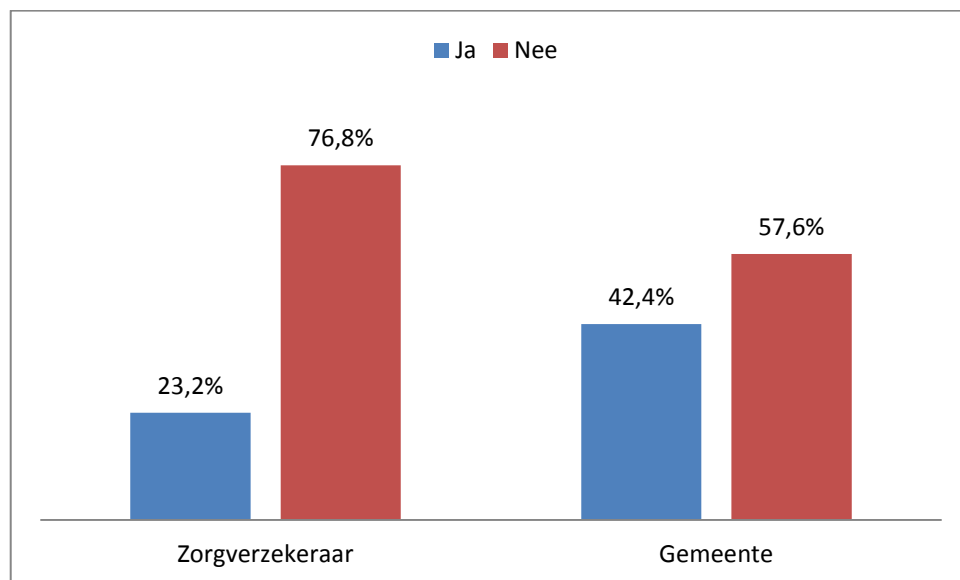
Figuur 17. Was het voor u een probleem dat u niet kon kiezen (n=1615)

1615 deelnemers hebben aangegeven of ze het een probleem vonden om niet te kunnen kiezen. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en of ze het een probleem vonden om niet te kunnen kiezen. De deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruik ervaren het niet kunnen kiezen het meeste als een probleem (29%). Zie figuur 18.



Figuur 18. Was het voor u een probleem dat u niet kon kiezen (n=1615)

1615 deelnemers hebben aangegeven of ze het een probleem vonden om niet te kunnen kiezen. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en of ze het een probleem vonden om niet te kunnen kiezen. De deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente ervaren het niet kunnen kiezen het meeste als een probleem (42%). Zie figuur 19.



Figuur 19. Was het voor u een probleem dat u niet kon kiezen (n=1615)

De volgende citaten illustreren waarom deelnemers het een probleem vonden dat ze niet konden kiezen.

Ik vond het en probleem dat ik niet kon kiezen, omdat:

"Volgens de richtlijnen van de gemeente kwam je in aanmerking voor het goedkoopste adequate middel. Het goedkoopste weten ze bij de gemeente zo te vinden, adequaat is voor de beschikkingsambtenaren een heel erg moeilijk woord."

"Het product wat ik samen met de incontinentieverpleegkundige uitgezocht had en op proef geprobeerd had wilde de leverancier niet leveren. Ook het 2de product wat ik geprobeerd heb werd niet geleverd. Het product wat ik wel geleverd kreeg veroorzaakt huidirritatie."

"De gemeente bepaalde wat mijn man kon krijgen en snapte niet dat je bij palliatieve achteruitgang snel achter de feiten aan gaat lopen en bestelde iets wat ontoereikend is. Daarna moest de procedure weer opnieuw en toen was de douchestoel niet leverbaar i.v.m. problemen met de fabrikant en deze toestand duurde maanden!"

"De door de zorgverzekeraar toegewezen rollator was weliswaar ook goed, maar duurder dan die ik op het oog had."

"De gemeente stelde vast wat goed was voor mij en ik moest mij daar naar richten. na rugklachten vanwege slechte vering heb ik uiteindelijk een met iets meer vering gehad."

"Er is maar 1 soort polsbrace, waarvan ik vind dat hij te snel kapot gaat. Had ik keus uit meerderen, dan koos ik voor een stevigere polsbrace."

"De gemeente wilde de scootmobiel alleen via een vaste leverancier in natura vergoeden. Hiervoor gold een maximaal bedrag. Mijn moeder kreeg hierdoor herhaaldelijk foutieve, niet passende modellen. Ook de noodzakelijke maatwerkstoel werd lange tijd niet geleverd hierdoor. Zij had 2000 euro goedkoper en binnen maand dit zelf met een PGB kunnen regelen."

"De krukken die ik had gekregen waren te groot, de afstand van hand naar elleboog was te groot, ik moest later omruilen. Maar juist de eerste weken was het moeilijk met krukken te lopen, die niet goed pasten."

"De sta op stoel was 4 x zo duur als een goede seniorenstoel en past niet. Voor buiten vond de gemeente aanpassingen niet nodig. Een gehandicapte hoort binnen te zitten."

"De zorgverzekeraar bepaald welke meter er verstrekt moet worden. Ik hou er niet van dat men voor mij denkt en bepaald!"

"Er is een ruime keuze aan rolstoelen, ieder met bepaalde eigenschappen. Ik heb geen enkele keuze gekregen, naar mijn mening werd niet gevraagd hoewel ik dagelijks en de gehele dag in een rolstoel doorbreng."

"Ik kon alleen een model nemen dat niet paste omdat het anders niet vergoed werd."

"Kon niet de rolstoel krijgen waar ik zelfstandig het best mee over weg kan en die mij de meeste mogelijkheden biedt. Heb nu een rolstoel waar ik niet te lang in kan verblijven, niet dagelijks kan gebruiken en waar ik enkele problemen mee heb in gebruik."

"Het materiaal wat ik gebruikte werd niet langer vergoed, ik moest over naar een ander merk wat niet zo goed bevalt"

"Mijn echtgenoot moest de rolstoel duwen , hem inklappen en in en uit de auto tillen. Mijn echtgenoot heeft een dreigende hernia en het was dus belangrijk, dat de rolstoel voor hem goed hanteerbaar was. Ik was voor mijn verzorging geheel van hem afhankelijk. Je kunt echter alleen "kiezen" uit wat is binnengebracht. Geen verstelbare handvaten? Jammer dan, er was niets anders. Rolstoel te zwaar en onhandig om te tillen? Jammer dan, er is geen andere."

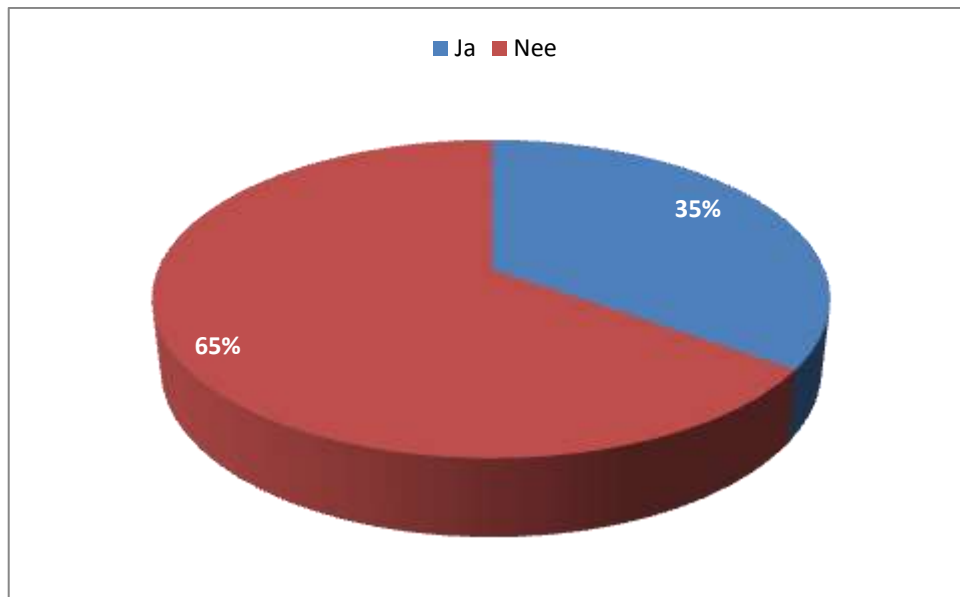
"Moest maar met een reisrolstoel doen volgens de gemeente. Kreeg alleen een goede rolstoel als de blessure langer dan 6 maanden duurde."

"Mijn moeder is al een aantal keren bijna maar ook aan paar keer echt omgekiept met de scootmobiel. Vooral daar waar wegen of stoepen onregelmatig zijn. Mijn moeder heeft ook een behoorlijk gewicht. Het liefs zou zij een 4-wiels scootmobiel willen hebben maar daar wilde de gemeente niet aan meewerken."

"Ik wist via internet dat er andere mogelijkheden waren, maar werd behandeld alsof ik een debiel was. Ik moest maar nemen wat goed genoeg voor iedereen was....."

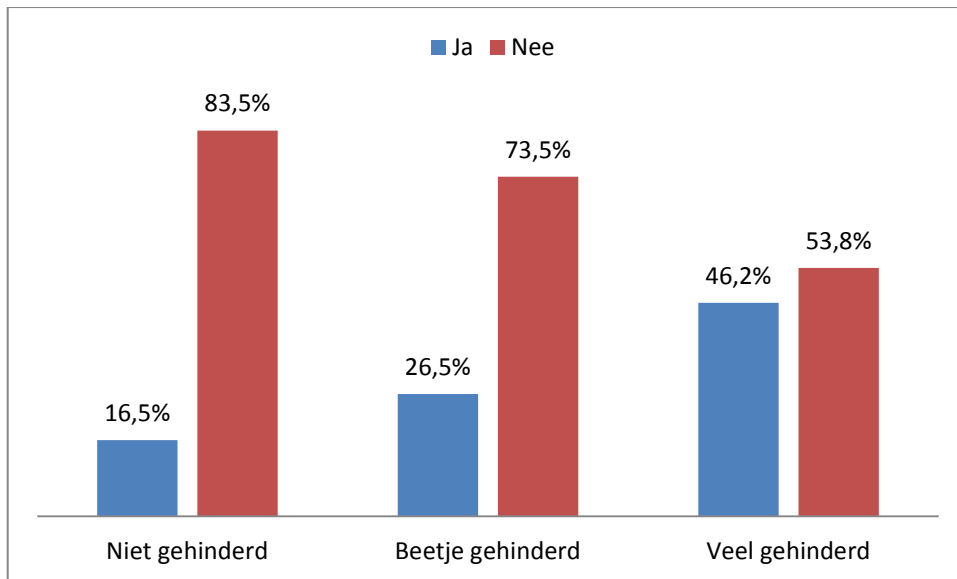
3.2.3 Ervaren knelpunten met keuze hulpmiddel

Ruim een derde van de deelnemers (n=2664) geeft aan knelpunten ervaren te hebben rond de keuze van het hulpmiddel (figuur 20).



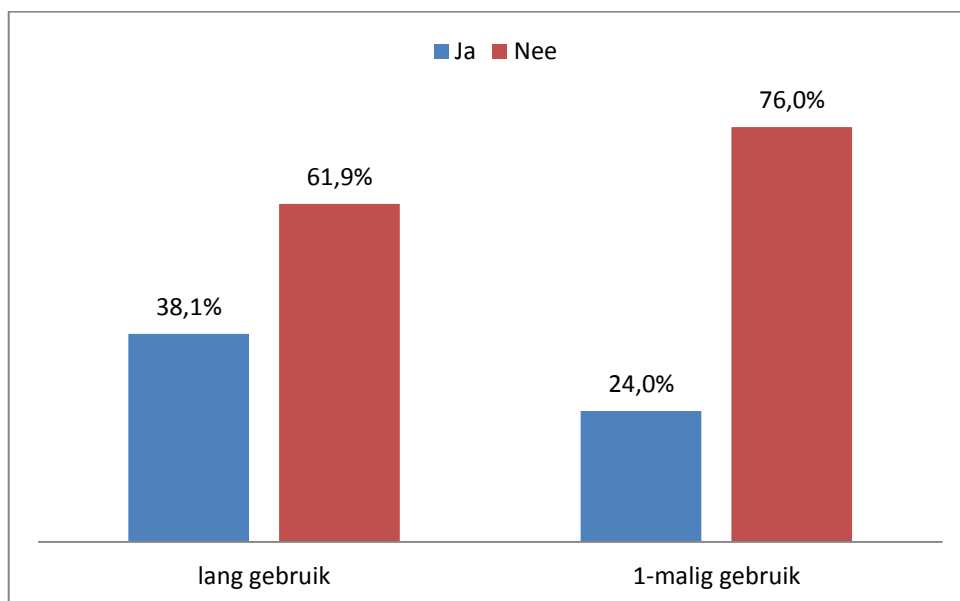
Figuur 20. Heeft u knelpunten ervaren rond de keuze van het hulpmiddel (n=2664)

2664 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben rond de keuze van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de ervaren hinder door de beperking in het dagelijks leven en het wel of niet ervaren van knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel. Deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven, ervaren de meeste knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel (46%). Zie figuur 21.



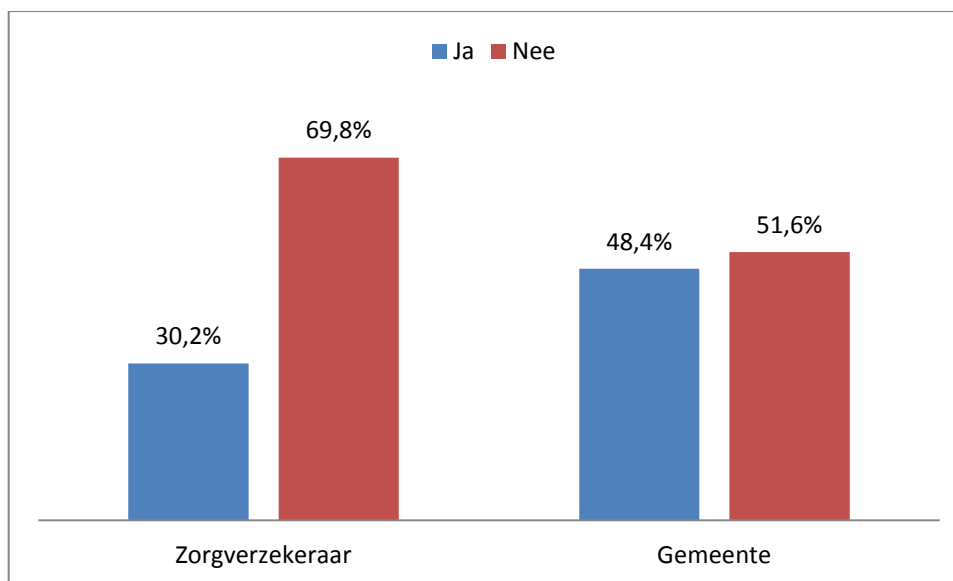
Figuur 21. Heeft u knelpunten ervaren rond de keuze van uw hulpmiddel (n=2664)

2664 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben rond de keuze van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en het ervaren van knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel. De deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruik ervaren de meeste knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel (38%). Zie figuur 22



Figuur 22. Heeft u knelpunten ervaren rond de keuze van uw hulpmiddel (n=2664)

2664 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben rond de keuze van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en het ervaren van knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel. De deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente ervaren de meeste knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel (48%). Zie figuur 23.



Figuur 23. Heeft u knelpunten ervaren rond de keuze van uw hulpmiddel (n=2664)

Bij wie zijn deelnemers die een hulpmiddel via de zorgverzekeraar krijgen en die knelpunten ervaren rond de keuze van een hulpmiddel verzekerd? Deze informatie is weergegeven in tabel 2.

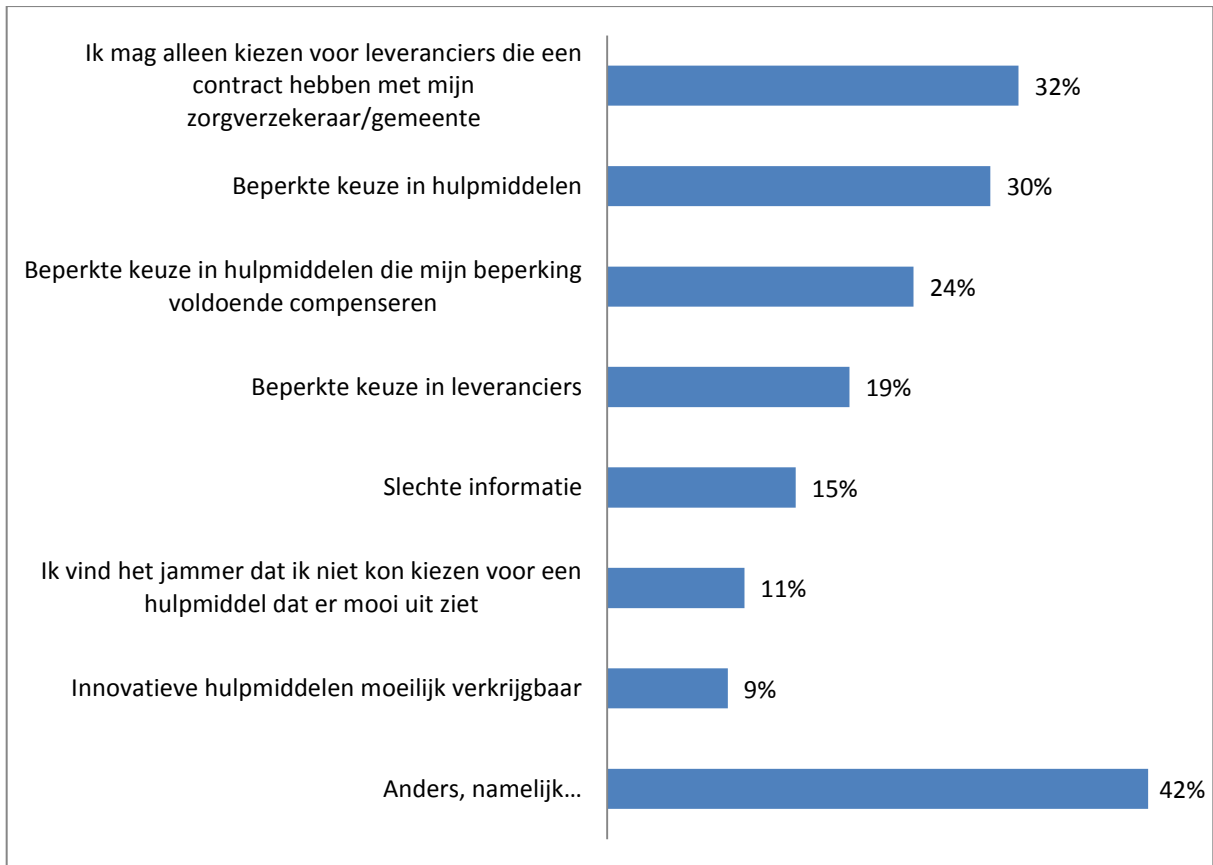
| Zorgverzekeraar | Overkoepelende zorgverzekeraar | Ja | Nee | n |
|------------------------------|--------------------------------|-------|-------|-----|
| Delta Lloyd | CZ | 46,4% | 53,6% | 28 |
| Agis | Achmea | 38,9% | 61,1% | 18 |
| OHRA | CZ | 36,6% | 63,4% | 71 |
| IZZ Zorgverzekeraar | VGZ | 35,7% | 64,3% | 70 |
| ONVZ | ONVZ | 34,8% | 65,2% | 46 |
| DSW | DSW | 34,1% | 65,9% | 44 |
| Zilveren Kruis | Achmea | 33,9% | 66,1% | 245 |
| De Friesland Zorgverzekeraar | Achmea | 32,6% | 67,4% | 43 |
| IZA Zorgverzekeraar | VGZ | 30,9% | 69,1% | 94 |
| Menzis | Menzis | 30,6% | 69,4% | 170 |
| Zorg en Zekerheid | Zorg en Zekerheid | 29,6% | 70,4% | 27 |
| VGZ | VGZ | 28,4% | 71,6% | 169 |
| CZ | CZ | 27,9% | 72,1% | 240 |
| Univé | VGZ | 26,2% | 73,8% | 61 |
| Avéro Achmea | Achmea | 23,3% | 76,7% | 30 |
| Salland | ENO | 21,4% | 78,6% | 14 |
| FBTO | Achmea | 16,0% | 84,0% | 25 |

Tabel 2. Heeft u knelpunten ervaren rond de keuze van uw hulpmiddel?

De deelnemers die aangegeven hebben dat ze knelpunten ervaren hebben rond de keuze van hun hulpmiddel (n=929) is gevraagd welke knelpunten ze ervaren hebben. Dit was een vraag waarbij meerdere antwoorden mogelijk waren.

Het meest genoemde knelpunt is "ik mag alleen kiezen voor leveranciers die een contract hebben met mijn zorgverzekeraar of gemeente" (32%), gevolgd door de "bepaalde keuze in hulpmiddelen" (30%). Zie figuur 24. Bij de optie 'anders' worden, naast antwoorden die in de bestaande categorieën kunnen

worden ingedeeld, nog genoemd: “financiële knelpunten” en het “niet meewerken van de zorgverlener, arts, gemeente en/of zorgverzekeraar”.



Figuur 24. Ervaren knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel (n=929)⁴

De volgende citaten laten zien welke knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel spelen.

Ik heb het volgende knelpunt ervaren rond de keuze van het hulpmiddel:

"De brace is een standaardbrace voor diverse aandoeningen inzetbaar, de brace is log, grof en zwart. Ik had maar één keuze wat betreft leverancier. Ik ben niet goed voorgelicht."

"Er is geen keuze alles bepaalt de gemeente."

"Alle hulpverleners vinden dat ik deze stoel nodig, alleen de verzekeraar zegt dat ik ook wel een seniorenstoel of iets dergelijks kan gebruiken en dit niet in het lijstje staat van vergoedingen. Ook de gemeente wil/kan niets bijdragen."

"De zorgverzekeraar wees mij een leverancier aan 117 kilometer van waar ik woon in Dordrecht het is te gek voor woorden. Wat een achterlijk gedoe!"

"Zorgverzekeraar legde een beperkte keuze op in soorten bloedglucosemeter. Zorgverlener had een informatiemiddag georganiseerd met een leverancier met enkele soorten. Al werd er een meter duidelijk naar voren geschoven. Meter waar jaren goede ervaring mee was mocht niet meer; was te duur. "

⁴ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

"De betere en mooiere zijn erg duur en worden maar voor een klein gedeelte vergoed dus niet voor mensen met een laag inkomen."

"Als ze een katheter prettig vond werken, was deze weer te duur en mocht ze die niet voor altijd bestellen. ook met het incontinentie materiaal was ze beperkt in de goedkopere versies, terwijl die minder lekker zaten en waarbij ze ook nog eens huid uitslag kreeg."

"Bepaalden soorten sondeslangen uit de productie gehaald en daardoor vervelende sondeslangen die pijn doen."

"Bij mijn zorgverzekering moet je eerst 6 weken wachten op een telefonisch consult met iemand, die op afstand gaat bepalen wat voor materiaal je nodig hebt. Je kunt dus geen materialen bekijken zoals eerder bij apotheek wel geval was."

"De door de zorgverzekeraar aangewezen monopolist (dealer), die de hulpmiddelen mag leveren, biedt geen keuze."

"De leverancier waar ik wil bestellen had geen contract met de zorgverzekeraar voor dit artikel."

"De zorgverzekeraars hebben het monopolie en bepalen merk en type maar die informatie krijg je pas als je al klant bent geworden. Zo kreeg mijn man pas deze week te horen dat het merk en type niet wordt vergoed, dus bijna 3 maanden na overstappen. Gesol met patiënten dus."

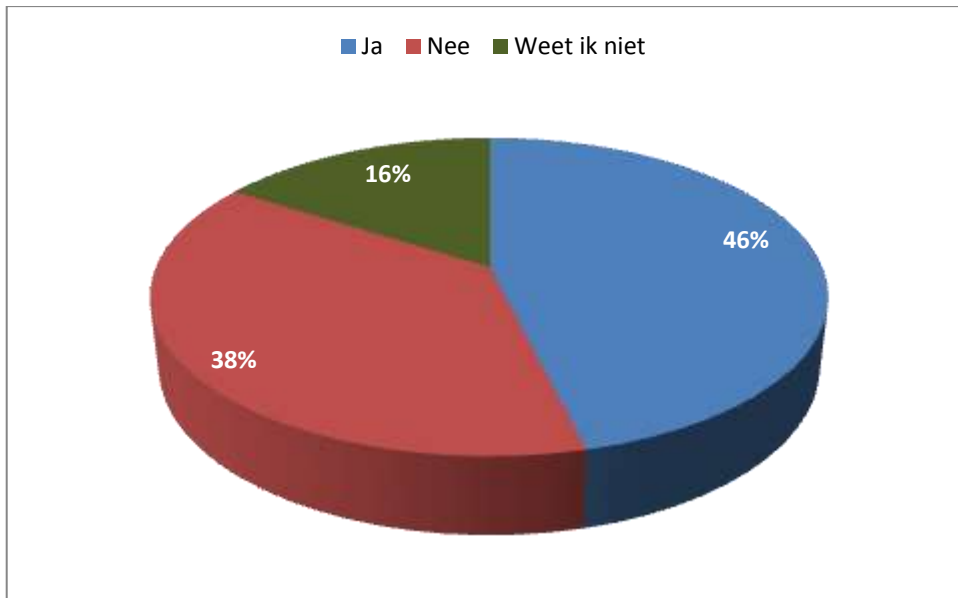
"De scootmobiel werd gebracht zonder dat ik kon kiezen. Het model is niet echt voor mij geschikt door mijn lengte. En ik kan niet alles doen wat ik wil doen. Ik ben zeer beperkt in het gebruik."

"Een nieuw idee wordt door de zorgverzekeraar niet ondersteund omdat dit volgens hen nog niet in hun coderingssysteem zit."

3.3 Aanvraag

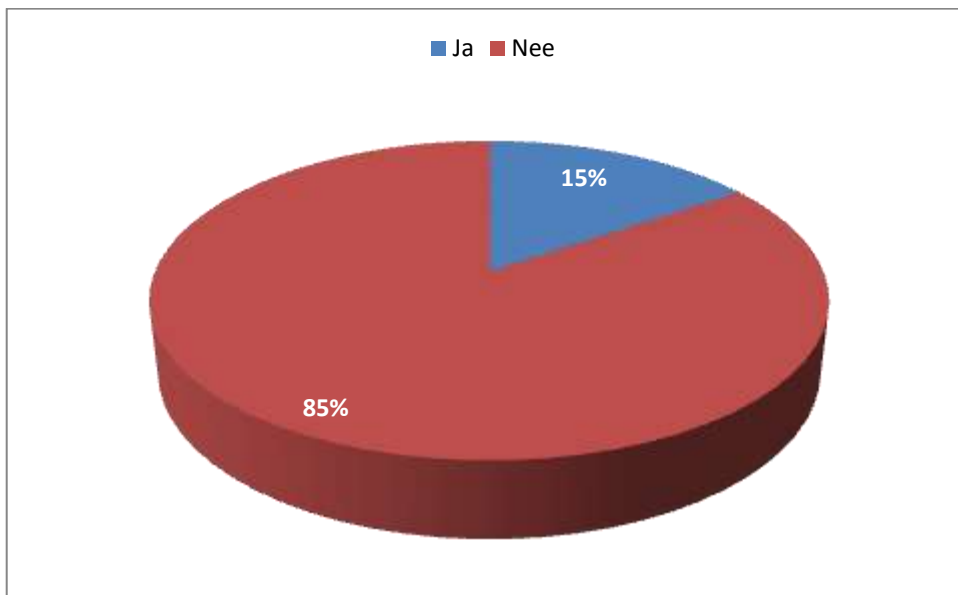
3.3.1 Aanvragen van de machtiging

Bijna de helft van de deelnemers (n=3893) geeft aan dat ze een machtiging nodig hadden voor hun hulpmiddel (figuur 25).



Figuur 25. Had u een machtiging nodig voor de aanvraag van uw hulpmiddel (n=3893)

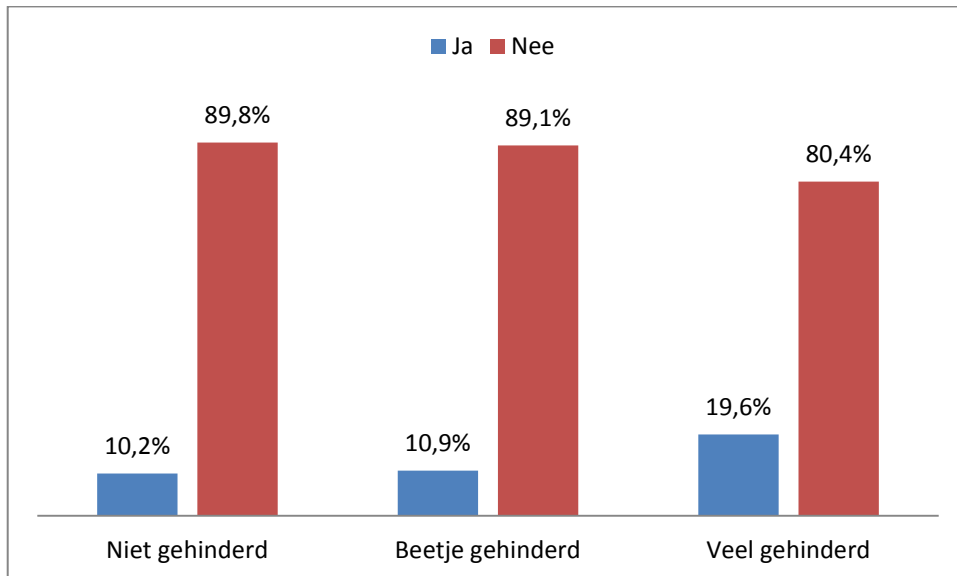
15% van de deelnemers die aangeven dat ze een machtiging nodig hadden (n=1798) heeft knelpunten ervaren met het krijgen van deze machtiging (figuur 26).



Figuur 26. Heeft u knelpunten ervaren met het krijgen van de machtiging voor uw hulpmiddel (n=1798)

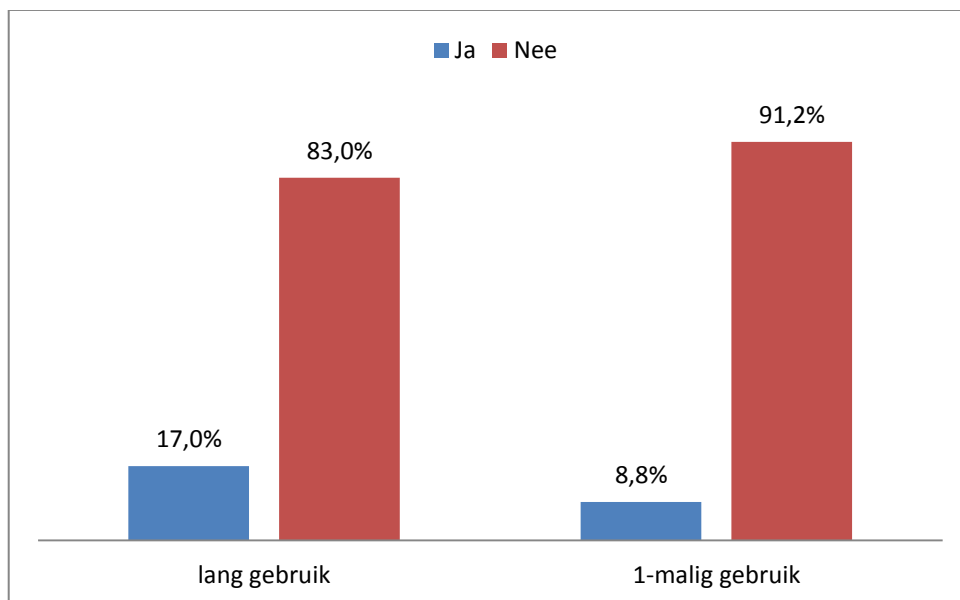
1798 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben met het krijgen van de machtiging. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de ervaren hinder in het dagelijks leven en het wel of niet ervaren van knelpunten met het krijgen van de machtiging. De deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven ervaren de meeste knelpunten met het krijgen van de machtiging voor het hulpmiddel (20%).

Zie figuur 27.



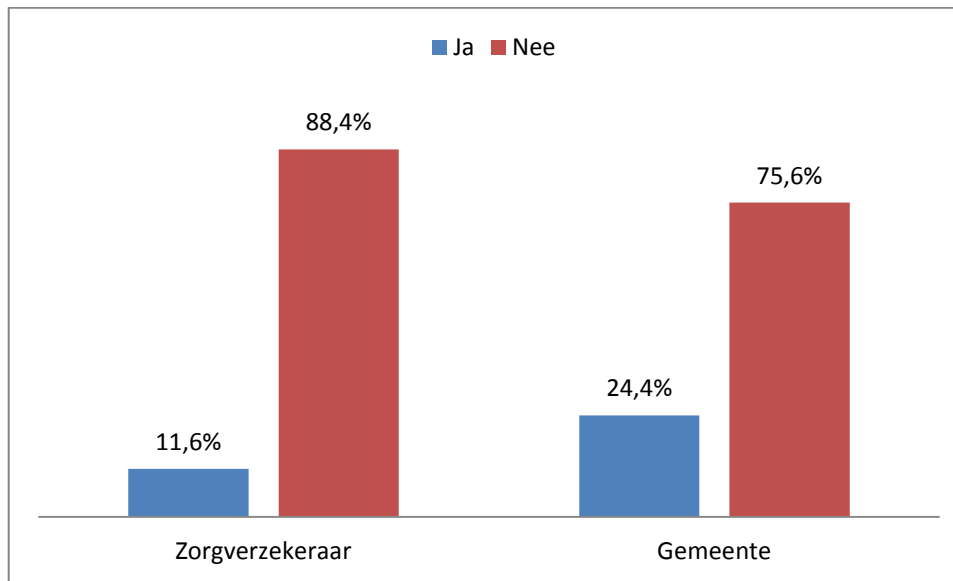
Figuur 27. Heeft u knelpunten ervaren met het krijgen van de machtiging voor uw hulpmiddel (n=1798)

1798 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben met het krijgen van de machtiging. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en het ervaren van knelpunten met het krijgen van de machtiging voor het hulpmiddel. De deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruiken ervaren de meeste knelpunten met het krijgen van de machtiging voor het hulpmiddel (17%). Zie figuur 28.



Figuur 28. Heeft u knelpunten ervaren met het krijgen van de machtiging voor uw hulpmiddel (n=1798)

1798 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben met het krijgen van de machtiging voor het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en het ervaren van knelpunten met het krijgen van de machtiging voor het hulpmiddel. De deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente ervaren de meeste knelpunten met het krijgen van de machtiging voor het hulpmiddel (24%). Zie figuur 29.



Figuur 29. Heeft u knelpunten ervaren met het krijgen van de machtiging voor uw hulpmiddel (n=1798)

Bij wie zijn deelnemers die hun hulpmiddel via de zorgverzekeraars krijgen en die knelpunten ervaren met het krijgen van de machtiging verzekerd? Deze informatie is weergegeven in tabel 3.

| Zorgverzekeraar | Overkoepelende zorgverzekeraar | Ja | Nee | n |
|---------------------------------|--------------------------------|-------|--------|-----|
| Delta Lloyd | CZ | 30,8% | 69,2% | 26 |
| Agis | Achmea | 18,2% | 81,8% | 22 |
| Zorg en Zekerheid | Zorg en Zekerheid | 18,2% | 81,8% | 22 |
| Avéro Achmea | Achmea | 17,6% | 82,4% | 17 |
| ONVZ | ONVZ | 15,8% | 84,2% | 38 |
| Univé | VGZ | 15,2% | 84,8% | 46 |
| Menzis | Menzis | 14,0% | 86,0% | 150 |
| De Friesland Zorgverzekeraar | Achmea | 13,3% | 86,7% | 30 |
| CZ | CZ | 12,0% | 88,0% | 192 |
| OHRA | CZ | 11,5% | 88,5% | 52 |
| DSW | DSW | 11,4% | 88,6% | 44 |
| IZZ Zorgverzekeraar | VGZ | 10,3% | 89,7% | 58 |
| Zilveren Kruis | Achmea | 9,6% | 90,4% | 198 |
| VGZ | VGZ | 9,2% | 90,8% | 120 |
| IZA Zorgverzekeraar | VGZ | 1,7% | 98,3% | 60 |
| FBTO | Achmea | 0,0% | 100,0% | 20 |

Tabel 3. Heeft u knelpunten ervaren met het krijgen van de machtiging voor uw hulpmiddel?

De deelnemers die aangegeven hebben dat ze knelpunten ervaren hebben met het krijgen van de machtiging voor het hulpmiddel (n=276), is gevraagd welke knelpunten ze ervaren hebben. Dit was een vraag waar meerdere antwoorden aangekruist konden worden.

De top drie van knelpunten zijn met het krijgen van de machtiging zijn:

1. Ik moest te lang wachten op mijn machtiging (30%);
2. Ik moest veel informatie afgeven waarvan ik niet wist waarvoor die werd gebruikt (21%);

3. Mijn machtiging werd geweigerd en ik kreeg geen/onvoldoende uitleg waarom (20%).
Zie figuur 30.

Bij de optie 'anders' worden, naast antwoorden die in de bestaande categorieën kunnen worden ingedeeld, nog genoemd:

- Omslachtige regels/procedure;
- Steeds opnieuw machtiging aanvragen;
- Eerst consult arts/verpleegkundige;
- Onwetendheid arts/gemeente/verzekeraar/verzorgingshuis;
- Hulpmiddel wordt niet (meer) vergoed;
- Beperking hoeveelheid hulpmiddelen per tijdsduur;
- Beperkte keuze;
- Eisen zorgverzekeraar/gemeente;
- Hoge kosten;
- Moeilijk doen gemeente/zorgverzekeraar;
- Hulp nodig bij invullen machtiging, doktersassistente;
- Pas machtiging na boos worden cliënt/specialist;
- Product sluit niet aan bij indicatie machtiging;
- Toekenning hulpmiddel pas na gang rechter.

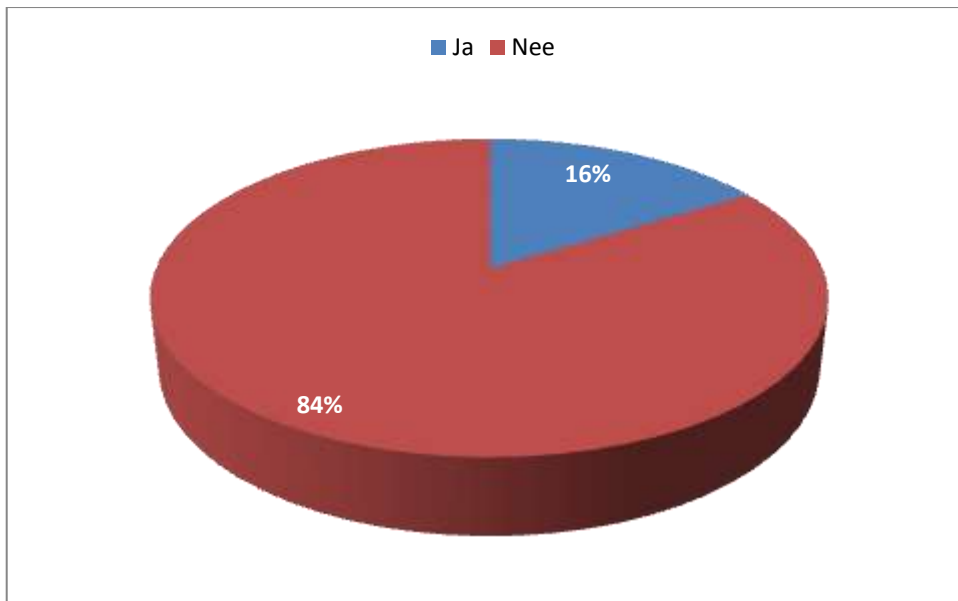


Figuur 30. Ervaren knelpunten met de machtiging van het hulpmiddel (n=276)⁵

3.3.2 Aanvragen van het hulpmiddel

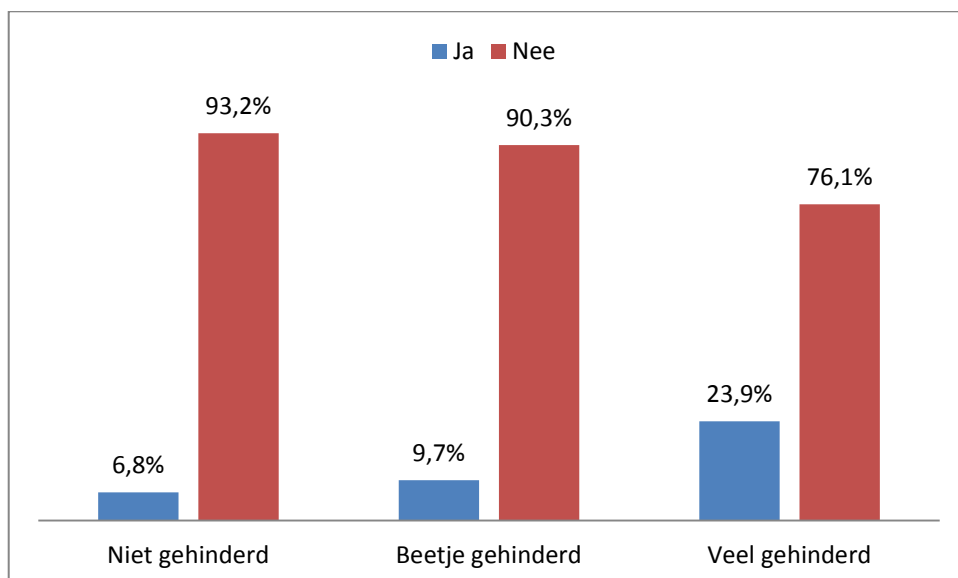
16% Van de deelnemers (3820) geeft aan knelpunten ervaren te hebben rond de aanvraag van het hulpmiddel (figuur 31).

⁵ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.



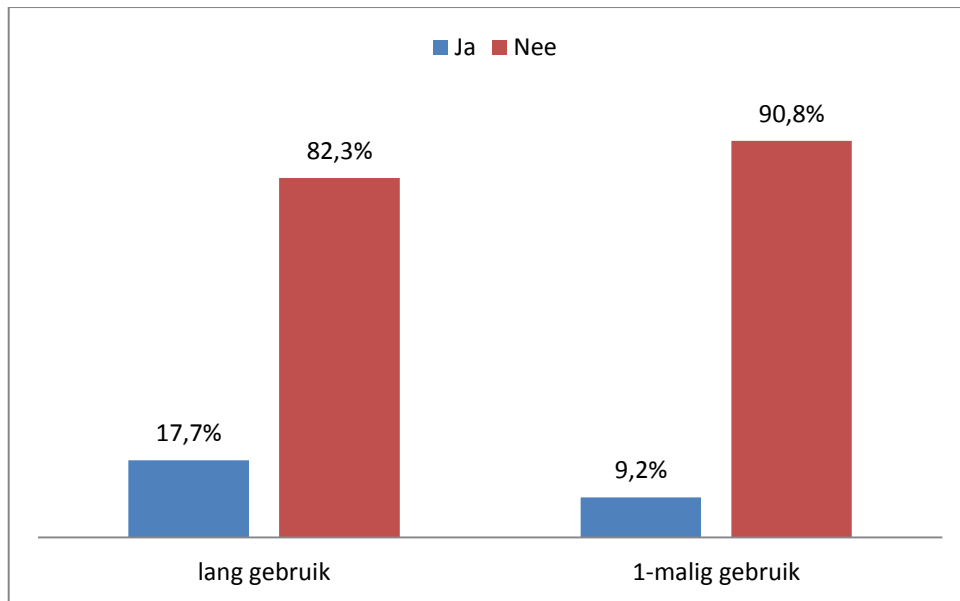
Figuur 31. Heeft u knelpunten ervaren rond de aanvraag van uw hulpmiddel (n=3820)

3820 deelnemers hebben aangegeven of ze wel knelpunten ervaren hebben rond de aanvraag van het hulpmiddel, of dat ze geen knelpunten ervaren hebben rond de aanvraag van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de ervaren mate van hindering door de beperking in het dagelijks leven en het wel of niet ervaren van knelpunten rond de aanvraag van het hulpmiddel. De deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven ervaren de meeste knelpunten met het aanvragen van het hulpmiddel (24%). Zie figuur 32.



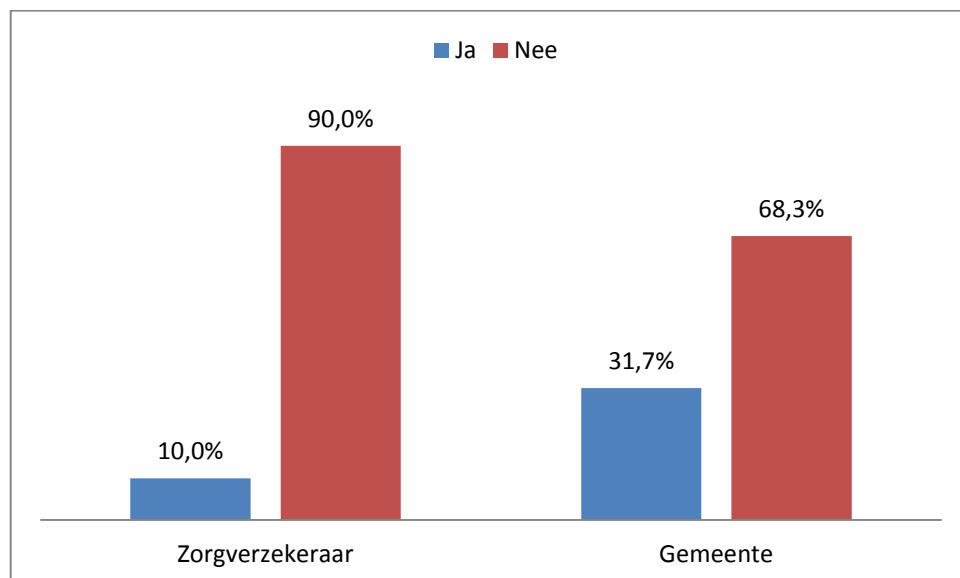
Figuur 32. Heeft u knelpunten ervaren rond de aanvraag van uw hulpmiddel (n=3820)

3820 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben rond de aanvraag van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en het ervaren van knelpunten rond de aanvraag van het hulpmiddel. De deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruiken ervaren de meeste knelpunten met het aanvragen van het hulpmiddel (18%). Zie figuur 33.



Figuur 33. Heeft u knelpunten ervaren rond de aanvraag van uw hulpmiddel (n=3820)

3820 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben rond de aanvraag van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en het ervaren van knelpunten rond de aanvraag van het hulpmiddel. De deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente ervaren de meeste knelpunten met het aanvragen van het hulpmiddel (32%). Zie figuur 34.



Figuur 34. Heeft u knelpunten ervaren rond de aanvraag van uw hulpmiddel (n=3820)

Bij wie zijn deelnemers die hun hulpmiddel krijgen via de zorgverzekeraar en die knelpunten ervaren rond de aanvraag van een hulpmiddel verzekerd? Deze informatie is weergegeven in tabel 4.

| Zorgverzekeraar | Overkoepelende zorgverzekeraar | Ja | Nee | n |
|---------------------------------|--------------------------------|-------|--------|-----|
| Agis | Achmea | 22,2% | 77,8% | 27 |
| Delta Lloyd | CZ | 20,0% | 80,0% | 45 |
| ONVZ | ONVZ | 16,1% | 83,9% | 62 |
| Zorg en Zekerheid | Zorg en Zekerheid | 14,3% | 85,7% | 42 |
| Avéro Achmea | Achmea | 11,6% | 88,4% | 43 |
| IZZ Zorgverzekeraar | VGZ | 11,6% | 88,4% | 95 |
| De Amersfoortse | ASR | 11,1% | 88,9% | 18 |
| Salland | ENO | 11,1% | 88,9% | 18 |
| Univé | VGZ | 11,1% | 88,9% | 81 |
| Zilveren Kruis | Achmea | 10,8% | 89,2% | 353 |
| Menzis | Menzis | 10,6% | 89,4% | 217 |
| IZA Zorgverzekeraar | VGZ | 10,2% | 89,8% | 128 |
| VGZ | VGZ | 10,0% | 90,0% | 229 |
| De Friesland Zorgverzekeraar | Achmea | 8,3% | 91,7% | 60 |
| CZ | CZ | 8,0% | 92,0% | 323 |
| OHRA | CZ | 7,1% | 92,9% | 98 |
| FBTO | Achmea | 5,4% | 94,6% | 37 |
| Interpolis ZorgActief | Achmea | 5,0% | 95,0% | 20 |
| DSW | DSW | 4,7% | 95,3% | 64 |
| Aevitae | VGZ | 0,0% | 100,0% | 14 |

Tabel 4. Heeft u knelpunten ervaren rond de aanvraag van uw hulpmiddel?

De deelnemers die aangegeven hebben dat ze knelpunten ervaren hebben rond de aanvraag van het hulpmiddel (n=618), is gevraagd welke knelpunten ze ervaren hebben. Dit was een vraag waar meerdere antwoorden aangekruist konden worden.

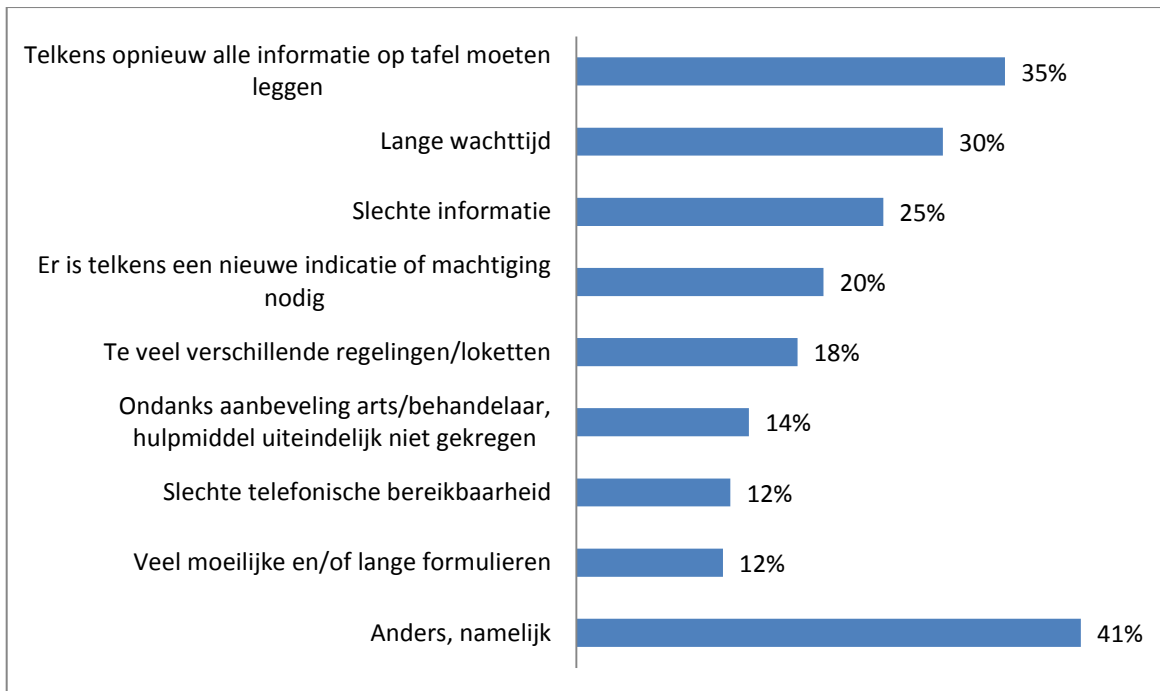
De top drie van rond de aanvraag van het hulpmiddel zijn:

1. Telkens opnieuw alle informatie op tafel moeten leggen (35%);
2. Lange wachttijd (30%);
3. Slechte informatie (25%).

Zie figuur 35.

Bij de optie 'anders' worden, naast antwoorden die in de bestaande categorieën kunnen worden ingedeeld, nog genoemd:

- Financiële knelpunten;
- Slechte medewerking zorgverlener, leverancier, gemeente of zorgverzekering;
- Ik heb niet voldoende mee mogen denken en/of het hulpmiddel voldoet niet;
- Ondeskundigheid.



Figuur 35. Ervaren knelpunten met de aanvraag van het hulpmiddel (n=618)⁶

De volgende citaten geven een toelichting op de ervaren knelpunten rond de aanvraag van het hulpmiddel.

Ik heb het volgende knelpunt ervaren rond de aanvraag van het hulpmiddel:

"4 Formulieren voor uitgifte en inname- kost tijd 2x20 min en reistijd naar grote plaats."

"Aangezien mijn zorgverzekering is overgegaan naar een andere verzekeraar deden zij moeilijk over een nieuwe stomaband. Ik heb al jaren een band maar die was aan vervanging toe. Eerst moest er vanuit het ziekenhuis een nieuwe machtiging komen. Toen die er was is het goed gekomen."

"Voor de voorziening was een machtiging van de verzekeraar nodig. Dit was geen probleem. Het probleem lag bij de leverancier, die niet te bereiken was, de belofte om terug te bellen werd niet nagekomen en andere afspraken werden niet nagekomen."

"Aanvankelijk werd een verkeerde rolstoel voor mij geleverd. Dat was hun fout werd toegegeven maar ik moest zelf een andere aanvraag doen voor de juiste. Vervolgens kwam er telkens iemand kijken die een oplossing bedacht die apart aangevraagd moest worden, bij levering bleek de oplossing compleet ongeschikt voor mij."

"Alles duurt zo ontzettend lang en al die tijd kun je geen kant op want je kunt niet naar buiten."

"Zowel de specialist als de therapeut moesten veel tijd steken in de formulieren. Bij de leverancier (winkel) werd alles nog eens opnieuw opgemeten en uiteindelijk heeft de verzekering een fout gemaakt. Dat hebben ze daarna ook erkend."

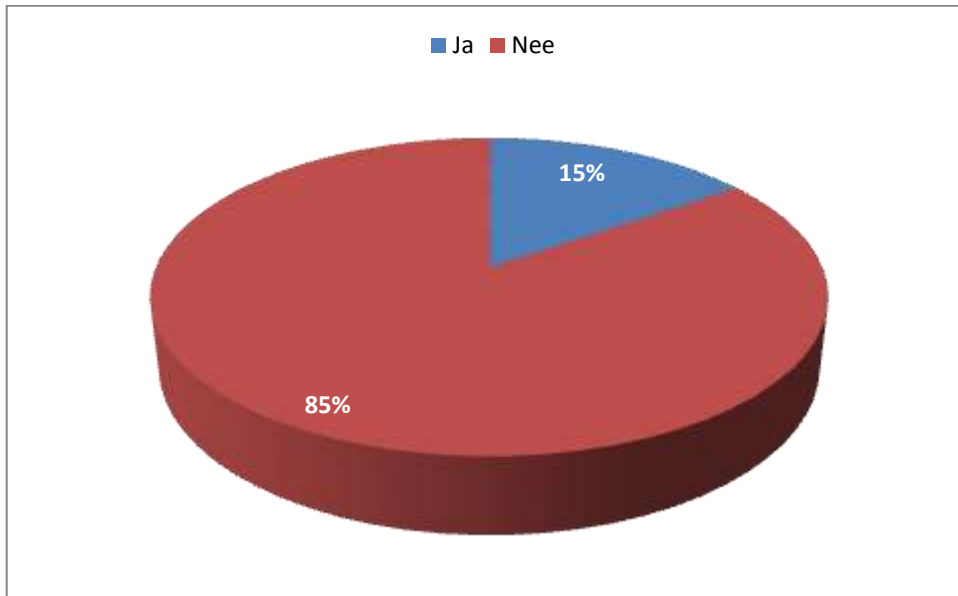
⁶ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

"Op één middag wordt een hoog-laag bed bezorgd en 2 uur later een poststoel door dezelfde instantie. Bij zowel de aanvraag van de poststoel als bij het hoog-laag bed is dit duidelijk aangegeven en gevraagd dit te combineren omdat er een zorgverlener bij de levering aanwezig moet zijn. Uiteindelijk is, na 45 minuten en 6 verschillende personen aan de telefoon, de poststoel bezorgd vanuit een plaats 80 km verderop. Dit gebeurt niet 1 keer, maar dit is bij deze uiterst kwetsbare mensen, al zeker de 4-de keer binnen 1 jaar."

"Alles wat mis kón gaan is mis gegaan. Casemanager had nauwelijks verstand van zaken: stuurde een ergotherapeut en een technisch specialist naar me toe. Die kon ik zwart op wit laten zien waarom het voorgestelde scootmobiel niet goed was en de door mij voorgestelde wel, inclusief de technische aspecten. Toen de casemanagers daarvan hoorde vond ze dat ik verwend was (mijn vorige, goede, scootmobiel was gestolen en de nieuwe was een vervanging). Daarop heb ik de wethouder ingelicht en gesprek mee gehad. Die viel zowat van haar stoel van verbazing over zoveel starheid, onbeschoftheid en tegenwerking. Het hoofd van de dienst was aanwezig en kreeg er flink van langs."

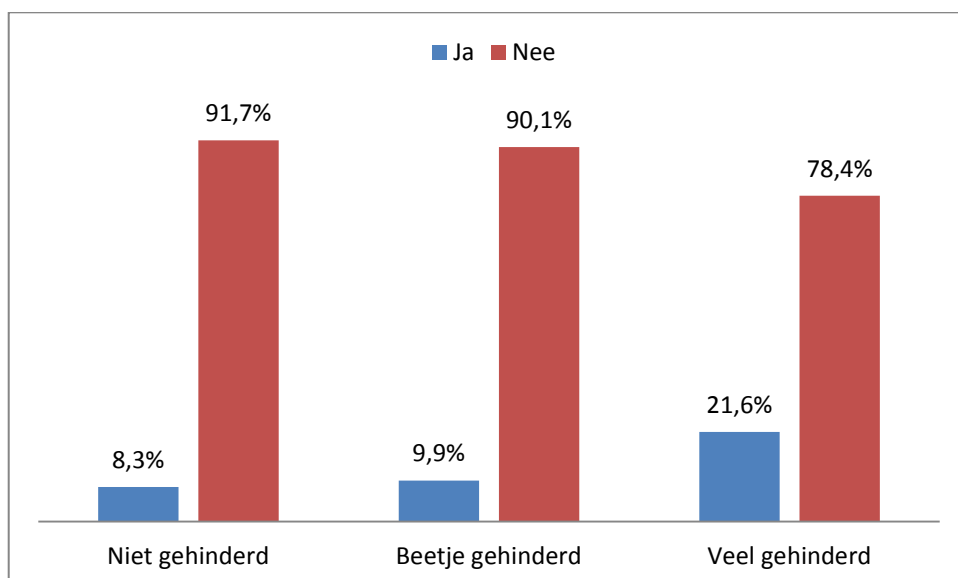
3.4 Levering

15% van de deelnemers (n=3878) geeft aan knelpunten ervaren te hebben rond de levering van het hulpmiddel (figuur 36).



Figuur 36. Heeft u knelpunten ervaren rond de levering van uw hulpmiddel (n=3878)

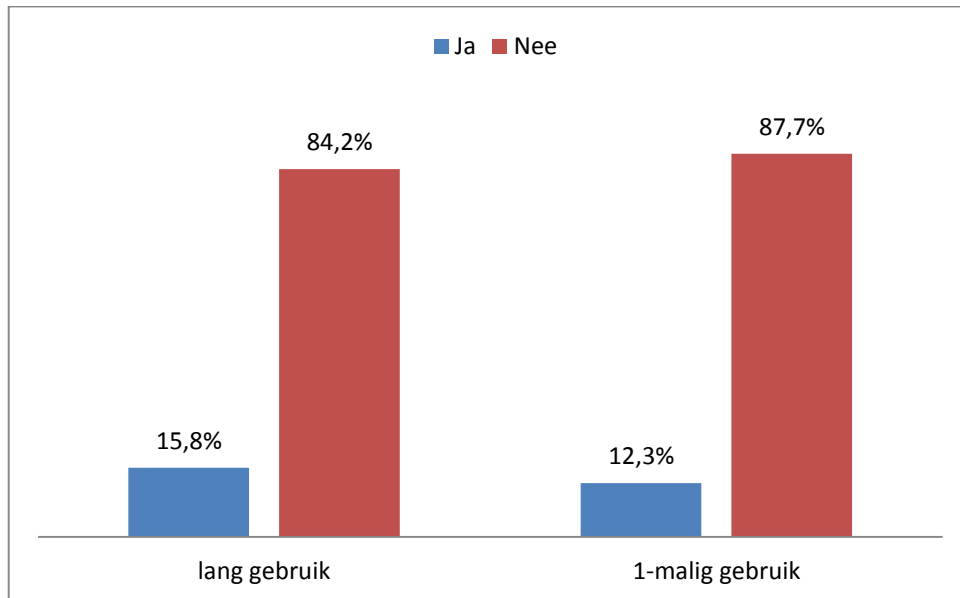
3878 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten hebben ervaren hebben rond de levering van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen ervaren hinder in het dagelijks leven en het wel of niet ervaren van knelpunten rond de levering van het hulpmiddel. De deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven ervaren de meeste knelpunten rond de levering van het hulpmiddel (22%). Zie figuur 37.



Figuur 37. Heeft u knelpunten ervaren rond de levering van uw hulpmiddel (n=3878)

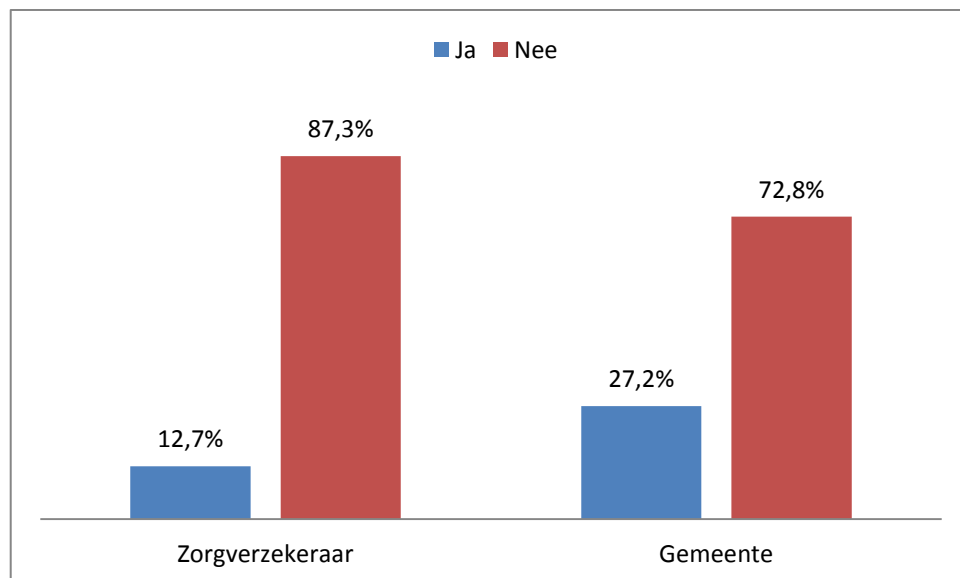
3878 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben rond de levering van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en het ervaren van knelpunten rond de levering van het hulpmiddel. De deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruiken ervaren de meeste knelpunten rond de

levering van het hulpmiddel (16%). Zie figuur 38.



Figuur 38. Heeft u knelpunten ervaren rond de levering van uw hulpmiddel (n=3878)

3878 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben rond de levering van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en het ervaren van knelpunten rond de levering van het hulpmiddel. De deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente ervaren de meeste knelpunten rond de levering van het hulpmiddel (27%). Zie figuur 39.



Figuur 39. Heeft u knelpunten ervaren rond de levering van uw hulpmiddel (n=3878)

Bij wie zijn deelnemers die knelpunten ervaren rond de levering van een hulpmiddel verzekerd? Deze informatie is weergegeven in tabel 5.

| Zorgverzekeraar | Overkoepelende zorgverzekeraar | Ja | Nee | n |
|---------------------------------|--------------------------------|-------|-------|-----|
| De Amersfoortse | ASR | 22,2% | 77,8% | 18 |
| Zorg en Zekerheid | Zorg en Zekerheid | 20,0% | 80,0% | 45 |
| Agis | Achmea | 19,2% | 80,8% | 26 |
| ONVZ | ONVZ | 19,0% | 81,0% | 63 |
| Delta Lloyd | CZ | 18,2% | 81,8% | 44 |
| IZA Zorgverzekeraar | VGZ | 15,0% | 85,0% | 127 |
| IZZ Zorgverzekeraar | VGZ | 14,4% | 85,6% | 97 |
| VGZ | VGZ | 13,0% | 87,0% | 230 |
| Aevitae | VGZ | 12,5% | 87,5% | 16 |
| Menzis | Menzis | 12,1% | 87,9% | 223 |
| OHRA | CZ | 12,0% | 88,0% | 100 |
| CZ | CZ | 11,7% | 88,3% | 332 |
| Zilveren Kruis | Achmea | 11,2% | 88,8% | 356 |
| De Friesland Zorgverzekeraar | Achmea | 11,1% | 88,9% | 63 |
| Salland | ENO | 11,1% | 88,9% | 18 |
| DSW | DSW | 10,6% | 89,4% | 66 |
| Interpolis ZorgActief | Achmea | 10,5% | 89,5% | 19 |
| Avéro Achmea | Achmea | 9,3% | 90,7% | 43 |
| Univé | VGZ | 8,5% | 91,5% | 82 |
| FBTO | Achmea | 8,1% | 91,9% | 37 |

Tabel 5. Heeft u knelpunten ervaren rond de levering van uw hulpmiddel?

De deelnemers die aangegeven hebben dat ze knelpunten ervaren hebben rond de levering van het hulpmiddel (n=594), is gevraagd welke knelpunten ze ervaren hebben. Dit was een vraag waar meerdere antwoorden aangekruist konden worden.

De top 3 van knelpunten met de levering van het hulpmiddel zijn:

1. Lange duur tussen toekenning en levering (39%);
2. Gebrek aan kennis over hulpmiddel bij de leverancier (17%);
3. Geen vervangend hulpmiddel beschikbaar ter overbrugging van de wachttijd (17%).

Zie figuur 40.

Bij de optie 'anders' worden, naast antwoorden die in de bestaande categorieën kunnen worden ingedeeld, nog genoemd:

- Hulpmiddel was niet goed;
- Problemen met levering;
- Hulpmiddel niet gekregen;
- Financiële problemen;
- Slechte medewerking zorgverzekering;
- Slechte medewerking leverancier.



Figuur 40. Ervaren knelpunten met de levering van het hulpmiddel (n=594)⁷

De volgende citaten geven een toelichting op de ervaren knelpunten rond de levering van het hulpmiddel.

Ik heb het volgende knelpunt ervaren rond de levering van het hulpmiddel:

"1 korset per jaar! Dat dagelijks tenminste 1x moet worden gewassen in verband met de lekkages (en dan aan de lucht laten drogen, dus dat lukt niet en naar een half jaar is dat ding compleet versleten maar je moet het er maar mee doen."

"Aanpassingen worden nooit in een keer, volgens afspraak, goed uitgevoerd. Mijn rolstoel moet nog zeker zo'n 3 keer terug, waarbij ik hem dus kwijt ben voor een paar dagen en dus verplicht in mijn bed moet doorbrengen! Een vervangend hulpmiddel is nooit geschikt voor mensen met een ernstige beperking."

"Als er geen juist materiaal voorhanden is duurt het eigenlijk te lang voor er het opvolgende beste materiaal is gevonden. De leveringen zijn er pas de andere dag in de avond. 24 Uur is lang als je steeds nat bent."

"25-11-2014 passing geweest, 30-12-2014 offerte opgestuurd, tot op heden 30-3-2015 nog geen akkoord en bestelling, laat staan levering."

"Afspraak voor levering werd eerst uitgesteld, daarna vergeten."

"Aangezien de hulpmiddelen leverancier alleen vanuit hun hoofdvestiging mij kon bedienen duurde het langer en verliep het daardoor wat stroever allemaal."

"Alles gaat traag en moeilijk, dusdanig dat de aanschaf net zo duur is als het traject wat gevolgd dient te worden."

⁷ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

"Als hernia patiënt heb je extra vering nodig maar voordat dit geregeld en besteld is duurt menige weken en elke keer weer zelfde verhaal leverancier is besteld maar nog niet binnen."

"Mijn leverancier heeft op een bepaald moment besloten "onderzoek" te doen naar het verbruik van stomamaterialen. Zij bekeken het verbruik in de voorgaande periode en dat was de hoeveelheid stomamateriaal wat je voor de komende periode mocht bestellen. Helaas was men vergeten een 0- meting te doen. Omdat ik nog stoma plakken tekort had en stomazakjes over had heb ik in een betreffende periode van 3 maanden 60 stomazakjes besteld ik had nog wat voorraad). Omdat ik voor die betreffende periode slechts 60 stomazakjes had besteld, ontstond er bij de betreffende medewerkster het beeld dat ik 90 dagen kon doen met 60 ileostomazakjes. Haar conclusie was dat ik dus toe kon komen met 60 zakjes voor 90 dagen. Ik heb geprobeerd om uit te leggen dat voorafgaand aan een onderzoek een 0-meting had moeten worden gedaan om een zuiver beeld van het verbruik te krijgen. Omdat dat niet is gebeurd ontstaat er dus een vertekend beeld. Volgens mij was ik heel duidelijk maar begrijpt ze het tot op de dag van vandaag nog niet. Een klacht richting directie heeft wel geleid tot excuses en een passende oplossing."

3.5 Service, vervanging en reparatie door leverancier

3.5.1 Lang gebruik of eenmalig gebruik hulpmiddel

3805 deelnemers hebben de vraag beantwoord of ze een hulpmiddel gedurende een lange periode gebruiken of dat ze een hulpmiddel hebben dat telkens eenmalig te gebruiken is.

- Een hulpmiddel voor lang gebruik werd gedefinieerd als een hulpmiddel dat gedurende een lange periode gebruikt wordt (rolstoel, bloedglucosemeter, e.d.).
- Een hulpmiddel voor eenmalig gebruik werd gedefinieerd als een hulpmiddel dat regelmatig vervangen moet worden (incontinentiemateriaal, teststrip diabetes, verbandmiddelen, e.d.).

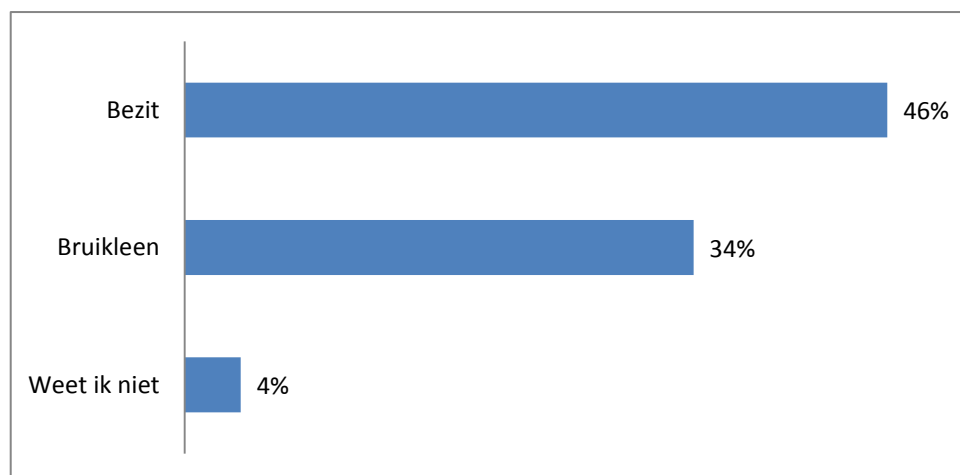
Het grootste deel van de deelnemers (77%) geeft aan een het hulpmiddel te hebben uit de categorie lang gebruik (figuur 41).



Figuur 41. Gebruikt u het hulpmiddel gedurende een lange tijd of heeft u een hulpmiddel dat telkens eenmalig te gebruiken is (n=3805)

3.5.2 Bezit of bruikleen?

Het grootste deel van de deelnemers (n=3871) geeft aan het hulpmiddel in bezit te hebben (46%) terwijl 34% van de deelnemers het hulpmiddel in bruikleen heeft. Zie figuur 42.

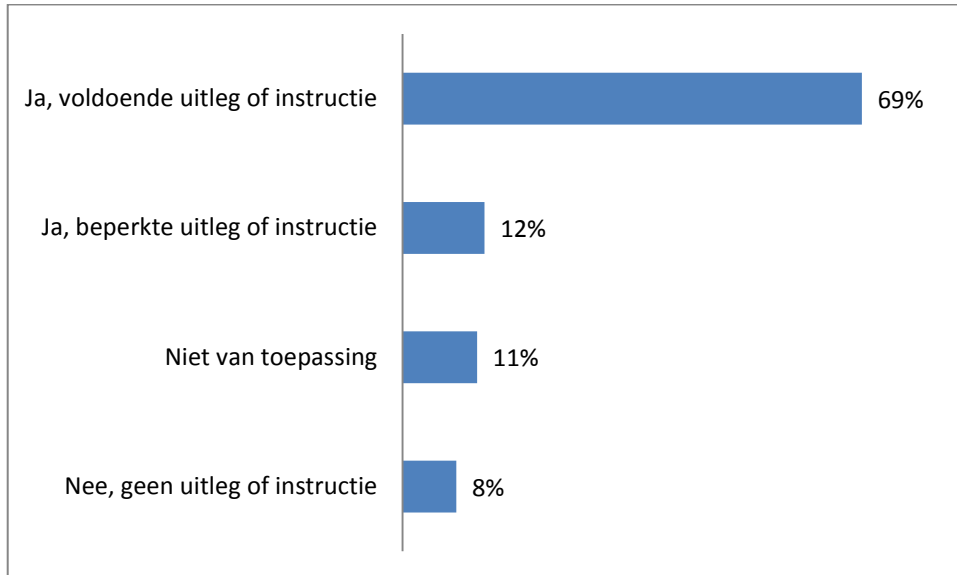


Figuur 42. Heeft u het hulpmiddel in bezit of in bruikleen (n=3871)⁸

⁸ De som van de percentages komt niet uit op 100%, door weglating kleinere/minder relevante categorieën.

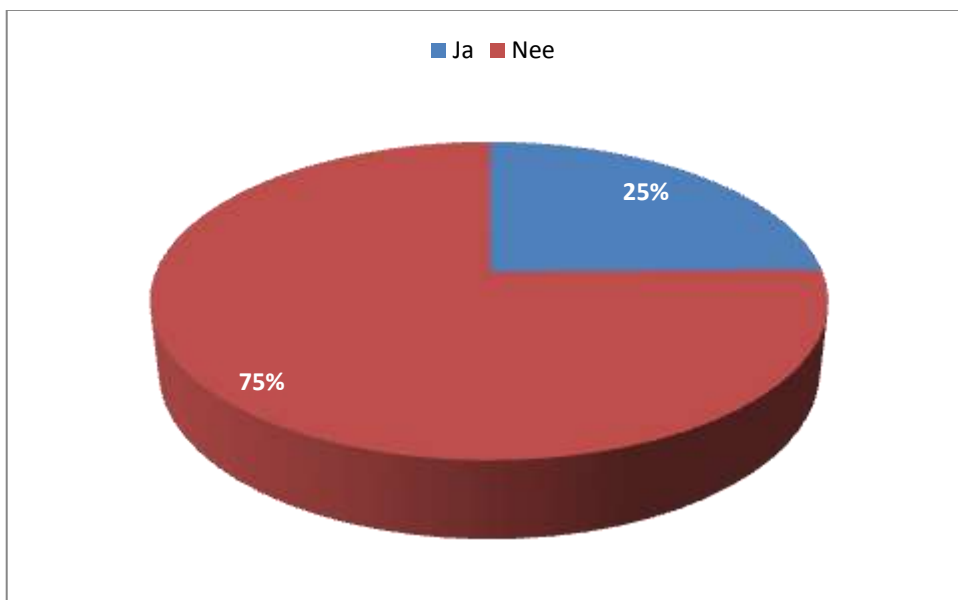
3.5.3 Uitleg of instructie ontvangen over gebruik hulpmiddel?

Het merendeel (81%) van de deelnemers (3738) geeft aan dat ze uitleg of instructie ontvangen hebben over het gebruik van het hulpmiddel. 69% van de deelnemers geeft aan dat deze uitleg of instructie voldoende was. Zie figuur 43.



Figuur 43. Heeft u uitleg of instructie ontvangen over het gebruik van uw hulpmiddel (n=3738)

Een kwart van de deelnemers die beperkte of geen uitleg of instructie ontvangen hebben over het hulpmiddel (n=778) geeft aan dat ze dit een probleem vonden. Zie figuur 44.



Figuur 44. Is het een probleem dat u beperkte of geen uitleg of instructie ontvangen heeft over uw hulpmiddel (n=778)

De volgende citaten geven een beeld van de ervaren problemen door het ontvangen van onvoldoende uitleg of instructie over het hulpmiddel.

Ik heb het volgende probleem ervaren door deze onvoldoende uitleg of instructie:

"De tillift heeft 2 batterijen en dus ook 2 opladers. Hoe de lift te bedienen moet je zelf uitzoeken want er zijn dus geen gebruiksaanwijzing boekjes bij de leverancier. Je moet het gewoon zelf uitzoeken. Totaal geen medewerking van de leverancier."

"We wisten niet uit hoeveel delen de zuurstoftank moest bestaan. Hoe je het ventiel open moet maken en hoelang een zuurstofflesje meegaat. Hetzelfde gold voor het zuurstofapparaat in de woning. Als er geen zorgverlener was geweest hadden we niet geweten hoe het apparaat in te stellen."

"Ik kan mijn eigen suiker waarde niet bepalen door verkeerde spullen die niet passen bij mijn glucose meter, de instructie klopt niet omdat ze niet begrijpen wat ik echt moet hebben."

"Nieuw materiaal was erg wennen bij het aanbrengen, de instructies die er bij zaten waren niet duidelijk. Mondelinge instructie was beter geweest."

"Het hoge hekwerk moest naar lagere stand, toen patiënt naar de wc wilde, hekwerk verschuiven is niet moeilijk maar je moet net het goede palletje weten te vinden. Heel vervelend als patiënt heel nodig naar de wc moet."

"Bij het nieuwe soort stomazakjes die ik op proef had gekregen van het AVL hadden ze er niet bij gezegd dat daar een gordel bij moest worden gedragen. Hadden ze dat wel gedaan dan was ik veel eerder van mijn lekkages af geweest. Nu heb ik de eerste maanden geleefd van lekkage naar lekkage, soms een paar keer op een dag. Uiteindelijk kreeg ik de goede uitleg van een fabrikant waarbij ik zelf een proefpakket had besteld."

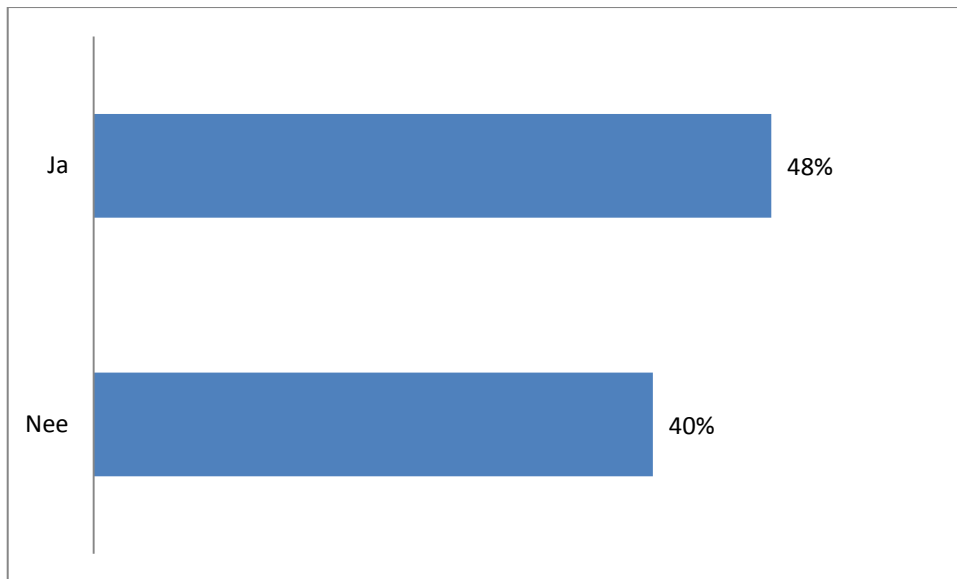
"Doordat de leverancier mij onjuist, onvoldoende tot helemaal niet heeft ingelicht over bepaalde zaken aangaande de hulphond, heeft dat gevolgen gehad voor het goed (kunnen laten) functioneren van de hulphond."

"De rolstoel werd niet goed op mijn lichaam ingesteld en er werd mij geen "proefrit" aangeboden waardoor ik vanwege eerdere negatieve ervaringen, bang was om een stoepje af of op te rijden. Zo moest ik overal waar het wat hoger was mijn rolstoel uitstappen en met de hand verplaatsen!"

3.5.4 Maatwerk

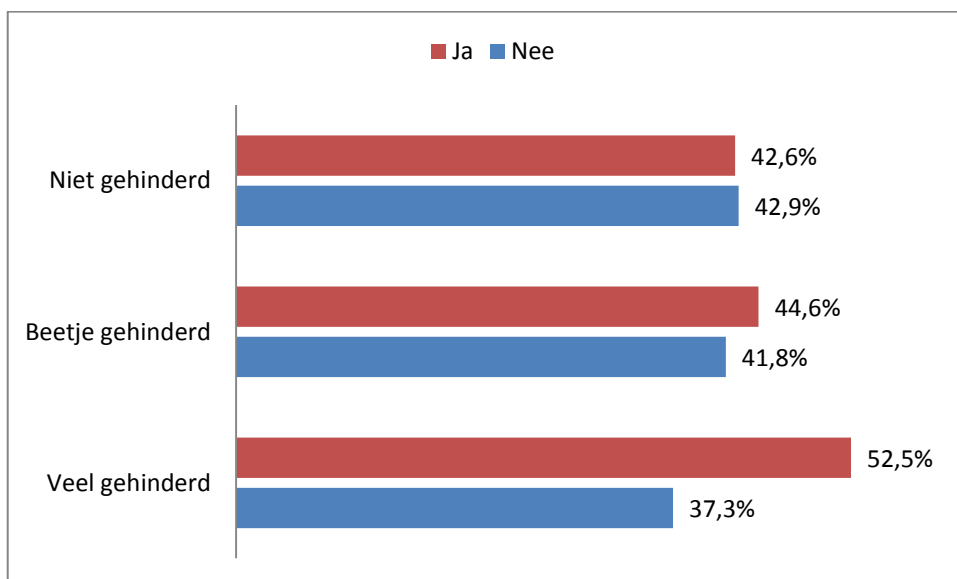
Bijna de helft van de deelnemers (n=3756) geeft aan dat het hulpmiddel speciaal op ze is aangepast. Bij deze vraag is alleen gekeken naar de deelnemers die de vraag met "ja" of "nee" beantwoord hebben. De antwoorden "niet van toepassing" en "weet ik niet" zijn buiten beschouwing gelaten (figuur 45)⁹.

⁹ De som van de percentages komt niet uit op 100%, door weglating kleine/minder relevante categorieën.



Figuur 45. Is uw hulpmiddel speciaal op u aangepast (n=3756)¹⁰

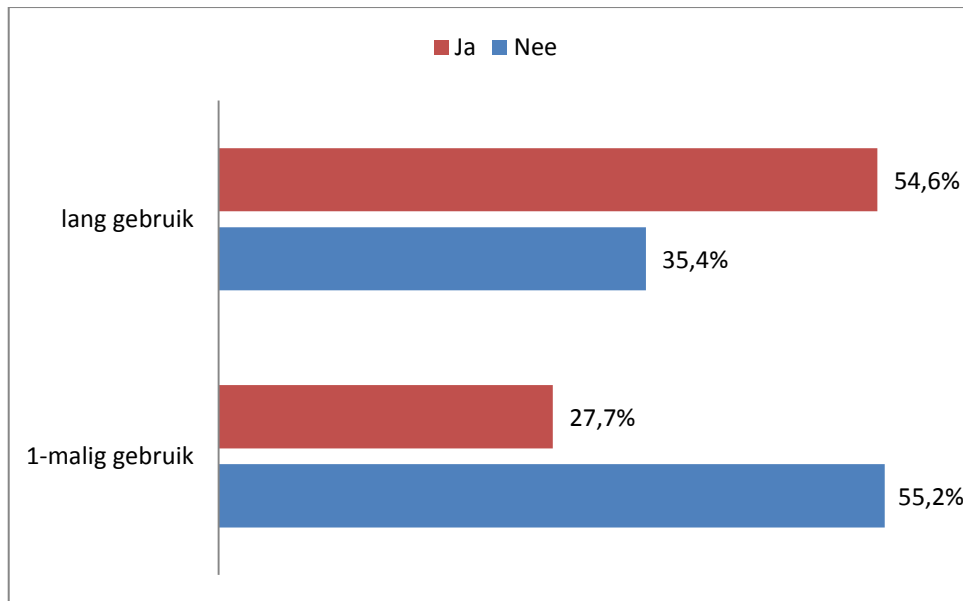
Bij de bovenstaande vraag hebben 3756 deelnemers aangegeven of het hulpmiddel wel of niet speciaal op ze is aangepast. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen ervaren hinder door de beperking in het dagelijks leven en het wel of niet speciaal aanpassen van het hulpmiddel. De deelnemers die veel hinder ervaren door hun beperking in het dagelijks leven geven het meeste aan dat het hulpmiddel speciaal op ze is aangepast (53%). Zie figuur 46.



Figuur 46. Is uw hulpmiddel speciaal op u aangepast (n=3756)¹⁰

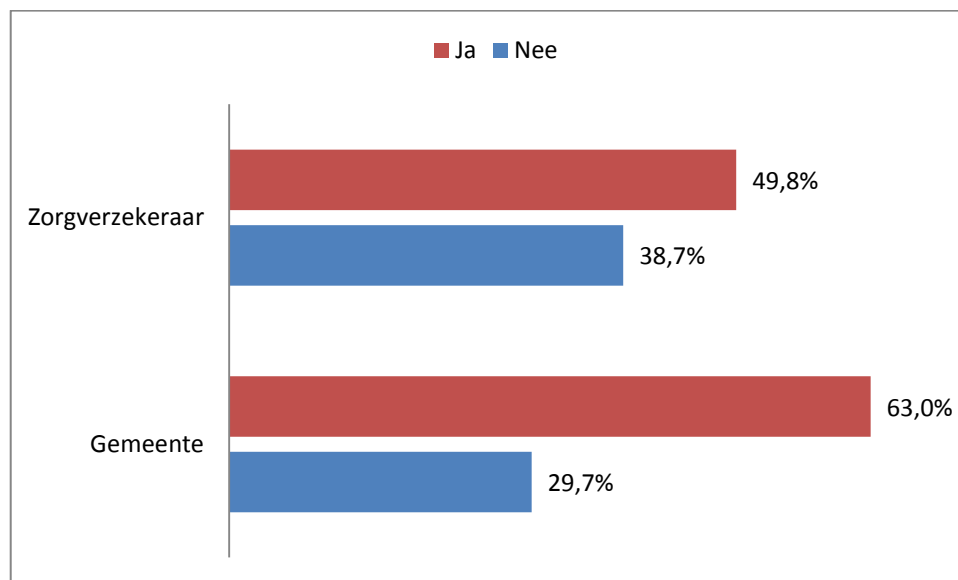
3756 deelnemers hebben aangegeven of het hulpmiddel wel of niet speciaal op ze is aangepast. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en het wel of niet speciaal aanpassen van het hulpmiddel. De deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruiken geven het meeste aan dat het hulpmiddel speciaal op ze is aangepast (55%). Zie figuur 47

¹⁰ De som van de percentages komt niet uit op 100%, door weglating kleine/minder relevante categorieën.



Figuur 47. Is uw hulpmiddel speciaal op u aangepast (n=3756)¹¹

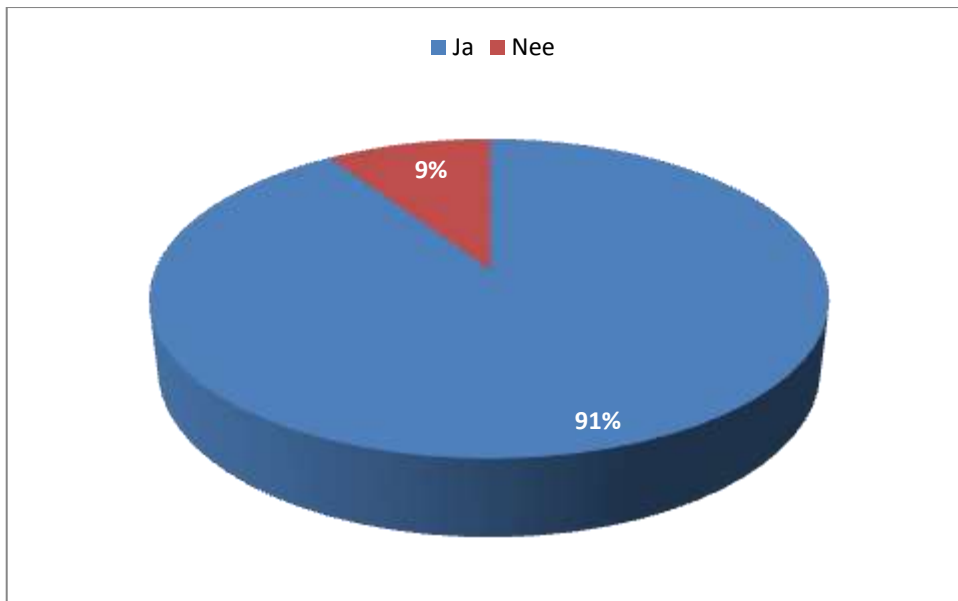
3756 deelnemers hebben aangegeven of het hulpmiddel wel of niet speciaal op ze is aangepast. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en het wel of niet speciaal aanpassen van het hulpmiddel. De deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente geven het meeste aan dat het hulpmiddel speciaal op ze is aangepast (63%). Zie figuur 48.



Figuur 48. Is uw hulpmiddel speciaal op u aangepast (n=3756)¹¹

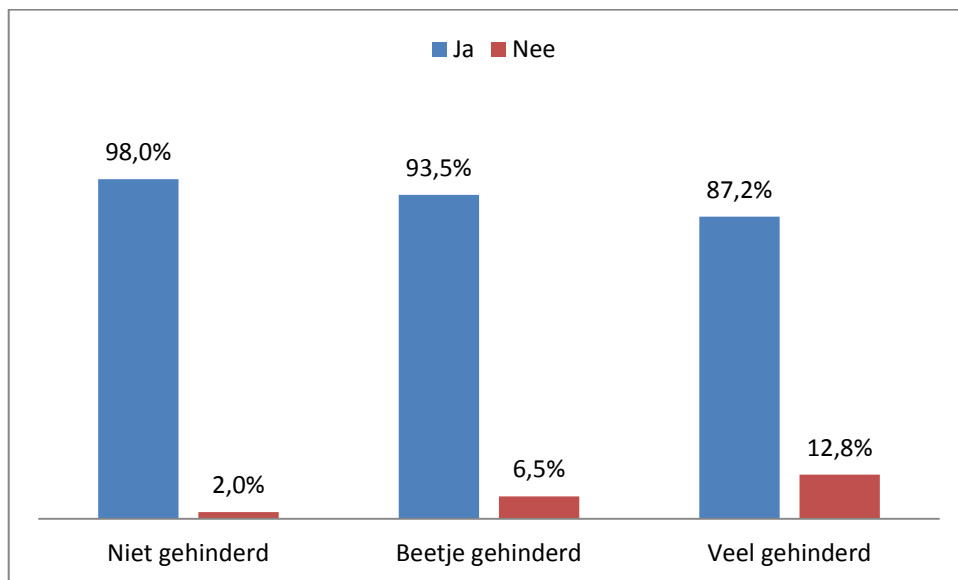
9% van de deelnemers op wie het hulpmiddel speciaal is aangepast (n=1861) geeft aan dat deze aanpassing niet goed gelukt is (figuur 49).

¹¹ De som van de percentages komt niet uit op 100%, door weglating kleine/minder relevante categorieën.



Figuur 49. Is deze aanpassing goed gelukt (n=1861)

1861 deelnemers hebben aangegeven of de aanpassing van het hulpmiddel wel of niet goed gelukt is. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de ervaren hinder door de beperking in het dagelijks leven en het wel of niet lukken van de aanpassing van het hulpmiddel. De deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven geven het meeste aan dat deze aanpassing van het hulpmiddel niet goed is gelukt (13%). Zie figuur 50.



Figuur 50. Is deze aanpassing goed gelukt (n=1861)

De volgende citaten geven aan waarom deze aanpassing niet goed gelukt is.

Ik vind dat de aanpassing van mijn hulpmiddel niet goed gelukt is, omdat:

"Ze doen nooit wat ze afspreken, overleggen niets en weten altijd beter wat er precies gedaan moet worden. Helaas zijn wij, als jarenlange ervaringsdeskundige, de echte deskundige! Maar naar ons wordt niet geluisterd. Uiteindelijk heb ik uiteraard altijd gelijk, maar dan is er al veel tijd, energie en niet te vergeten geld verloren gegaan!"

"Afmetingen zijn niet kloppend, de spalk zit niet lekker en schift vaak van de duim af."

"Dat is te lastig om onder woorden te brengen."

"Aanvankelijk wel, maar inmiddels niet meer. De stoel is gammel, daardoor te weinig stabiliteit. De rugleuning die zou moeten kunnen bewegen zit vast en daardoor druk de orthese me wat naar voren. Over twee weken komt een adviseur. Daarvoor heb ik eerst contact moeten opnemen met de zorgverzekeraar. Toen mocht ik de leverancier bellen. Die stuurt na vier weken een adviseur. Daarna moet de aanpassing nog plaatsvinden."

"Als je 4 keer terug moet komen dan klopt het toch niet helemaal."

"Het leer bleek achteraf niet geschikt voor wat ik gevraagd had. leverancier gaf dit toe maar kon er niets mee doen. Der zolen maken herrie bij het lopen (materiaal lijkt steeds harder en goedkoper te worden), Dan moest ik ze maar uitdoen op een harde vloer (thuis). Ik kan niet lopen zonder schoenen."

"Stoel was niet goed aangemeten, waardoor zitbreedte/diepte niet klopte. Toen eenmaal juiste zitkussen er was bleek stoel niet meer veilig te gebruiken wegens gebrek aan stabiliteit."

"De opklapbare voetensteunen staan in een verkeerde positie waardoor ik mijn spierkracht in mijn benen niet kan gebruiken om mijn balans te bewaren. Het gevolg hiervan is dat ik bij een oneffenheid in of op de weg wordt gelanceerd en uit de rolstoel val."

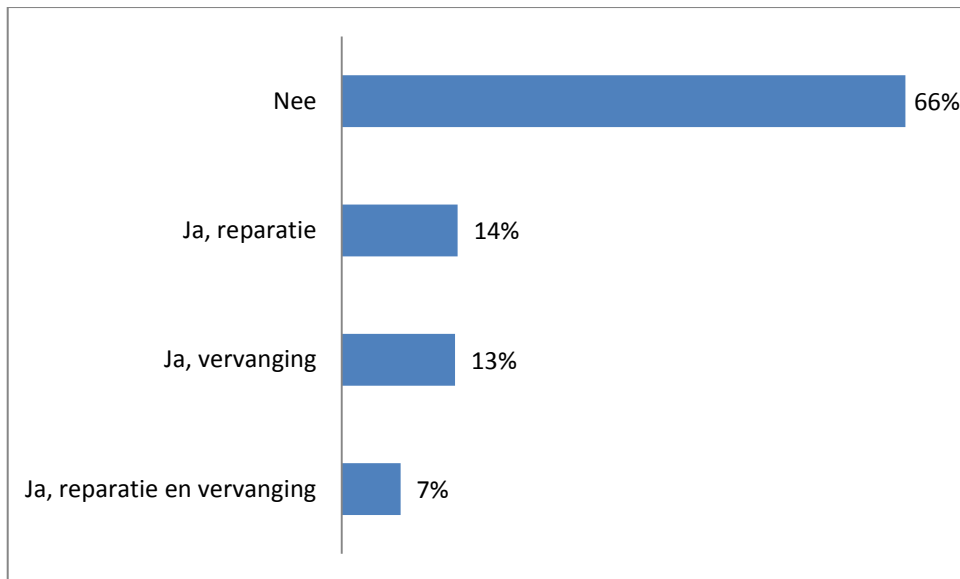
"Arrogantie leverancier. Men luistert niet naar de gebruiker en gaat alleen op eigen (vaak beperkte) wetenschap."

"Bleek ernstige voetklachten te geven, er wordt nu in overleg bekeken hoe dit het beste kan worden verholpen. Dus regelmatig terug en weer iets aanpassen."

"De orthopedische schoenzolen waren helemaal niet geschikt voor mijn voeten, hoewel je wel op zo'n oordeel afgaat. Na een paar maanden met heel veel pijn, twee aanpassingen en een heel chagrijnige schoenmaker die na twee keer terugkomen meldde dat het toch vooral mijn beleving was dat mijn voeten zoveel meer pijn waren gaan doen, maar dat dat echt niet kon want dat zijn aangemeten zolen prima waren, heb ik een klacht ingediend en met heel veel problemen heb ik de zolen teruggegeven en mijn geld teruggekregen."

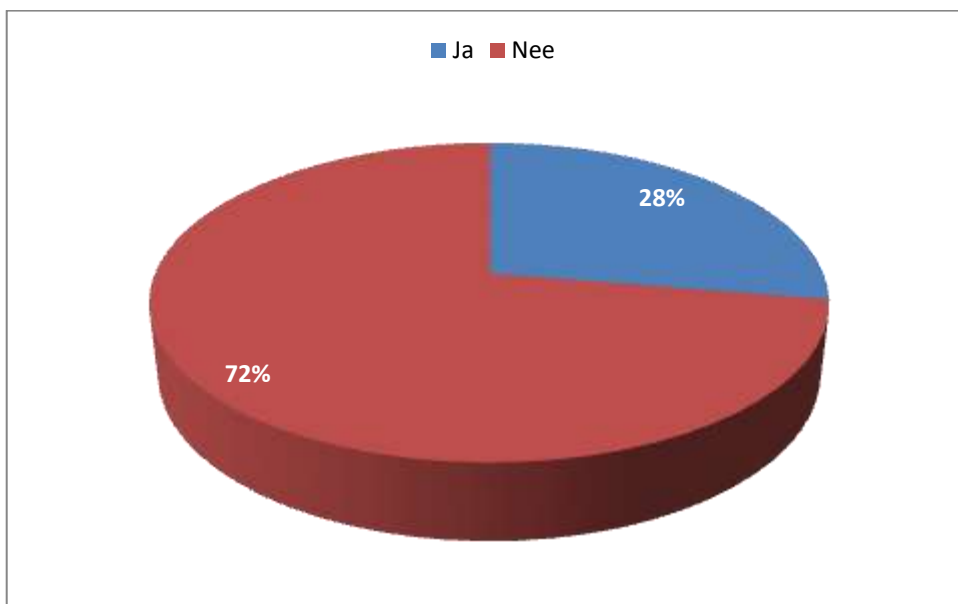
3.5.5 Ervaring met reparatie of vervanging hulpmiddel

34% van de deelnemers (n=3830) heeft ervaring met reparatie of vervanging van het hulpmiddel (figuur 51).



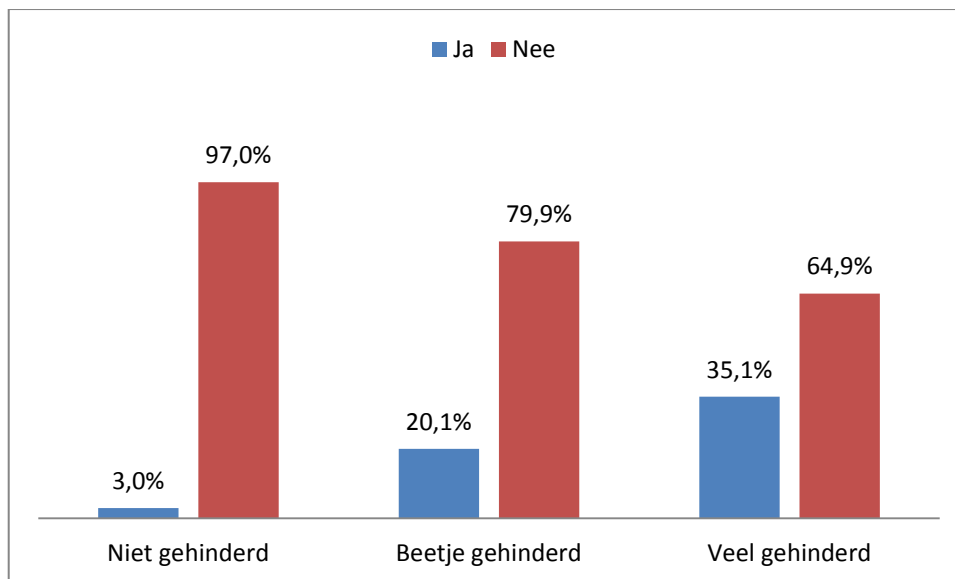
Figuur 51. Heeft u ervaring met reparatie of vervanging van uw hulpmiddel (n=3830)

28% van deze deelnemers die ervaring hebben met reparatie of vervanging van het hulpmiddel (n=1294) heeft hierbij knelpunten ervaren (figuur 52).



Figuur 52. Heeft u knelpunten ervaren met reparatie of vervanging van uw hulpmiddel (n=1294)

1294 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten hebben ervaren met de reparatie of vervanging van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen ervaren hinder door de beperking in het dagelijks leven en het wel of niet ervaren van knelpunten met de reparatie of vervanging van het hulpmiddel. De deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven ervaren de meeste knelpunten met reparatie of vervanging van het hulpmiddel (35%). Zie figuur 53.



Figuur 53. Heeft u knelpunten ervaren met reparatie of vervanging van uw hulpmiddel (n=1294)

De deelnemers die aangegeven hebben dat ze knelpunten ervaren hebben rond de reparatie of vervanging van het hulpmiddel (n=356), is gevraagd welke knelpunten ze ervaren hebben. Dit was een vraag waar meerdere antwoorden aangekruist konden worden.

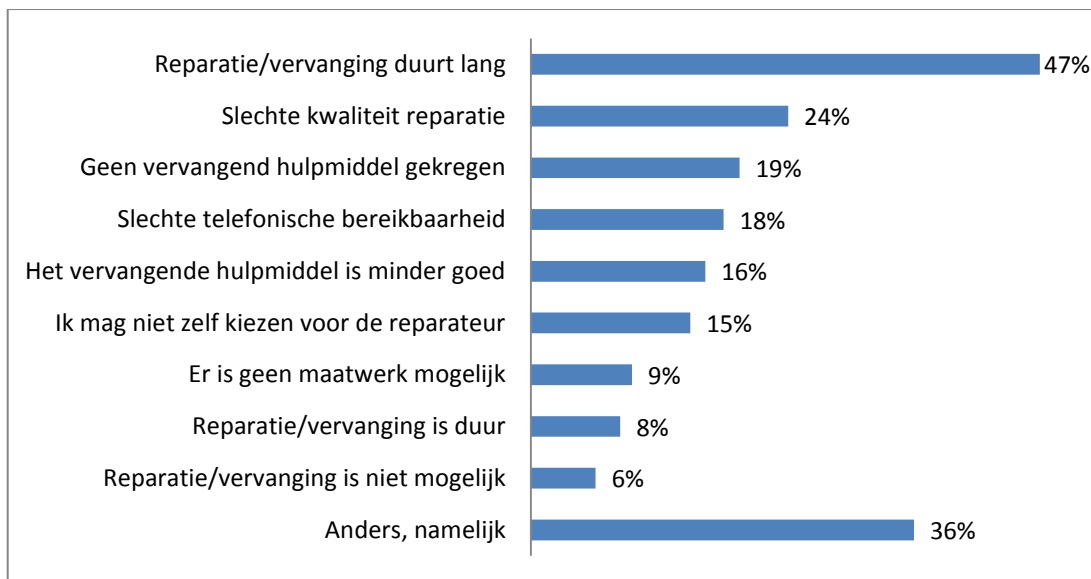
De top 3 van knelpunten rond reparatie of vervanging van het hulpmiddel zijn:

1. Reparatie/vervang duurt lang (47%);
2. Slechte kwaliteit reparatie (24%);
3. Geen vervangend hulpmiddel gekregen (19%).

Zie figuur 54.

Bij de optie 'anders' worden, naast antwoorden die in de bestaande categorieën kunnen worden ingedeeld, nog genoemd:

- Slechte medewerking instanties;
- Onduidelijk beleid en administratieve rompslomp;
- Onkunde reparateur;
- Slechte communicatie.



Figuur 54. Ervaren knelpunten rond reparatie of vervanging van het hulpmiddel (n=356)¹²

De volgende citaten geven een kijk op de ervaren knelpunten rond reparatie of vervanging van het hulpmiddel.

Ik heb het volgende knelpunt ervaren rond de reparatie of vervanging van het hulpmiddel:

"De schokdempers waren niet goed, en mijn scootmobiel was ook instabiel, na steeds gezeurd erover hebben ze eindelijk toegegeven dat er een onderdeel miste en na twee weken een leen scootmobiel te hebben gehad is het nu goed."

"Hulpmiddel was al bij levering niet goed passend. Is weliswaar verholpen, maar heeft wel enige tijd geduurd. Daarnaast was er al na een paar maanden een defect, waardoor het hulpmiddel niet gebruikt kon worden. Mijn inzien inferieure kwaliteit. Sommige defecten betreft vervanging van onderdelen, andere defecten/tekortkomingen zijn provisorische verholpen."

"De mensen die de reparatie deden waren niet capabel voor dit werk"

"De motoren werkte niet naar behoren en het was een nieuwe rolstoel is 2 x terug geweest naar de fabriek, uiteindelijk is het goed gekomen doordat ik wist welke firma alleen met dit merk werkt en er dus verstand van had. Deze heb ik zelf ingeschakeld"

"Apparaat moest op eigen kosten naar Budapest gestuurd worden wat 20 euro koste, en ik heb 11 dagen niet aan het sociale leven en gezinsleven kunnen deelnemen!"

"Als ze kousen niet goed maken, keer op keer moeten veranderen en dan een aanmeetster hebt die het ook niet meer weet, dan vraag ik me af waar we mee bezig zijn. Mijn kousen zijn nu al 11 maanden over de datum heen. Gekregen in mei 2013, vervangen mag in mei 2014. Nu is het april 2015 en nog heb ik geen/niet passende kousen."

"De traplift was met oud en nieuw stuk en er moest een week op reparatie worden geacht."

¹² De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

"Betrof reparatie aan band ten bate van stomabreuk. Betrof maatwerk band. Echter 3 keer terug en nog niet goed. Uiteindelijk een andere medische toeleverancier gekozen en had geen recht meer op een nieuwe band. gewacht tot nieuwe jaar voor een nieuwe band."

"De aanpassingen bevorderden het comfort niet. De basis was fout. Met kunst en vliegwerk was daar niets aan te verbeteren. Ik moest vanwege extra risico wel betalen, maar heb privé een meer geschikt korset laten maken."

"De centrale had mijn verzoek tot reparatie niet opgeslagen, waardoor de monteur niet langs kwam. Verkeerde stabilisatiestang besteld. Onnodig nieuw wiel besteld, omdat de assen krom waren en niet het wiel. Tijdens reparatie bleek niet 1 as maar beide assen krom te zijn. "

"De kousen worden na een jaar vervangen. Dan krijg ik 2 paar nieuwe kousen, maar aangezien kousen zeer intensief en dagelijks gebruikt worden, zijn de kousen qua werking na ongeveer 3/4 jaar versleten."

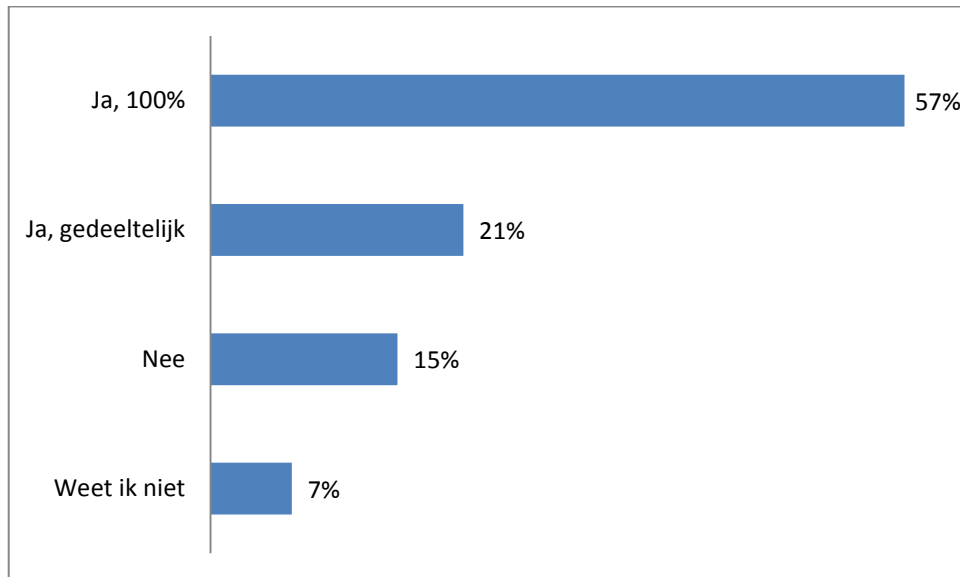
"De schokdempers waren niet goed, en mijn scootmobiel was ook instabiel, na steeds gezeurd erover hebben ze eindelijk toegegeven dat er een onderdeel miste en na twee weken een leen scootmobiel te hebben gehad is het nu goed."

"De scootmobiel is verschillende keren defect geweest en steeds maar weer reparatie, maar ook steeds weer stond ik stil, zelfs 2x midden op een kruispunt dat hij afsloeg. Na contact te hebben opgenomen met de gemeente hebben ze eindelijk een nieuwe motor geplaatst, nu al geruime tijd geen problemen gehad."

3.6 Betaalbaarheid

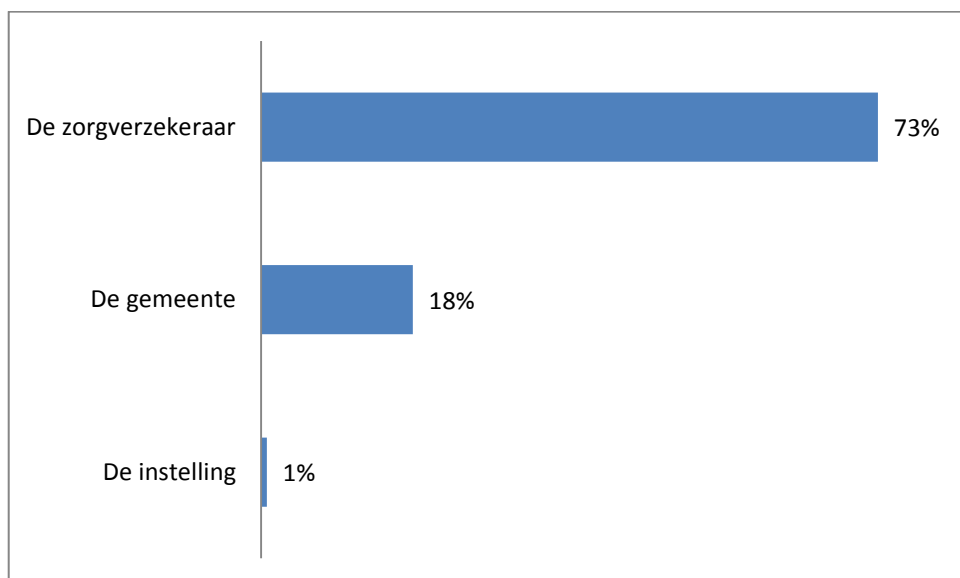
3.6.1 Vergoeding hulpmiddel

78% van de deelnemers (n=3884) geeft aan dat het hulpmiddel geheel of gedeeltelijk wordt vergoed (figuur 55).



Figuur 55. Wordt uw hulpmiddel vergoed (n=3884)

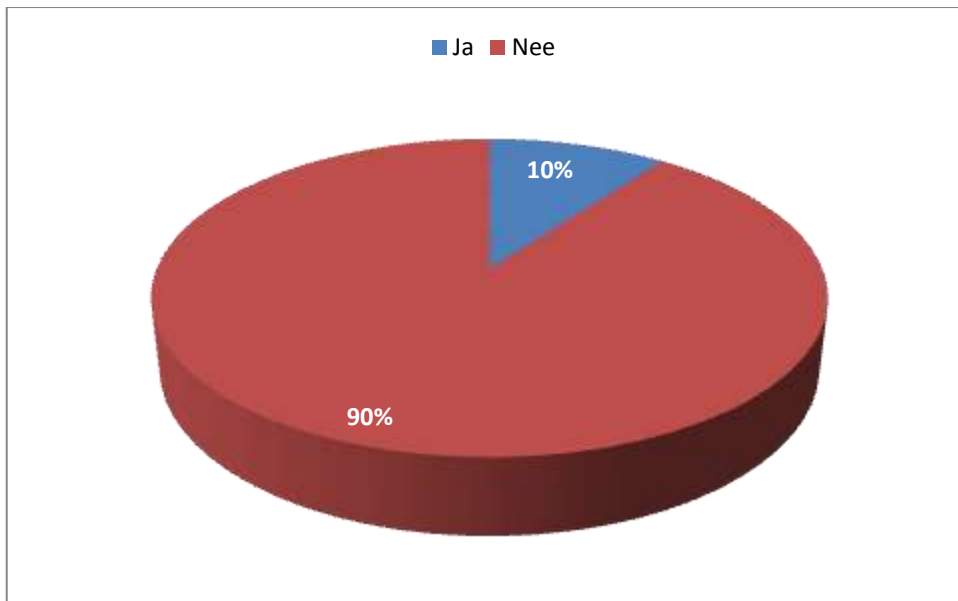
3005 deelnemers hebben de vraag beantwoord door welke instantie het hulpmiddel (gedeeltelijk) wordt vergoed. Met 73% is de zorgverzekeraar de grootste instantie, gevolgd door de gemeente met 18% (figuur 56)¹³.



Figuur 56. Door welke instantie wordt uw hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoed (n=3005)¹³

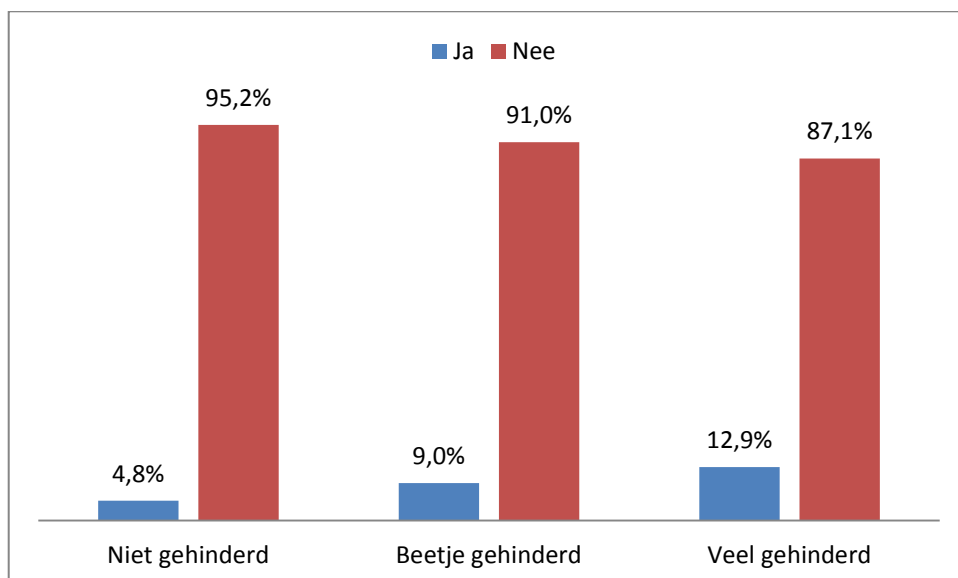
10% van de deelnemers bij wie het hulpmiddel (gedeeltelijk) wordt vergoed (n=2904) geeft aan dat ze knelpunten ervaren hebben met de vergoeding van het hulpmiddel (figuur 57).

¹³ De som van de percentages komt niet uit op 100%, door weglating kleinere/minder relevante categorieën.



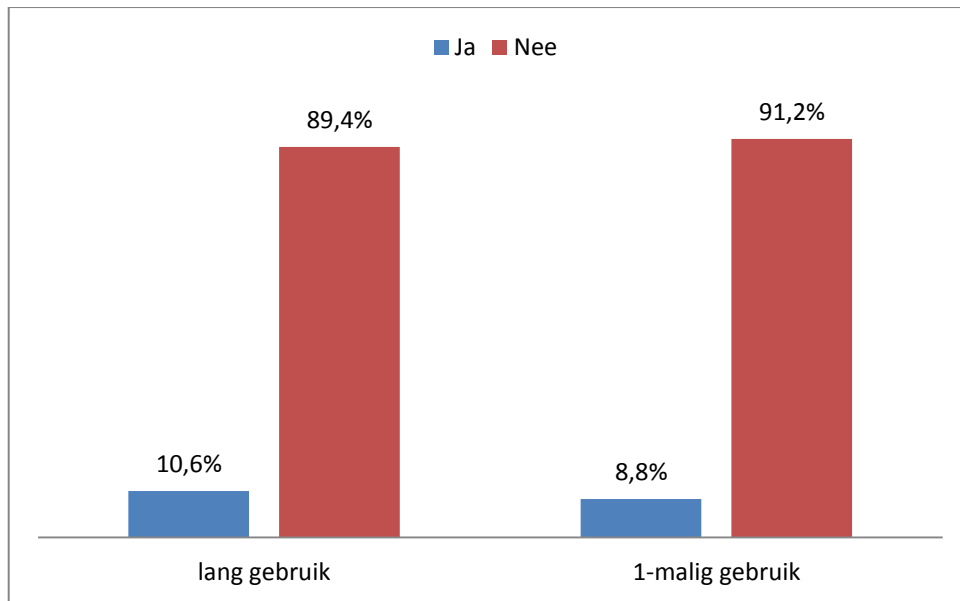
Figuur 57. Heeft u knelpunten ervaren met de vergoeding van uw hulpmiddel (n=2904)

2904 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben met de vergoeding van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen ervaren hinder door de beperking in het dagelijks leven en het wel of niet ervaren van knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel. De deelnemers die veel gehinderd worden door hun beperking in het dagelijks leven ervaren de meeste knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel (13%). Zie figuur 58.



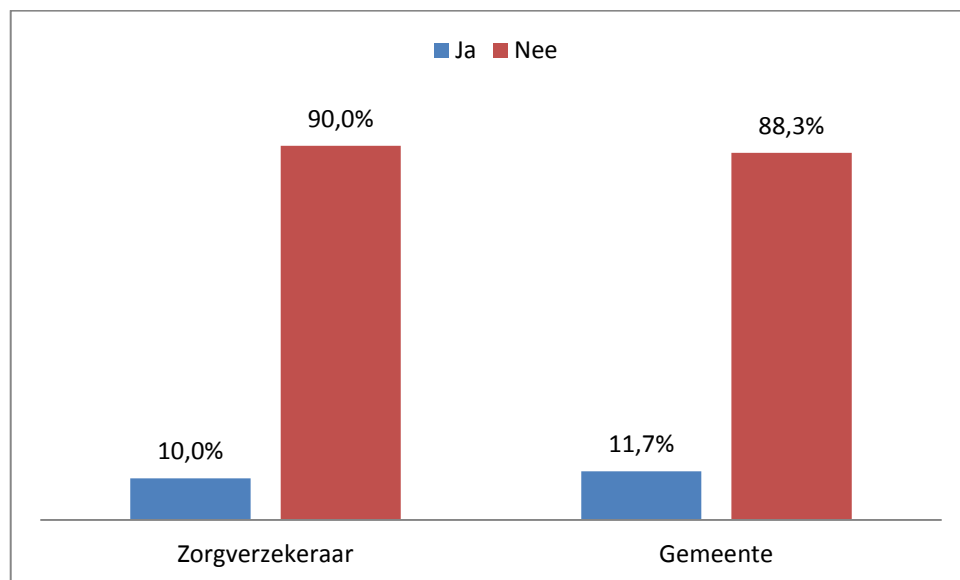
Figuur 58. Heeft u knelpunten ervaren met de vergoeding van uw hulpmiddel (n=2904)

2904 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben met de vergoeding van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en het ervaren van knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel. De deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruiken ervaren de meeste knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel (11%). Zie figuur 59.



Figuur 59. Heeft u knelpunten ervaren met de vergoeding van uw hulpmiddel (n=2904)

2904 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben met de vergoeding van het hulpmiddel. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en het ervaren van knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel. De deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente ervaren de meeste knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel (12%). Zie figuur 60.



Figuur 60. Heeft u knelpunten ervaren met de vergoeding van uw hulpmiddel (n=2904)

Bij wie zijn deelnemers die hun hulpmiddel krijgen via de zorgverzekeraar en die knelpunten ervaren met de vergoeding van het hulpmiddel verzekerd? Deze informatie is weergegeven in tabel 6.

| Zorgverzekeraar | Overkoepelende zorgverzekeraar | Ja | Nee | n |
|---------------------------------|--------------------------------|-------|--------|-----|
| Agis | Achmea | 19,2% | 80,8% | 26 |
| De Amersfoortse | ASR | 16,7% | 83,3% | 18 |
| Delta Lloyd | CZ | 15,9% | 84,1% | 44 |
| Avéro Achmea | Achmea | 14,3% | 85,7% | 42 |
| ONVZ | ONVZ | 13,6% | 86,4% | 59 |
| CZ | CZ | 12,8% | 87,2% | 320 |
| Aevitae | VGZ | 12,5% | 87,5% | 16 |
| Salland | ENO | 12,5% | 87,5% | 16 |
| VGZ | VGZ | 11,3% | 88,7% | 81 |
| IZZ Zorgverzekeraar | VGZ | 10,9% | 89,1% | 92 |
| Univé | VGZ | 9,9% | 90,1% | 81 |
| Menzis | Menzis | 9,8% | 90,2% | 215 |
| De Friesland Zorgverzekeraar | Achmea | 9,5% | 90,5% | 63 |
| Zilveren Kruis | Achmea | 7,9% | 92,1% | 343 |
| DSW | DSW | 7,8% | 92,2% | 64 |
| IZA Zorgverzekeraar | VGZ | 7,3% | 92,7% | 124 |
| Zorg en Zekerheid | Zorg en Zekerheid | 7,0% | 93,0% | 43 |
| Interpolis ZorgActief | Achmea | 5,3% | 94,7% | 26 |
| OHRA | CZ | 5,3% | 94,7% | 95 |
| FBTO | Achmea | 0,0% | 100,0% | 33 |

Tabel 6. Heeft u knelpunten ervaren met de vergoeding van uw hulpmiddel?

De deelnemers die aangegeven hebben dat ze knelpunten ervaren hebben met de vergoeding van het hulpmiddel het hulpmiddel (n=296), is gevraagd welke knelpunten ze ervaren hebben. Dit was een vraag waar meerdere antwoorden aangekruist konden worden.

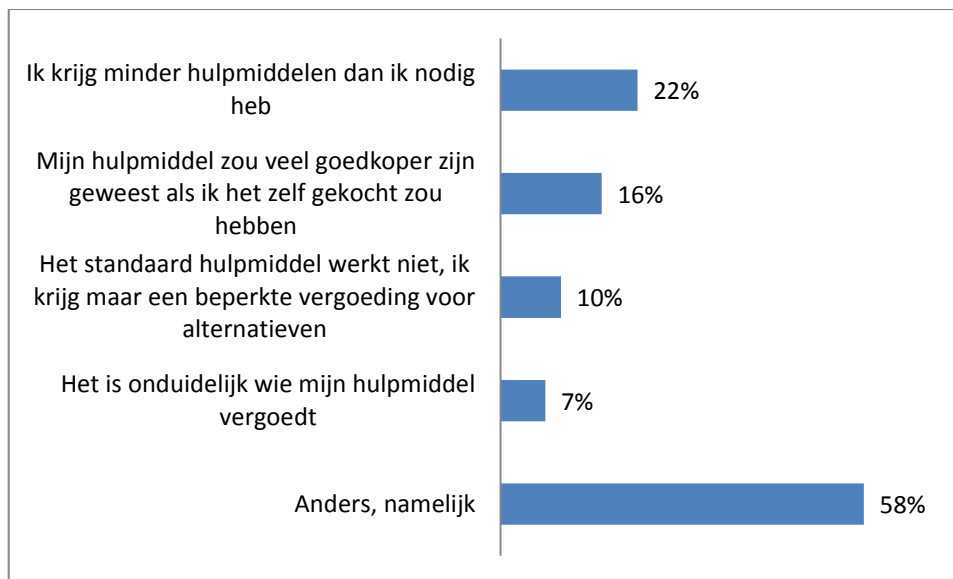
De top 3 van knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel zijn:

1. Ik krijg minder hulpmiddelen dan ik nodig heb (22%);
2. Mijn hulpmiddel zou veel goedkoper zijn geweest als ik het zelf gekocht zou hebben (16%);
3. Het standaard hulpmiddel werkt niet, ik krijg maar een beperkte vergoeding voor alternatieven (10%).

Zie figuur 61.

Bij de optie 'anders' worden, naast antwoorden die in de bestaande categorieën kunnen worden ingedeeld, nog genoemd:

- Geen of beperkte vergoeding voor mijn hulpmiddel;
- Ik moet bijbetalen voor mijn hulpmiddel;
- Problemen met de betreffende instantie;
- Ik kan het slecht of niet betalen;
- Kost het verplicht eigen risico;
- Onduidelijkheid vanuit instanties;
- Niet gecontracteerde leverancier of zorgverlener;
- Problemen tussen leverancier en zorgverzekering of gemeente;
- Vergoeding werd laat betaald.



Figuur 61. Ervaren knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel (n=296)¹⁴

De volgende citaten geven een toelichting op de ervaren knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel.

Ik heb het volgende knelpunt ervaren met de vergoeding van het hulpmiddel:

"Aan 2 paar kousen per jaar heb ik niet genoeg dus elk jaar zelf 1 paar kopen en mijn schoenen houden het ook geen 15 maanden uit dus ook extra paar kopen en dat van een AOW-tje "

"Aangezien ik geen keuze heb uit incontinentiemateriaal ben ik aangewezen, daar ik het ook niet zelf kan betalen, op de zorgverzekeraar en die vergoedt maar tot maximaal gebruik. Door hen zelf vastgesteld en voldoet absoluut niet, te weinig incontinentiemateriaal zodat ik vanaf september/oktober zelf moet gaan betalen."

"Als je buiten verzekeraar iets huurt (plaatselijke zorgwinkel) moet je blijven aandringen en vele briefjes van specialist krijg een vergoeding (deels)."

"Als ze nu meteen naar ons hadden geluisterd en de rolstoel die wij via de Handicap beurs in Utrecht hadden mogen bestellen was er niet zo veel narigheid en frustratie geweest. Die had zij uitgetprobeerd en dat was het helemaal."

"Ben nu bezig met een PGB, omdat ik een aangepaste rolstoel nodig heb. Echter moet er zelf bijleggen voor onderhoud, terwijl ik dat niet kan betalen."

"Braces krijg ik vergoed. Bestek, scootmobiel en sta-op stoel heb ik ondanks machtiging zelf moeten betalen!"

"Budget is niet toereikend voor een juiste klasse steunkousen. Daarbij zijn ze al versleten terwijl je nog geen nieuwe mag hebben."

"De huur was duurder dan de aanschaf. Krukken kreeg ik niet vergoed."

¹⁴ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

"De apotheek krijgt veel meer vergoed dan ik verbruik. De telefonische indicatie zegt namelijk hoeveel ik waarschijnlijk nodig heb en dat wordt vergoed. In praktijk verbruik ik veel minder. Apotheek krijgt dus meer geld dan reëel is."

"De brace kost 167 euro als ik 'm zelf had gekocht. De leverancier heeft echter prijsafspraken gemaakt dat er voor elke brace(ook de op maat gemaakte braces) 350 euro mag worden gedeclareerd. Dag eigen bijdrage, want als die nog niet vol / gebruikt is gaat hij dus daar vanaf!"

"De eigen bijdrage stijgt elk jaar, dus ik heb dit jaar mijn hulpmiddel ingeleverd en er een zelf gekocht."

"De eigen bijdrage wordt wel erg hoog en er wordt helaas geen rekening gehouden met de andere extra onkosten die je al hebt door je handicap/ziekte"

"De gemeente weigerde een PGB zodat ik het hulpmiddel zelf zou kunnen aanvragen. Het normbedrag voor een scootmobiel lag bij de 2000 euro. Hiervoor zijn alleen kwalitatief laagwaardige modellen te koop. Die van mij kostte in de handel 4000 (vanwege goede wegligging van lichaamsgrootte noodzakelijk). De gemeente betaalde echter ongeveer 7000 voor hetzelfde apparaat bij de leverancier."

"De leverancier heeft diverse malen teveel in rekening gebracht naar een klacht hierover is het weer hersteld."

"De leverancier moet van heel ver komen dus werkuren kunnen behoorlijk lager als er iemand van uit eigen woonplaats had mogen leveren. Dat geldt ook voor de servicebeurten."

"De meter is wel geleverd, maar de naalden en strips, die er bij horen, moet ik zelf betalen en dat is een kapitaal."

"De nieuwe regeling was en is zeer onduidelijk, krijg niet voldoende uitleg hoe het zit."

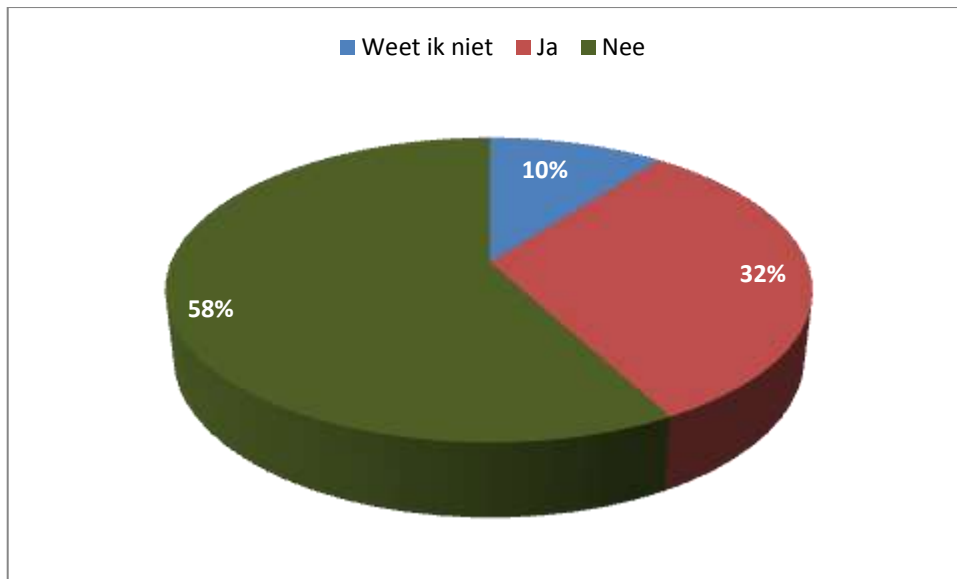
"De vergoeding bestond uit slechts de helft van de vloer- en muurtegels. Dat is een idioot gezicht, dus heb ik zelf voor de rest moeten betalen, evenals voor andere dingen die buiten de vergoeding van de gemeente vielen."

3.6.2 Eigen bijdrage

Aan de deelnemers van wie het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoed wordt, is gevraagd of ze een eigen bijdrage betalen voor het hulpmiddel.

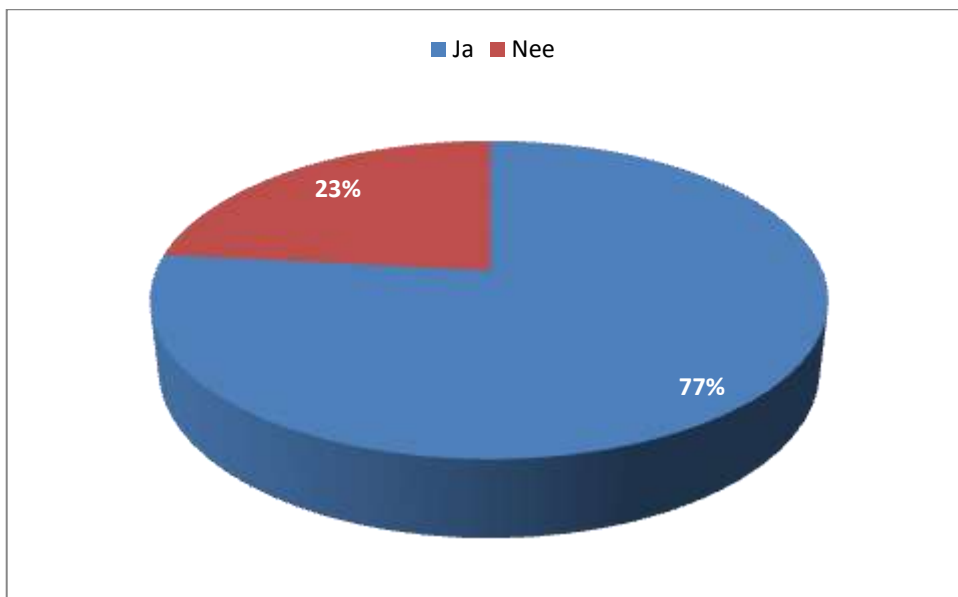
De volgende toelichting is gebruikt om het begrip "eigen bijdrage" te definiëren: "De eigen bijdrage is een bedrag dat u betaalt voor het gebruikt of bezit van een hulpmiddel. De eigen bijdrage kan een eenmalig vast bedrag zijn, maar ook een percentage van uw aankoopbedrag of een maandelijks/jaarlyks terugkerende bijdrage. Met eigen bijdrage bedoelen we niet een eigen betaling vanwege uw eigen risico of omdat u naar een leverancier bent gegaan die geen contract heeft met uw zorgverzekeraar/gemeente."

Ongeveer een derde van de deelnemers (n=3017) geeft aan een eigen bijdrage te betalen voor het hulpmiddel (figuur 62).



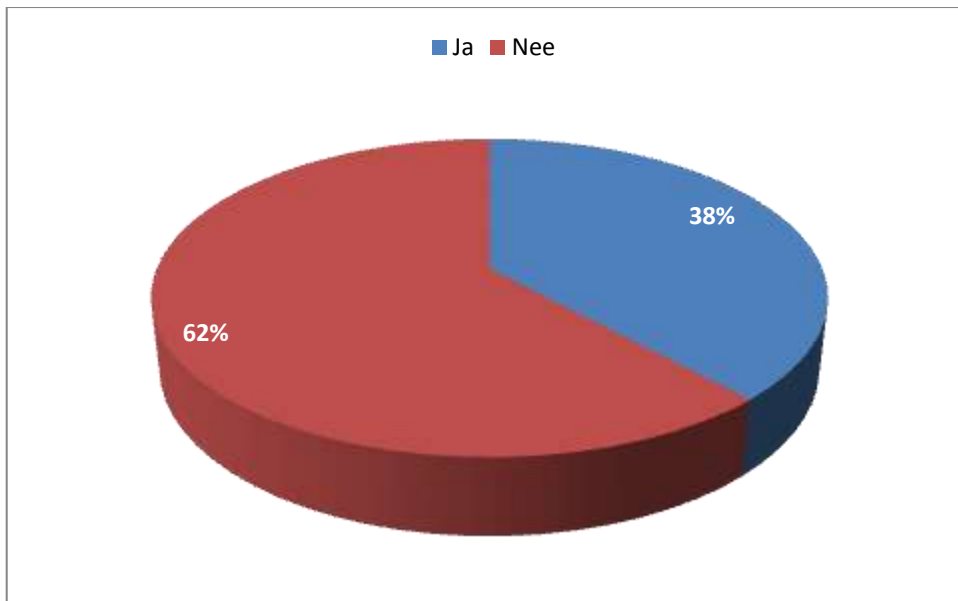
Figuur 62. Betaalt u voor uw hulpmiddel een eigen bijdrage (n=3017)

23% van de deelnemers die een eigen bijdrage betalen en van wie het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoed wordt (n=958) geeft aan dat ze bij aankoop van het hulpmiddel niet op de hoogte waren van deze eigen bijdrage (figuur 63).



Figuur 63. Was u bij aankoop van uw hulpmiddel op de hoogte van deze eigen bijdrage (n=958)

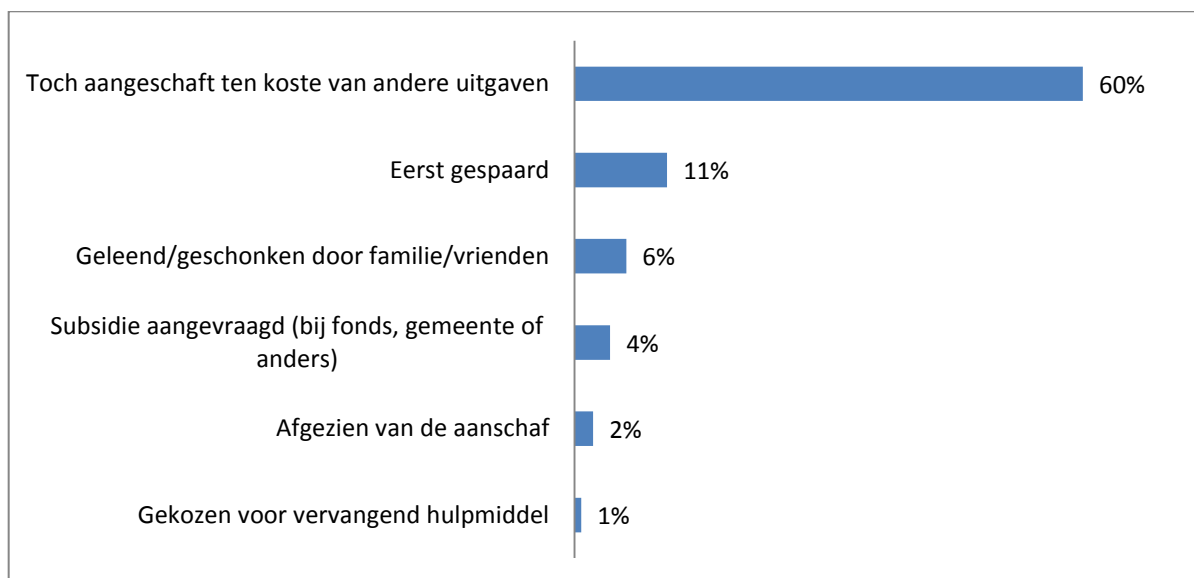
38% van de deelnemers die een eigen bijdrage betalen en van wie het hulpmiddel (gedeeltelijk) wordt vergoed (n=958) geeft aan dat de hoogte van deze eigen bijdrage een probleem voor ze is (figuur 64).



Figuur 64. Is de hoogte van de eigen bijdrage voor u een probleem (n=958)

De deelnemers die aangegeven hebben dat de hoogte van deze eigen bijdrage een probleem voor ze is (n=363), is gevraagd hoe ze hiermee zijn omgegaan. Dit was een vraag waar meerdere antwoorden aangekruist konden worden.

Het meest gegeven antwoord door de deelnemers is "toch aangeschaft ten koste van andere uitgaven" (60%). Zie figuur 65.

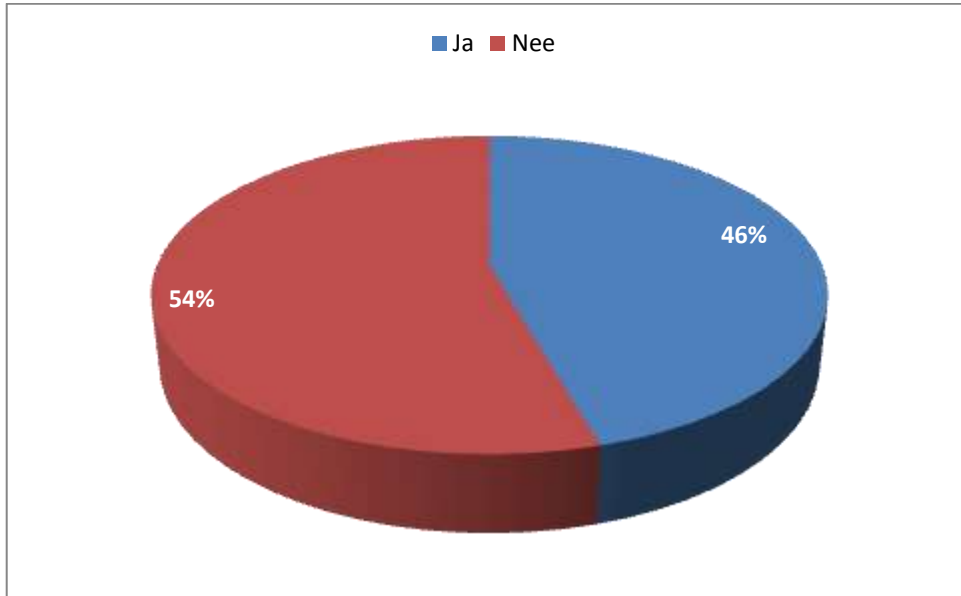


Figuur 65. Hoe bent u met de hoogte van deze eigen bijdrage omgegaan (n=363)¹⁵

¹⁵ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

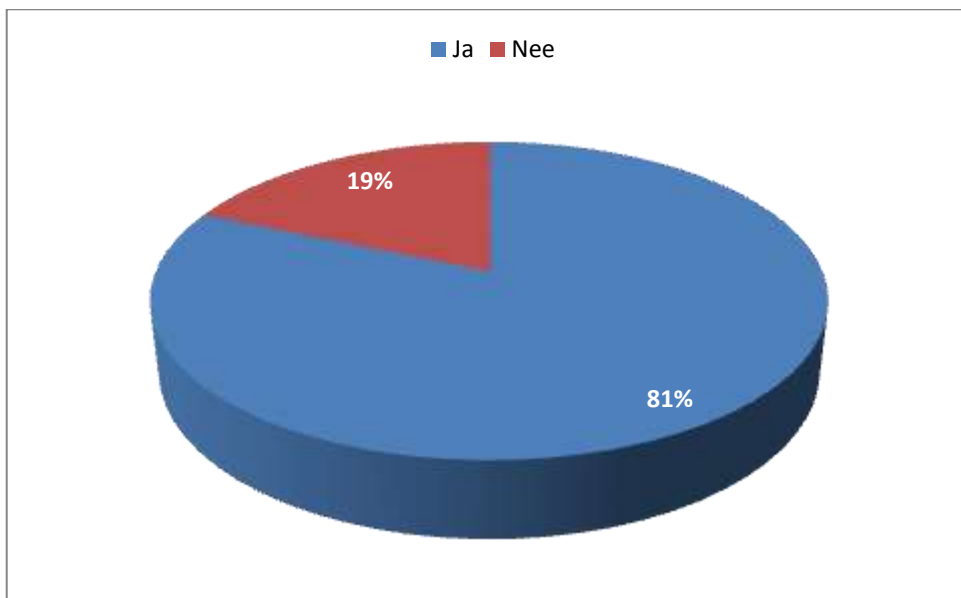
3.7 Niet gecontracteerde leverancier

46% van de deelnemers (n=3847) geeft aan dat ze zelf de leverancier van het hulpmiddel gekozen hebben (figuur 66).



Figuur 66. Heeft u zelf de leverancier van uw hulpmiddel gekozen (n=3847)

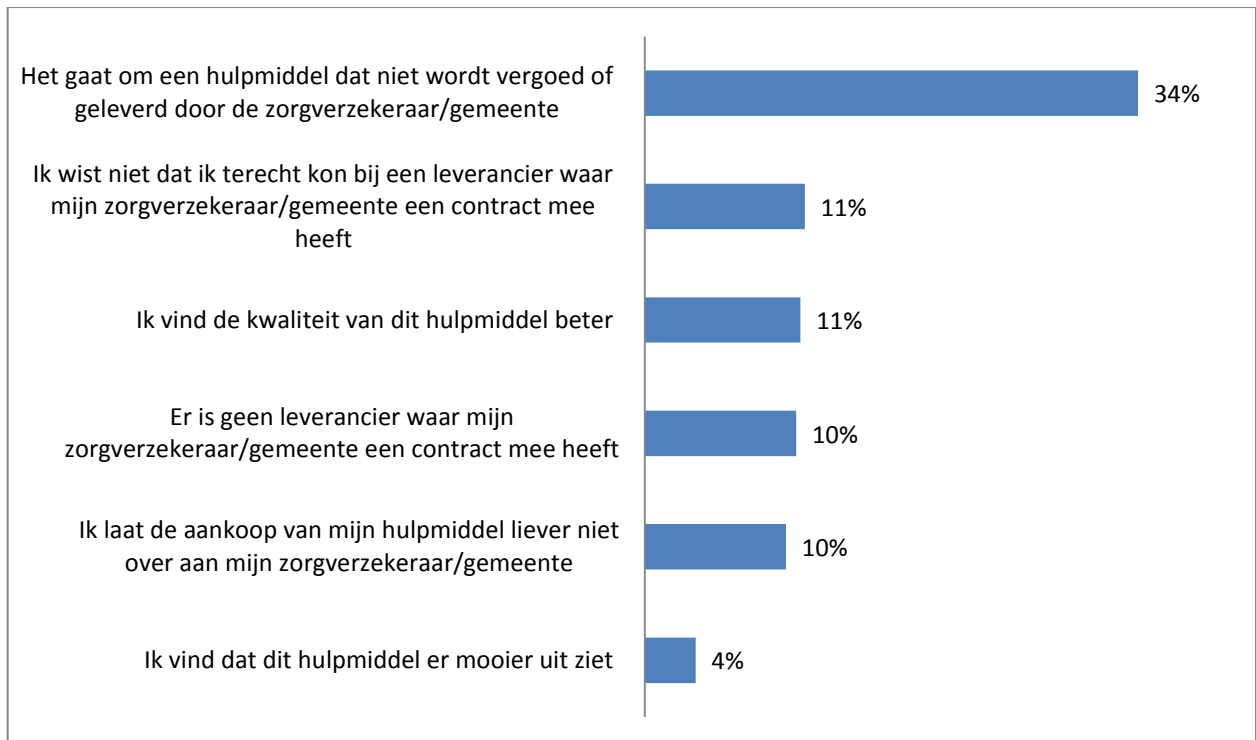
19% van de deelnemers (n=3803) geeft aan dat de leverancier geen contract heeft met de zorgverzekeraar of gemeente (figuur 67).



Figuur 67. Heeft uw leverancier een contract met uw zorgverzekeraar/gemeente (n=3803)

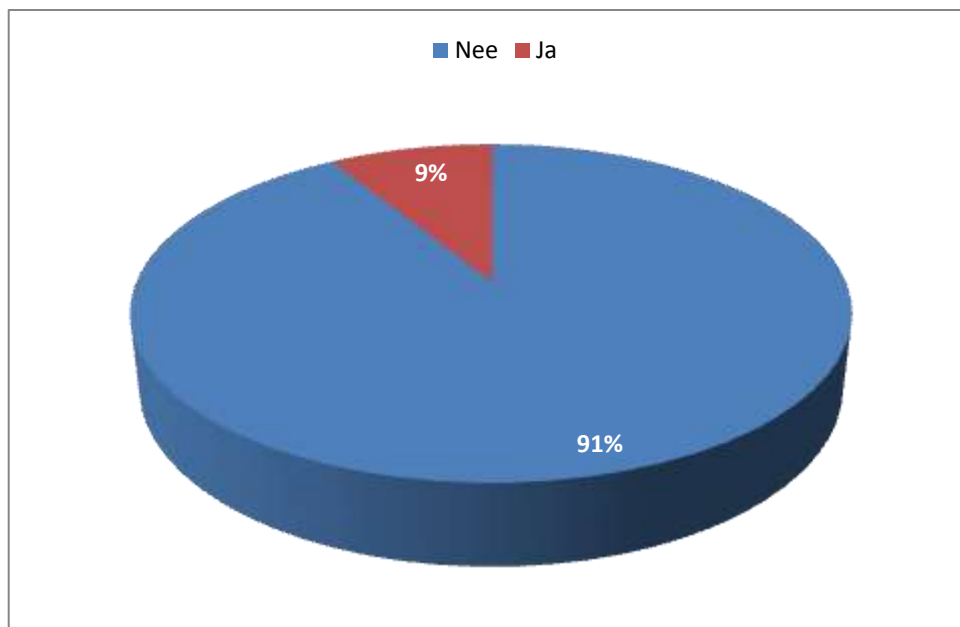
De deelnemers die aangegeven hebben dat de leverancier geen contract heeft met de zorgverzekeraar of gemeente (n=706), is gevraagd waarom ze gekozen hebben voor een niet gecontracteerde leverancier. Dit was een vraag waar meerdere antwoorden aangekruist konden worden.

Het meest gegeven antwoord door de deelnemers is "het gaat om een hulpmiddel dat niet wordt vergoed of geleverd door de zorgverzekeraar of gemeente" (34%). Zie figuur 68.



Figuur 68. Waarom heeft u gekozen voor een leverancier die geen contract heeft met uw zorgverzekeraar/gemeente (n=706)¹⁶

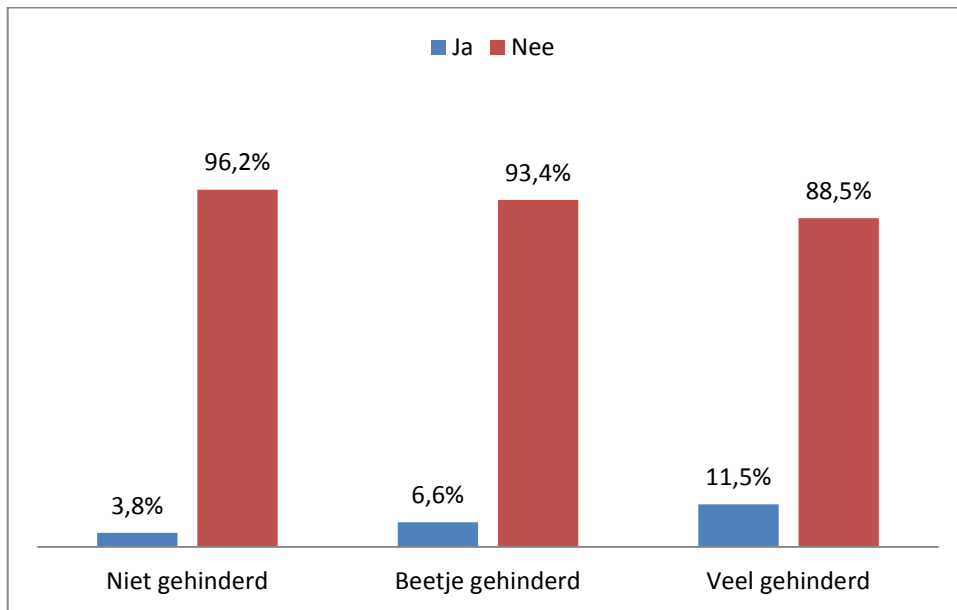
9% van de deelnemers die een niet gecontracteerde leverancier hebben (n=654) geeft aan knelpunten ervaren te hebben doordat de leverancier geen contract heeft met de zorgverzekeraar of gemeente (figuur 69).



Figuur 69. Heeft u knelpunten ervaren omdat uw leverancier geen contract heeft met uw zorgverzekeraar/gemeente (n=654)

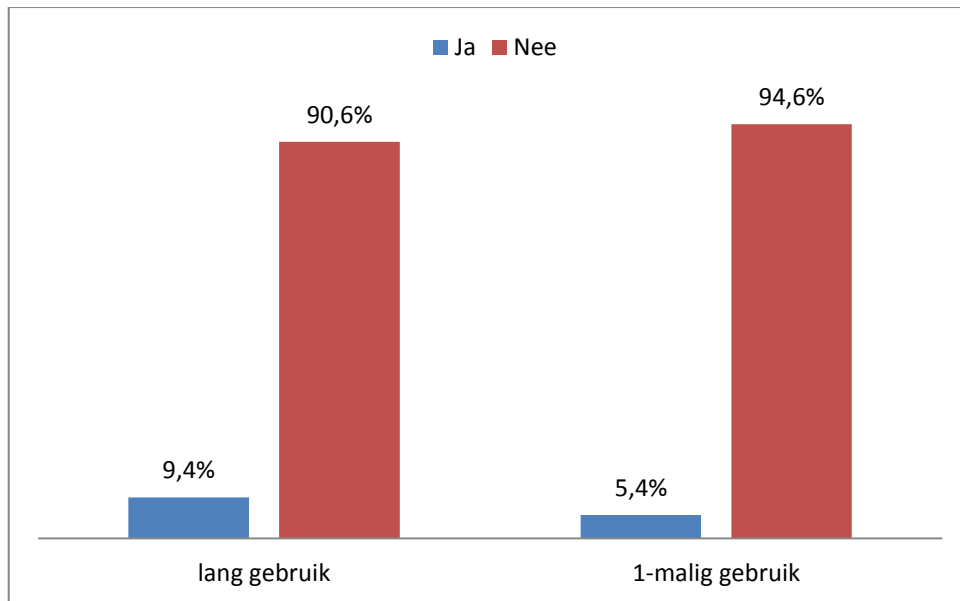
¹⁶ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

654 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben omdat de leverancier geen contract heeft met de zorgverzekeraar of gemeente. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen ervaren hinder door de beperking in het dagelijks leven en het wel of niet ervaren van knelpunten door het ontbreken van een contract tussen de leverancier en de zorgverzekeraar of gemeente. De deelnemers die veel hinder ervaren door hun beperking in het dagelijks leven ervaren de meeste knelpunten omdat de leverancier niet gecontracteerd is (12%). Zie figuur 70.



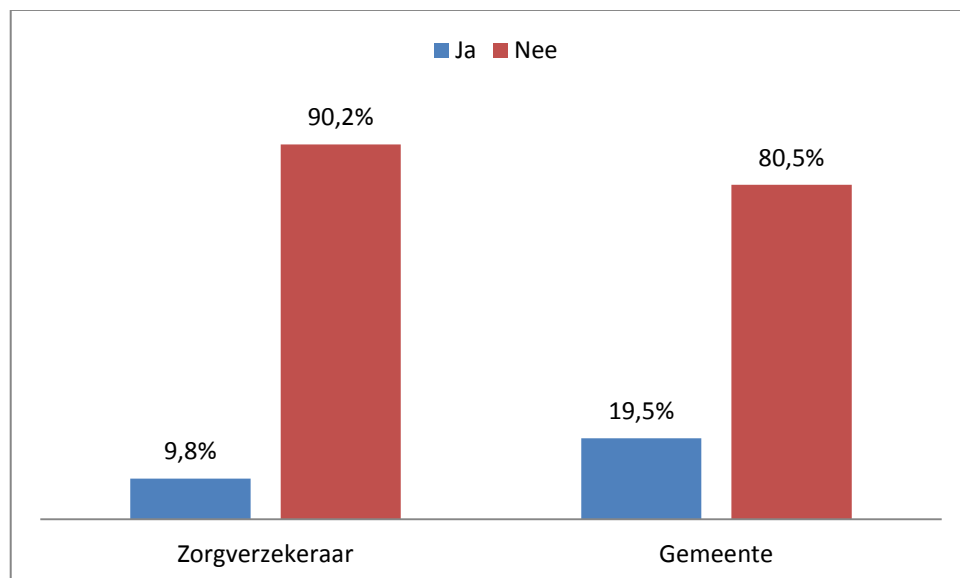
Figuur 70. Heeft u knelpunten ervaren omdat uw leverancier geen contract heeft met uw zorgverzekeraar of gemeente (n=654)

654 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben omdat de leverancier niet gecontracteerd is door de zorgverzekeraar of gemeente. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de gebruiksduur van het hulpmiddel en het ervaren van knelpunten door de niet gecontracteerde leverancier. De deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruiken ervaren de meeste knelpunten omdat de leverancier niet gecontracteerd is (9%). Zie figuur 71.



Figuur 71. Heeft u knelpunten ervaren omdat uw leverancier geen contract heeft met uw zorgverzekeraar of gemeente (n=654)

654 deelnemers hebben aangegeven of ze wel of geen knelpunten ervaren hebben omdat de leverancier niet gecontracteerd is door de zorgverzekeraar of gemeente. Bij deze deelnemers hebben we ook gekeken of er een relatie is tussen de instantie die het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoedt en het ervaren van knelpunten door de niet gecontracteerde leverancier. De deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente ervaren de meeste knelpunten omdat de leverancier niet gecontracteerd is (20%). Zie figuur 72.



Figuur 72. Heeft u knelpunten ervaren omdat uw leverancier geen contract heeft met uw zorgverzekeraar of gemeente (n=654)

De volgende citaten geven een beeld van de ervaren knelpunten omdat de leverancier niet gecontracteerd is door de zorgverzekeraar of gemeente.

Ik heb het volgende knelpunt ervaren omdat mijn leverancier niet gecontracteerd is:

"Alle in rekening gebrachte artikelen moet ik deze keer zelf betalen."

"Als een bepaald hulpmiddel wel goed werkt, maar de leverancier geen contract heeft, dan kan ik niet over het hulpmiddel beschikken. Er wordt alleen zaken gedaan met contractleveranciers, niet noodzakelijkerwijs met leveranciers van goede kwaliteit hulpmiddelen."

"De gemeente deed erg moeilijk over de mogelijke kosten van het nieuwe hulpmiddel."

"De verzekeraar wil het hulpmiddel niet vergoeden, omdat de verzekeraar geen contract heeft met de leverancier. De huisartsenpost is wel bezig om de verzekeraar te bewegen het hulpmiddel alsnog te vergoeden."

"Geen vergoeding voor een hulpmiddel dat je wel nodig hebt vind ik een knelpunt."

"Gedoe over vergoeding van de kosten. Telefoons naar de verzekeraar, onzekerheid over de vergoeding. Is uiteindelijk wel goed gekomen, na acties van mij."

"Gemeente doet erg moeizaam, maar stemt uiteindelijk in met een niet gecontracteerde leverancier."

"Het is een behoorlijke financiële kostenpost als men een rolstoel niet vergoed krijgt."

"Ik heb geld moeten lenen om een hulpmiddel te betalen."

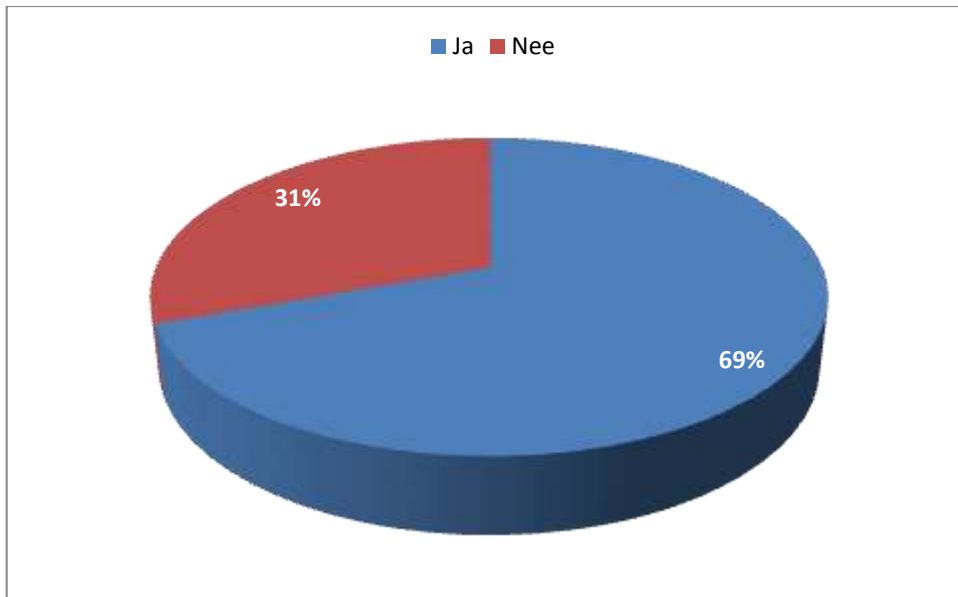
"Ik kan nu alles zelf betalen en vraag mij af waarom ik nog premie betaal terwijl er steeds minder vergoed wordt. Bij mijn zorgverzekering worden wel reizen naar Lourdes vergoed maar een verbandmiddel dat voorgeschreven is na een operatie niet en dat vind ik erg frustrerend."

"Ik moest het bedrag uit eigen zak betalen; terwijl voorheen dit hulpmiddel vergoed werd door de zorgverzekeraar."

"Na de afwijzing door het ROG+, deden ze me wel een aanbod, maar dat bleek zo duur dat ik door de hoge maandelijkse betalingen uiteindelijk bijna drie scootmobielen moet betalen en dan een scootmobiel krijg die niet mijn eigen keuze is."

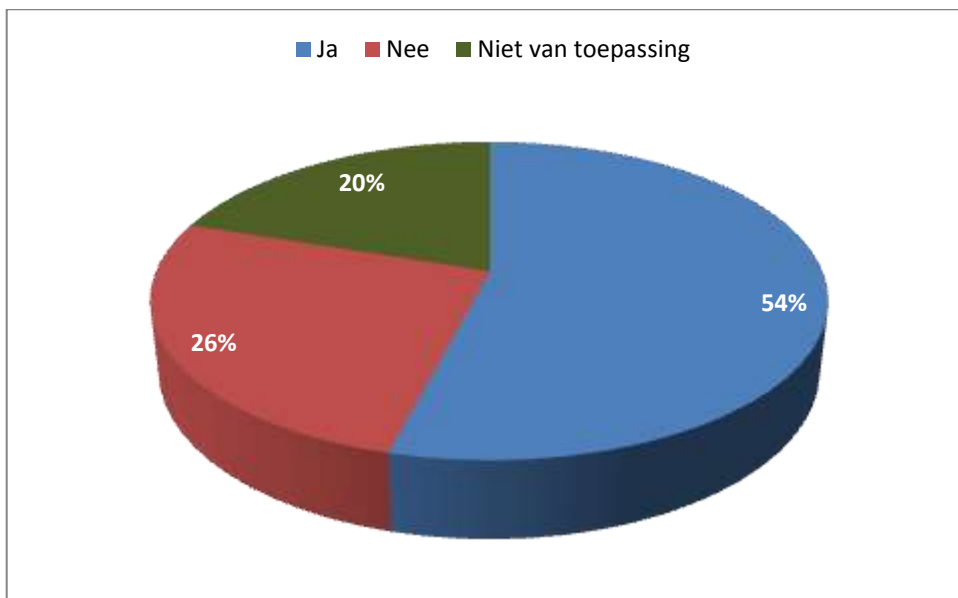
"Sinds 2006 kost het mij veel geld. Dit jaar gaat het om circa EUR 2000."

31% van de deelnemers (n=3779) geeft aan dat ze bij aankoop van het hulpmiddel niet wisten of ze in aanmerking kwamen voor vergoeding van de zorgverzekeraar of gemeente (figuur 73).



Figuur 73. Wist u bij aankoop van uw hulpmiddel of u in aanmerking kwam voor een vergoeding van uw zorgverzekeraar/gemeente (n=3779)

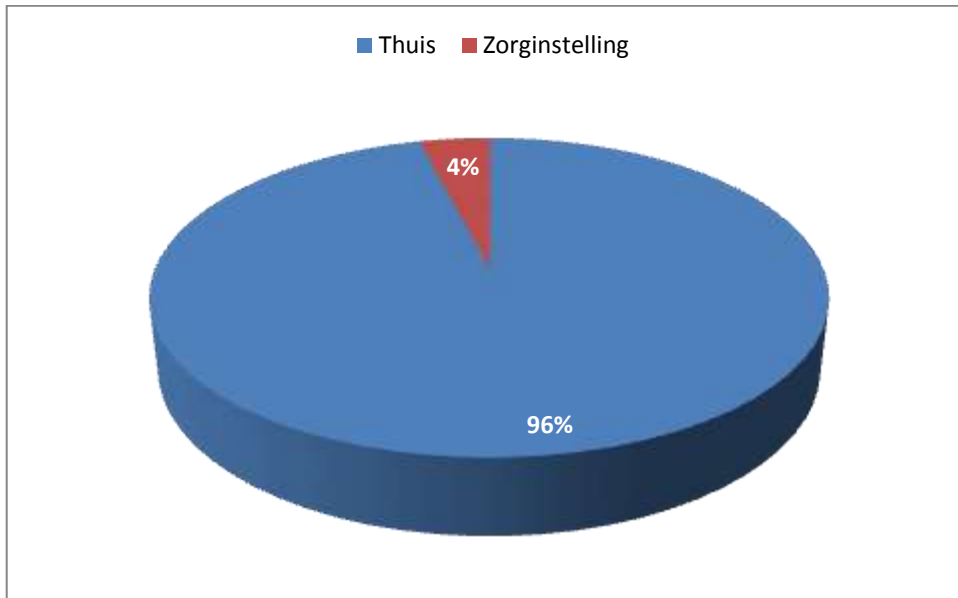
26% van de deelnemers (n=3833) geeft aan dat ze bij aankoop van het hulpmiddel niet wisten of de leverancier een contract had met de zorgverzekeraar of gemeente (figuur 74).



Figuur 74. Wist u bij aankoop of uw leverancier een contract had met uw zorgverzekeraar/gemeente (n=3833)

3.8 Ervaringen met overstappen naar andere zorgverzekering of verhuizen

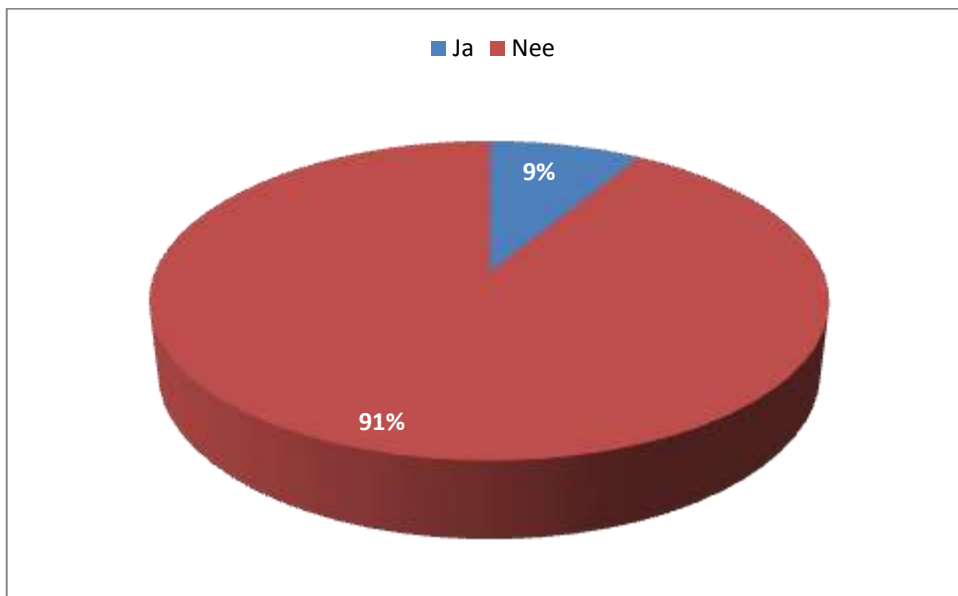
96% van de deelnemers (n=3868) geeft aan dat ze thuis wonen, terwijl 4% van de deelnemers in een zorginstelling woont (figuur 75).



Figuur 75. Woont u thuis of in een zorginstelling (n=3868)

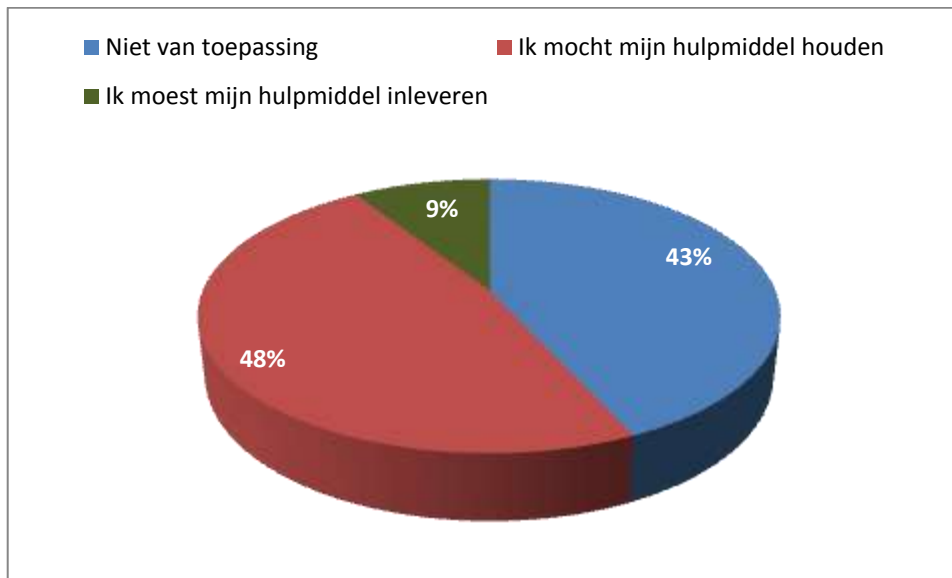
3.8.1 Ervaringen met overstappen van zorgverzekering

In totaal zijn er 2842 deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruik en die thuis wonen. 9% van deze deelnemers geeft aan ervaring te hebben met het overstappen naar een andere zorgverzekeraar met het hulpmiddel (figuur 76).



Figuur 76. Heeft u ervaring met het overstappen naar een andere zorgverzekeraar met uw hulpmiddel (n=2826)

48% van de deelnemers die thuis wonen en ervaring hebben met het overstappen naar een andere zorgverzekeraar met het hulpmiddel (n=243) geeft aan dat ze het hulpmiddel mochten houden (figuur 77).



Figuur 77. Moest u het hulpmiddel weer inleveren bij uw vorige zorgverzekeraar (n=243)

De volgende citaten geven een beeld van de verschillende ervaringen met het overstappen naar een andere zorgverzekeraar met het hulpmiddel.

Wat ging er goed:

"Alles ging goed, geen enkel probleem."

"Aankankelijk heb ik geen problemen ondervonden met de aanvraag, levering en vergoeding van het hulpmiddel; de leverancier was toen gecontracteerd met mijn toenmalige zorgverzekeraar. Een paar jaar later beëindigde de zorgverzekeraar het contract met de hulpmiddelleverancier. Ik kon het hulpmiddel (apparaat voor personenalarm) echter behouden."

"De nieuwe zorgverzekeraar wilde het hulpmiddel eerst niet overnemen. De leverancier heeft bemiddeld, waardoor het toch goed kwam."

"Een tweede overstap naar een andere zorgverzekering is prima verlopen."

"De trippelstoel is door een vorige zorgverzekeraar verstrekt en zonder meer door de huidige overgenomen en ook de vervanging van de accu's was geen probleem. Top."

Wat kan er beter:

"CPAP werd omgeruild voor exact hetzelfde type, terugzending pas na acceptatie van de nieuwe. Deze stonk naar sigarettenrook, ik kreeg meteen een andere."

"Eerst vond ik dat geen leuk idee maar ik heb nog een beter apparaat gekregen, alleen waren ze vergeten dat nieuwe apparaat in te stellen."

"Ik wist niet dat bij het wisselen van zorgverzekeraar het hulpmiddel niet automatisch mee ging. Toen ik al over was gegaan op een andere verzekeraar bleek ik achteraf nog een verzoek te moeten doen om het hulpmiddel om mee overgenomen te krijgen. Dit is wel gelukt maar na veel moeite."

"De andere verzekering verschaftte geen duidelijkheid over de vergoedingen."

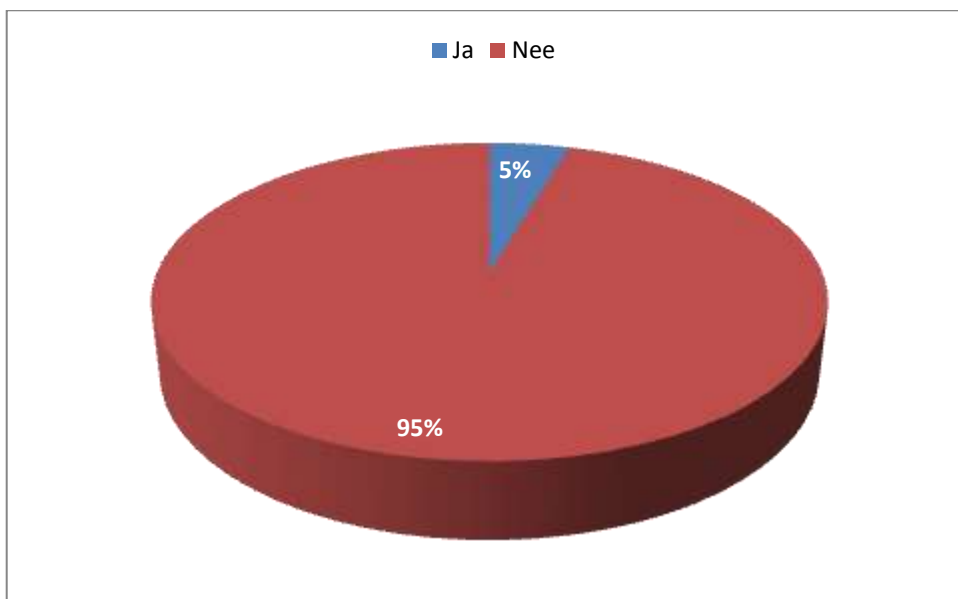
"De eerste overstap naar een andere zorgverzekering was een moeizame overstap, met vreemde vragen (voorbeeld: heeft u de materialen nog wel nodig en voor hoe lang nog). Dit is een vreemde vraag aan iemand met een eindstandig ileostoma en een rectumamputatie."

"Ik ben vroeger om de zoveel jaar weleens overgestapt van zorgverzekeraar, ik deze tijd van afnemende zorg durf ik dat niet meer zo goed. Ik mankeer het e.e.a. en weet niet op een andere zorgverzekeraar je dan accepteert of allerlei hogere drempels opgooit wegens je handicap."

"Ik wilde naar andere verzekeraar overstappen. Zou dan mijn pomp bij verzekeraar op 31-12 moeten inleveren en op 2-1 een machtiging voor een pomp aanvragen bij andere verzekeraar. Eerder een machtiging aanvragen bij andere verzekeraar kon niet. Omdat er weer een nieuwe specialistenverklaring nodig is, zou doorlooptijd voor ik een nieuwe pomp zou krijgen van andere verzekeraar 6 tot 8 weken bedragen. Dat is te lang; zo lang kan ik niet zonder insulinepomp. Daardoor is het voor mij in de praktijk onmogelijk om van zorgverzekeraar te switchen!"

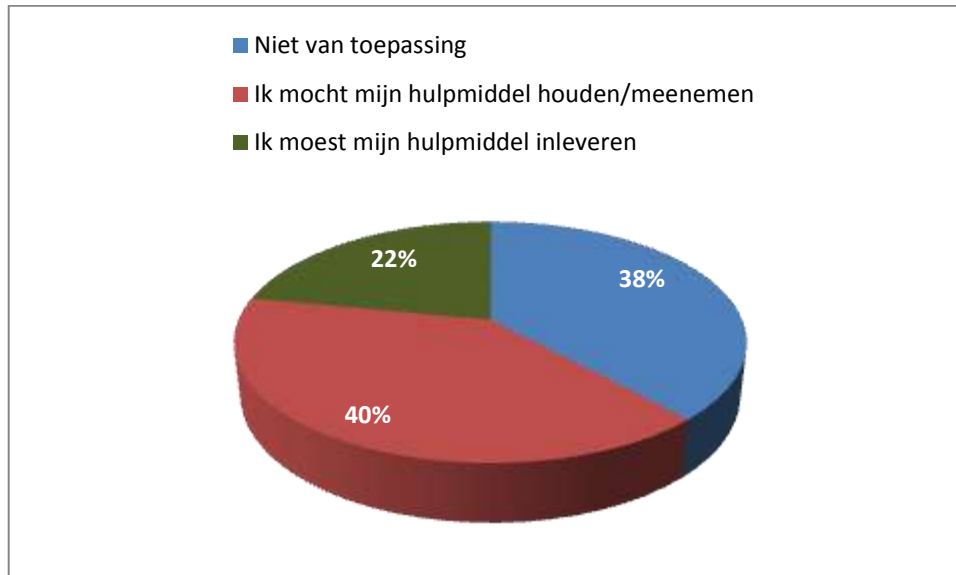
3.8.2 Ervaringen met verhuizen naar een andere gemeente

In totaal zijn er 2842 deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruik en die thuis wonen. 5% van deze deelnemers geeft aan ervaring te hebben met het verhuizen naar een andere gemeente met het hulpmiddel (figuur 78).



Figuur 78. Heeft u ervaring met het verhuizen naar een andere gemeente met uw hulpmiddel (n=2793)

40% van de deelnemers die thuis wonen en ervaring hebben met het verhuizen naar een andere gemeente met het hulpmiddel (n=123) geeft aan dat ze het hulpmiddel mee mochten nemen (figuur 79).



Figuur 79. Moest u het hulpmiddel weer inleveren bij uw vorige gemeente (n=123)

De volgende citaten geven aan wat de ervaringen zijn met het verhuizen naar een andere gemeente met het hulpmiddel.

Wat ging er goed:

"Alles ging naar wens en was perfect geregeld."

Wat kan er beter:

"Zonde van het geld! Vaak moet je het hele aanvraag proces van A tot Z weer door, en dat voor alle hulpmiddelen. Kost de samenleving en mij een hoop tijd (dus geld). Vaak zijn hulpmiddelen deels op maat gemaakt, dat is helemaal zonde van het geld."

"Zat bijna 3 maanden zonder rolstoel, lag toen noodgedwongen bijna de gehele dag op bed."

"Wij wonen in een kleine gemeente die tot 2010 een zelfstandige gemeente was en toen werd opgeslokt door een grote stad. De relatief goed voorzieningen van deze kleine gemeente werden pijlsnel vervangen door de regelingen van de grote stad en die waren veel slechter."

"We kregen een minder goed aangepaste rolstoel terug."

"Voordat wij gingen verhuizen naar deze gemeente vanwege een baan van mijn vrouw is er contact opgenomen met de nieuwe gemeente en gevraagd om met mijn toestemming mijn WMO dossier en indicatie op te vragen bij de vertrekken de gemeente. Daarop heeft de ambtenaar gezegd dat de indicatie duidelijk is en er geen problemen zijn. Maar de aanvragen kon pas formeel worden ingediend als wij zouden zijn ingeschreven bij de basis administratie van de gemeente. Toen wij ons melden op de dag van inschrijving kregen wij te horen dat achteraf is gebleken dat de WMO verordening niet van toepassing is op vrije sector woningen en dat de WMO verordening leidend is. Zijn eerdere toezeggingen was daardoor niet relevant. Daardoor verkeer ik in een uiterst hopeloze situatie."

"Alles werd opnieuw aangevraagd ook keuring door een arts."

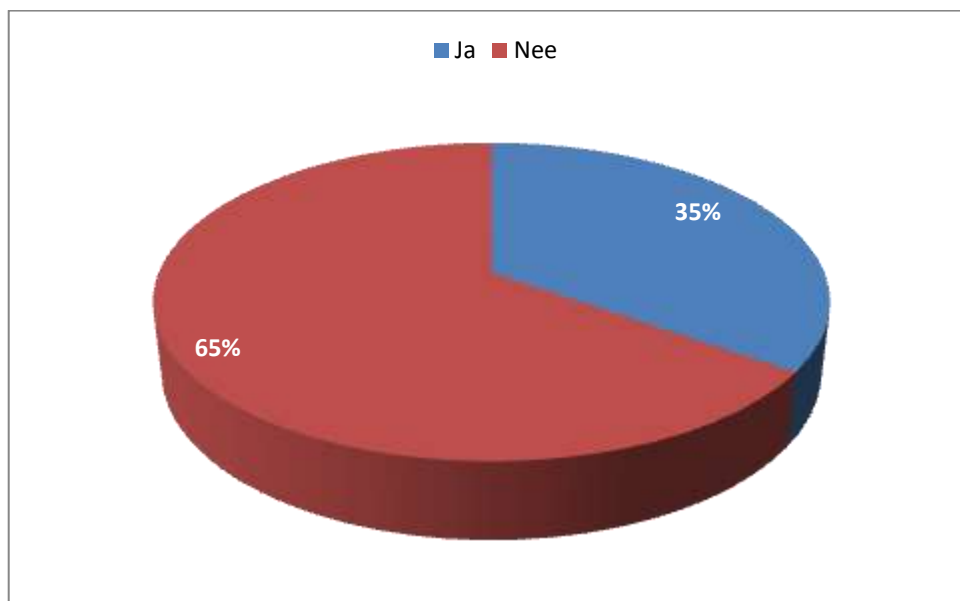
"De aanvraag voor een scootmobiel mocht ik doen als ik was ingeschreven in de gemeente ook al kon ik aantonen dat ik daar een woning had aangeschaft die een paar maanden later betrokken zou worden. Gelukkig was de oude gemeente coulant en mocht ik tot aflevering van de vervangende scootmobiel de vorige blijven gebruiken. Je wordt er wel zenuwachtig van hoor."

"De nieuwe gemeente was traag. Van mijn vorige gemeente mocht ik de hulpmiddelen houden totdat de nieuwe gemeente mijn hulpmiddelen geleverd had. Dat ging moeizaam. Uiteindelijk heb ik dezelfde hulpmiddelen gekregen."

"Het lang wachten, veel gesprekken en elke gemeente heeft andere hulpmiddelen andere regels een heel gedoe erom heen."

3.8.3 Verhuizen vanuit huis naar zorginstelling

In totaal zijn er 142 deelnemers die een hulpmiddel hebben voor lang gebruik en die in een instelling wonen. 35% van deze deelnemers geeft aan ervaring te hebben met het verhuizen vanuit thuis naar een zorginstelling met het hulpmiddel (figuur 80).



Figuur 80. Heeft u ervaring met het verhuizen vanuit huis naar een zorginstelling met uw hulpmiddel (n=142)

48% van de deelnemers die in een instelling wonen en ervaring hebben met het verhuizen vanuit thuis naar een zorginstelling met het hulpmiddel (n=48) geeft aan dat ze het hulpmiddel mee mochten nemen (figuur 81).



Figuur 80. Moest u het hulpmiddel weer inleveren bij uw gemeente (n=48)

De volgende citaten laten zien welke ervaringen er zijn met het verhuizen naar een andere gemeente met het hulpmiddel.

Wat ging er goed:

"Alles is heel goed verlopen. Vanuit de ergotherapie van het verzorgingshuis is een meer geschiktere rolstoel aangeboden. De afstelling van een en ander is nog niet helemaal in orde maar het heeft de aandacht."

"Er was geen enkel probleem, eerst was het in bruikleen tijdelijk en daarna permanent."

"Geen problemen gehad met de verhuizing van thuis naar een zorginstelling."

"Gelukkig met de verhuizen naar een andere gemeente bleef ik de zelfde leverancier houden dus tot dat ik mijn aangevraagde elektrische rolstoel van mijn nieuwe gemeente had het duurde wel vijf maanden in totaal voor dat alles geregeld was."

"Het ging allemaal goed."

"Mijn moeder had thuis al een rolstoel/rollator en mocht dit meenemen naar het verzorgingstehuis."

"Na discussie bleek dat het hulpmiddel mee mocht."

Wat kan er beter:

"Bij de verhuizing van mijn vader van gemeente X naar gemeente Y moest hij zijn scootmobiel in gemeente X inleveren en bij de gemeente Y weer een nieuwe aanvragen. De bureaucratie ten top."

"Dat een nieuw aangepast hulpmiddel ingeleverd moest worden, omdat de ene gemeente het niet overnam van de ander schafte liever zelf een nieuw aan. Leve de bezuinigingen!"

"Het was onduidelijk waar ik mijn rolstoel moest inleveren. Het leek alsof niemand geïnteresseerd om de rolstoel in te nemen. Degene die hem kwam ophalen leek verbaasd en vertelde mij dat de meeste mensen de rolstoel te koop aanbieden op Marktplaats."

"Met de verhuizing moest het hulpmiddel worden ingeleverd en werd op de nieuwe locatie eenzelfde hulpmiddel geplaatst. Zelfde leverancier."

"Twee maanden in zorginstelling verbleven in een andere stad, mochten de aangepaste rolstoel niet meenemen naar een zorginstelling in een andere stad."

"Veel te lange levertijden en gedoe met wel of niet aangepast spul krijgen. Al die tijd oncomfortabel voor een vrouw van 90. Als ze zo lang wachten is het straks niet meer nodig, ligt ze in haar kist."

4 Samenvatting

Algemene gegevens van de deelnemers die één of meer hulpmiddelen gebruiken

- De vijf hulpmiddelen die door de deelnemers aan deze meldactie het meest gebruikt worden zijn stomamateriaal, de rolstoel, kruk(ken), de scootmobiel en het gehoorapparaat.
- 73% van de deelnemers heeft deze vragenlijst voor zichzelf ingevuld. Op de tweede en derde plaats worden de partner en de (schoon)vader of (schoon)moeder genoemd als gebruiker van het hulpmiddel.
- 91% van de deelnemers heeft één of meer chronische aandoeningen, waarvan een lichamelijke beperking, reumatische aandoening, hart- en vaatziekten en astma/COPD het meeste genoemd worden.
- 61% van de deelnemers gebruikt meer dan één hulpmiddel.
- Het grootste deel van de deelnemers geeft aan veel gehinderd te worden door de beperking.
- De meeste deelnemers geven aan dat het hulpmiddel (heel) belangrijk voor ze is. Op een schaal van 1 tot 5, waarbij 5 staat voor 'heel belangrijk', scoren deelnemers een gemiddeld 4,38.
- Het hulpmiddel wordt het belangrijkste gevonden voor het verplaatsen/de mobiliteit, gevolgd door symptoom bestrijding en functioneren in het algemeen dagelijks leven.
- 96% van de deelnemers woont thuis en 4% van de deelnemers woont in een zorginstelling.
- De gemiddelde leeftijd van de deelnemers is 64 jaar en 5 maanden.
- 57% van de deelnemers is vrouw.

Het kiezen van een hulpmiddel

- 69% van de deelnemers heeft onderzocht welk type of soort hulpmiddel het beste past bij de persoonlijk situatie. Deze informatie is het meest gevraagd aan de hulpverlener, gevolgd door de leverancier en het internet.
- 79% van de deelnemers geeft aan hulp gehad te hebben bij de uiteindelijke keuze van het hulpmiddel. De meest gegeven antwoorden op deze vraag zijn de zorgverlener, gevolgd door de leverancier en de gemeente.

Keuzevrijheid

- 42% van de deelnemers geeft aan dat ze geen mogelijkheid hadden om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (47%), deelnemers die een hulpmiddel voor lang gebruik hebben (45%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (55%).
- Deelnemers verzekerd bij De Amersfoortse, Ditzo en Menzis ervaren de meeste mogelijkheid om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen (71%). Deelnemers verzekerd bij Agis, Zorg en Zekerheid en De Friesland ervaren de minste mogelijkheid te hebben om te kiezen tussen verschillende hulpmiddelen (53%)¹⁷.
- Van de deelnemers die niet de mogelijkheid hadden om te kiezen vind 28% dit een probleem. Dit probleem was groter voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (36%), deelnemers die een hulpmiddel voor lang gebruik hebben (29%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (42%).
- 35% van de deelnemers heeft knelpunten ervaren met de keuze van het hulpmiddel. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (46%), deelnemers die een hulpmiddel voor lang gebruik hebben (38%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (48%).
- Deelnemers verzekerd bij Delta Lloyd, Agis en OHRA ervaren het vaakst knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel (39%). Deelnemers verzekerd bij Avéro Achmea, Salland en FBTO ervaren het minste knelpunten rond de keuze van het hulpmiddel (20%)¹⁷.

¹⁷ Het betreft een gewogen gemiddelde score van genoemde zorgverzekeraars. Niet alle zorgverzekeraars zijn in de rapportage meegenomen. Zie ook de toelichting in de leeswijzer, paragraaf 1.4.

- De meest genoemde knelpunten met de keuze van het hulpmiddel zijn:
 1. Ik mag alleen kiezen voor leveranciers die een contract hebben met mijn zorgverzekeraar/gemeente;
 2. Beperkte keuze in hulpmiddelen;
 3. Beperkte keuze in hulpmiddelen die mijn beperking voldoende compenseren.

Aanvraag

Aanvragen van de machtiging

- 46% van de deelnemers had een machtiging nodig voor de aanvraag van het hulpmiddel.
- 15% van de deelnemers die een machtiging nodig hadden, hebben hier knelpunten bij ervaren. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (20%), deelnemers die een hulpmiddel voor lang gebruik hebben (17%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (24%).
- De deelnemers verzekerd bij Delta Lloyd, Agis en Zorg en Zekerheid ervaren het vaakst knelpunten met het krijgen van een machtiging (23%). De deelnemers verzekerd bij VGZ, IZA Zorgverzekeraar en FBTO ervaren het minste knelpunten met het krijgen van een machtiging (6%)¹⁸.
- De meest genoemde knelpunten met het krijgen van de machtiging zijn:
 1. Ik moest te lang wachten op mijn machtiging.
 2. Ik moest veel informatie afgeven waarvan ik niet wist waarvoor die werd gebruikt.
 3. Mijn machtiging werd geweigerd en ik kreeg geen/onvoldoende uitleg waarom.

Aanvragen van het hulpmiddel

- 16% van de deelnemers hebben knelpunten ervaren bij de aanvraag van het hulpmiddel. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (24%), deelnemers die een hulpmiddel voor lang gebruik hebben (18%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (32%).
- De deelnemers verzekerd bij Agis, Delta Lloyd en ONVZ ervaren het vaakst knelpunten met het aanvragen van het hulpmiddel (19%). De deelnemers verzekerd bij Interpolis ZorgActief, DSW en Aevitae ervaren het minste knelpunten met het aanvragen van het hulpmiddel (4%)¹⁸.
- De meest genoemde knelpunten met de aanvraag van het hulpmiddel zijn:
 1. Telkens opnieuw alle informatie op tafel moeten leggen;
 2. Lange wachttijd;
 3. Slechte informatie.

Levering

- 15% van de deelnemers hebben knelpunten ervaren bij de aanvraag van het hulpmiddel. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (22%), deelnemers die een hulpmiddel voor lang gebruik hebben (16%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (27%).
- Deelnemers verzekerd bij De Amersfoortse, Zorg en Zekerheid en Agis, ervaren het vaakst problemen met de levering van het hulpmiddel (20%). Deelnemers verzekerd bij Avéro, Univé en FBTO ervaren het minste knelpunten met de levering van het hulpmiddel (9%)¹⁸.
- De meest genoemde knelpunten met de levering van het hulpmiddel zijn:
 1. Lange duur tussen toekenning en levering;
 2. Gebrek aan kennis over hulpmiddel bij de leverancier;
 3. Geen vervangend hulpmiddel beschikbaar ter overbrugging van de wachttijd.

¹⁸ Het betreft een gewogen gemiddelde score van genoemde zorgverzekeraars. Niet alle zorgverzekeraars zijn in de rapportage meegenomen. Zie ook de toelichting in de leeswijzer, paragraaf 1.4.

Service, vervanging en reparatie door leverancier

- 77% van de deelnemers heeft een hulpmiddel voor lang gebruik en 23% van de deelnemers een hulpmiddel dat telkens eenmalig te gebruiken is.
- 46% van de deelnemers heeft het hulpmiddel in bezit en 34% van de deelnemers heeft het hulpmiddel in bruikleen.
- 69% van de deelnemers heeft voldoende uitleg of instructie gekregen over het hulpmiddel. Voor 12% van de deelnemers was deze uitleg te beperkt en 8% van de deelnemers heeft helemaal geen uitleg of instructie gehad over het hulpmiddel. Van de deelnemers die hebben aangegeven dat ze beperkte of geen uitleg of instructie ontvangen hebben over het hulpmiddel vindt 25% van de deelnemers dit een probleem.
- 34% van de deelnemers heeft ervaring met reparatie of vervanging van het hulpmiddel.
- 28% van de deelnemers die ervaring hebben met reparatie of vervanging van het hulpmiddel heeft hierbij knelpunten ervaren. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking in het dagelijks leven (35%).
- De meest genoemde knelpunten met de reparatie of vervanging van het hulpmiddel zijn:
 1. Reparatie/vervanging duurt lang;
 2. Slechte kwaliteit reparatie;
 3. Geen vervangend hulpmiddel gekregen.

Maatwerk

- 48% Van de deelnemers geeft aan dat het hulpmiddel speciaal op ze is aangepast (maatwerk). Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (53%), deelnemers die een hulpmiddel voor lang gebruik hebben (55%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (63%).
- 9% van de deelnemers voor wie het hulpmiddel is aangepast geeft aan dat dit niet goed gelukt is. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking in het dagelijks leven (13%).

Betaalbaarheid

(Gedeeltelijke) vergoeding

- 78% van de deelnemers geeft aan dat het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoed wordt. Deze (gedeeltelijke) vergoeding gebeurt met name door de zorgverzekeraar (73%), gevolgd door de gemeente (18%).
- 10% van de deelnemers van wie het hulpmiddel gedeeltelijk vergoed wordt, geeft aan hierbij knelpunten te ervaren. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (13%), deelnemers die een hulpmiddel voor lang gebruik hebben (11%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (12%).
- De deelnemers verzekerd bij Agis, De Amersfoortse en Delta Lloyd ervaren het vaakst knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel (17%). Deelnemers die verzekerd zijn bij Interpolis Actief, OHRA en FBTO ervaren het minst vaak knelpunten met de vergoeding van het hulpmiddel (4%)¹⁹.
- De meest genoemde knelpunten met vergoeding van het hulpmiddel zijn:
 1. Ik krijg minder hulpmiddelen dan ik nodig heb.
 2. Mijn hulpmiddel zou veel goedkoper zijn als ik het zelf gekocht zou hebben.
 3. Het standaard hulpmiddel werkt niet, ik krijg maar een beperkte vergoeding voor alternatieven.

Eigen bijdrage

- 32% van de deelnemers betaalt een eigen bijdrage voor het hulpmiddel. 23% van deze deelnemers waren bij aankoop van het hulpmiddel niet op de hoogte van deze eigen bijdrage.
- 38% van de deelnemers geeft aan dat de hoogte van deze eigen bijdrage een probleem voor

¹⁹ Het betreft een gewogen gemiddelde score van genoemde zorgverzekeraars. Niet alle zorgverzekeraars zijn in de rapportage meegenomen. Zie ook de toelichting in de leeswijzer, paragraaf 1.4.

ze is. Op de vraag hoe ze met dit probleem omgegaan zijn staat "Toch aangeschaft ten koste van andere uitgaven" op nummer één (60%).

Niet gecontracteerde leverancier

- 46% van de deelnemers heeft zelf de leverancier van het hulpmiddel uitgekozen.
- 19% van de deelnemers geeft aan dat de leverancier geen contract had met de zorgverzekeraar of gemeente.
- De meest genoemde rede om te kiezen voor een niet gecontracteerde leverancier is: "Het gaat om een hulpmiddel dat niet wordt vergoed of geleverd door de zorgverzekeraar of gemeente." (34%).
- 9% van de deelnemers die gekozen hebben voor een niet gecontracteerde leverancier heeft knelpunten ervaren. Dit percentage was hoger voor deelnemers die veel gehinderd werden door hun beperking (12%) en deelnemers die een (gedeeltelijke) vergoeding ontvangen van de gemeente (20%).
- 31% van de deelnemers geeft aan dat ze bij aankoop van het hulpmiddel niet wisten of ze in aanmerking kwamen voor een vergoeding van de zorgverzekeraar of gemeente.
- 26% van de deelnemers geeft aan dat ze bij aankoop van het hulpmiddel niet wisten of de leverancier gecontracteerd was door de zorgverzekeraar of gemeente.

Ervaringen met overstappen naar andere verzekeraar en/of verhuizen

- 9% van de deelnemers die thuis wonen en een hulpmiddel hebben voor lang gebruik hebben ervaring met het overstappen naar een andere zorgverzekeraar met het hulpmiddel. 48% van de deelnemers mocht het hulpmiddel houden, terwijl 9% van de deelnemers het hulpmiddel weer in moesten leveren.
- 5% van de deelnemers die thuis wonen en een hulpmiddel hebben voor lang gebruik hebben ervaring met het verhuizen naar een andere gemeente met het hulpmiddel. 40% van de deelnemers mocht het hulpmiddel meenemen, terwijl 22% van de deelnemers het hulpmiddel weer in moesten leveren.
- 35% van de deelnemers die in een zorginstelling wonen en een hulpmiddel hebben voor lang gebruik hebben ervaring met het verhuizen vanuit huis naar een zorginstelling met het hulpmiddel. 48% van de deelnemers mocht het hulpmiddel meenemen, terwijl 21% van de deelnemers het hulpmiddel weer in moesten leveren.

5 Conclusies

Op basis van de uitkomsten komen we tot de volgende conclusies.

Hulpmiddel belangrijk voor het dagelijks leven van mensen

Eén van de aanleiding voor het starten van de meldactie was het belang van hulpmiddelen voor de mensen die ze gebruiken in het dagelijks leven. Dat dit belang voor mensen groot is, wordt ook onderstreept door de deelnemers aan deze meldactie. Zonder het hulpmiddel ervaren mensen veel hinder en gemiddeld geven deelnemers aan dat het hulpmiddel (heel) belangrijk voor ze is. Deelnemers die door hun beperking veel hinder ervaren in het dagelijks leven, signaleren veel vaker knelpunten rondom het verkrijgen, de vergoeding, het maatwerk enz. van het hulpmiddel. Vooral bij meervoudig gebruik van hulpmiddelen ligt een stapeling van knelpunten op de loer.

Grote rol voor leverancier en zorgaanbieder bij kiezen hulpmiddel

Veel mensen hebben hulp gezocht bij het kiezen van een hulpmiddel (79%). Vooral de zorgverlener (43%) speelt hierin een grote rol. Informatie en keuzeondersteuning gericht op gebruikers zoals de hulpmiddelenwijzer (1%), wordt zelden door de deelnemers geraadpleegd. Onbekend maakt onbeminnd lijkt hier op te gaan.

Beperking in keuzevrijheid vaakst genoemd knelpunt

De twee meest genoemde knelpunten bij het kiezen van het hulpmiddel zijn "dat er alleen gekozen mag worden voor leveranciers die een contract hebben met de zorgverzekeraar of gemeente" (32%) en de "beperkte keuze in hulpmiddelen" (30%). 28% van de deelnemers ervaart beperkingen in keuzevrijheid als een probleem.

Voor wat betreft de ervaren beperkte keuze in hulpmiddelen is onduidelijk of er werkelijk sprake is van een beperkte keuze in hulpmiddelen. Wellicht is er meer keuze in hulpmiddelen dan de deelnemers beseffen, maar worden ze hier niet op gewezen of mogelijk gestuurd door de verstrekende instantie en of zorgverlener. Door contractering, selectieve inkoop en specifieke protocollen/richtlijnen voor verstrekking van hulpmiddelen is het denkbaar dat de deelnemers via een voor hen "onzichtbaar" stroomschema worden gestuurd naar slechts één of een beperkt aantal hulpmiddelen. Dit kan door de gebruiker ervaren worden als een beperkte keuze, zeker wanneer het voorgestelde hulpmiddel "niet passend" of "niet adequaat" is voor de gebruiker.

Van aanvraag tot levering; duurt lang en informatieverstrekking kan beter

Op het moment dat een deelnemer een hulpmiddel aanvraagt is er vaak al enige tijd een zorgvraag. Lang wachten noemen deelnemers het vaakst als knelpunt. Zowel bij de afgifte van een machtiging (30%), als bij de levering (39%). Bij de aanvraag staat het lange wachten als knelpunt op de tweede plaats (30%). Het zijn verschillende stappen in de toegang tot de zorg. Maar als bij de meeste van die verschillende stappen het vaakst genoemde knelpunt de wachttijd is, dan duurt wachten voor de gebruiker echt heel lang.

De verschillende stappen zorgen er soms ook voor dat de aanvrager telkens opnieuw alle informatie op tafel moet leggen (35%). Ook dat ervaren deelnemers als knelpunt. Hierbij tekenen sommige deelnemers aan dat het voor hen ook niet duidelijk is hoe en door wie de informatie wordt gebruikt (21%). Bij de levering blijkt een gebrek aan deskundige informatie een vaker genoemd knelpunt (17%). Daarnaast heeft één op de vijf deelnemers geen of een beperkte instructie ontvangen over het gebruik van het hulpmiddel.

Ook reparatie en vervanging duurt lang

Ook deelnemers die ervaring hebben met reparatie of vervanging van het hulpmiddel noemen lang wachten (47%) het vaakst als probleem. Als wachten lang duurt, dan helpt het als er een vervangend hulpmiddel beschikbaar is. Helaas is het achterwege blijven van een vervangend hulpmiddel ook een vaak genoemd knelpunt (19%).

Maatwerk niet altijd op maat

Ongeveer één op de tien gebruikers van een hulpmiddel dat speciaal op maat moet worden gemaakt, vindt dat de aanpassing niet goed is gelukt. Het zou goed zijn als zorgverzekeraars/gemeenten bij gebruikers nagaan of maatwerk succesvol is en de uitkomst meenemen in de afspraken die zij met leveranciers maken.

Vergoeding is vooraf onbekend en niet altijd voldoende

De meeste deelnemers (78%) krijgen het hulpmiddel geheel of gedeeltelijk vergoed uit de zorgverzekering. Eén op de tien deelnemers van wie het hulpmiddel (gedeeltelijk) wordt vergoed ervaart problemen. Deze groep noemt met name dat ze minder hulpmiddelen krijgen dan ze nodig hebben (22%). Dit geldt zowel voor hulpmiddelen voor eenmalig gebruik, zoals incontinentiemateriaal en stoma-materiaal. Maar ook voor hulpmiddelen voor langer gebruik die bijvoorbeeld elke één of twee jaar vervangen dienen te worden, zoals steunkousen, braces en korsetten. Ook noemen deelnemers als knelpunt dat zij goedkoper uit zouden zijn geweest als zij zelf het hulpmiddel hadden gekocht (16%).

Wat opvalt is dat veel deelnemers voorafgaand aan de aanschaf niet weten of een hulpmiddel vergoed wordt (31%) of dat er een eigen bijdrage van toepassing is (23%), of dat er een gecontracteerde zorgaanbieder is (26%). De informatievoorziening op deze punten, kan echt beter.

Betaalbaarheid onder druk

38% van de deelnemers van wie het hulpmiddel (gedeeltelijk) vergoed wordt en die een eigen bijdrage betalen, ervaart de hoogte van de eigen bijdrage als een probleem. De meest genoemde oplossing om met de hoogte van deze eigen bijdrage om te gaan is "toch aangeschafte ten koste van andere uitgaven" (60%). Het merendeel van de deelnemers gebruikt meerdere hulpmiddelen. Kosten stapelen zich. De optelsom van eigen bijdragen, eigen risico, premie(s) en zorg die ze zelf moeten betalen, beperken de bestedingsruimte.

Overstappen naar andere verzekeraar met een hulpmiddel lijkt weinig aantrekkelijk

Het overgrote deel van de deelnemers heeft geen ervaring met wisselen van verzekeraar. Zij die dat wel hebben (9%), lopen soms tegen bureaucratische hindernissen aan. Ook leeft er onzekerheid over de gevolgen voor het hulpmiddelengebruik. Dat remt deelnemers om over te stappen.

Verhuizen naar andere een gemeente is risico op verspilling en gedoe

Iedere gemeente hanteert eigen regels. Als je verhuist naar een andere gemeente, dan kan je last ervaren van verschillen in regels.

6 Aanbevelingen

Op basis van de conclusies komen we tot de volgende aanbevelingen.

Wees bewust van het belang van een hulpmiddel voor de gebruiker

- Hulpmiddelen betekenen veel voor de kwaliteit van het dagelijks leven van mensen. Dat blijkt opnieuw uit deze meldactie. Het verstrekken en vergoeden van hulpmiddelen daar zijn vaak verschillende personen en instanties bij betrokken. Het is belangrijk dat al die personen en instanties zich terdege bewust zijn van het belang van een hulpmiddel voor de gebruiker. En dat zij maximaal bijdragen aan het snel leveren van een passend kwalitatief goed hulpmiddel.

Bied een persoonlijk hulpmiddelenbemiddelaar

- Zorgverzekeraars en gemeenten zouden bij de zorginkoop goed moeten letten op de logistiek van het gehele proces en alert op hoe onnodig wachten te voorkomen. Koppel aan de service van wachtlijstbemiddeling voor schrijnende situaties een dienstverlening in de vorm van een persoonlijke hulpmiddelenbemiddelaar.

Maximaal aanvaardbare wachttijden ook voor hulpmiddelenzorg

- Voor verschillende zorgvormen gelden zogenaamde Treeknormen waar patiënten zich op kunnen beroepen. Hulpmiddelen vallen daar buiten. Voor de hulpmiddelen waar wachttijden een reëel probleem zijn, kan een norm waar de gebruiker zich op kan beroepen verbetering brengen. Dit zou wel een norm moeten zijn die geldt voor het totale traject van toegang tot ingebruikname.

Investeer in het ontsluiten van goede keuze-informatie

- Er is informatie beschikbaar voor mensen die een hulpmiddel zoeken of aan aanschaffen. Dat gaat om betrouwbare onafhankelijke keuze informatie. Zorg voor een goede ontsluiting van deze informatie.
- Om een passende keuze te maken, wil de gebruiker vooraf ook weten wat de kosten zijn. Wees duidelijk over eigen bijdragen, eigen risico, mogelijkheid voor een pgb, en eventueel minder vergoeding als een gebruiker kiest voor een niet-gecontracteerde leverancier of een hulpmiddel van eigen voorkeur.

Maak meer werk van maatwerk

- Onderzoek samen met gebruikers waarom maatwerk gemiddeld bij 1 op de 10 gebruikers niet lukt en welke stappen genomen moeten worden om te zorgen dat de gebruikers toch een adequaat hulpmiddel verkrijgen.

Wees duidelijk over zorginkoop en keuzevrijheid

- Leg uit hoe u als verzekeraar of gemeente hulpmiddelen(zorg) inkoop. En op welke manier ervaringen van gebruikers daarbij benut worden. Besteed als zorgverzekeraar extra aandacht aan keuzevrijheid. In het bijzonder voor houders van een restitutiepolis. Voor hen is op voorhand vaak niet duidelijk dat ze niet altijd 100% vergoeding krijgen als ze naar een niet-gecontracteerde zorgaanbieder gaan.

En dan dit nog

- Beperk de hoeveelheid op te vragen informatie voor machtiging tot een noodzakelijk minimum. Leg uit hoe informatie van gebruikers beschermd wordt²⁰.
- Neem terughoudendheid om over te stappen naar een andere zorgverzekeraar weg onder hulpmiddelegebruikers²¹.

²⁰ Deze aanbeveling komt mede voort uit meerdere vragen die hierover binnenkomen op het Nationale Zorgnummer.

²¹ Met ingang van 2016 hebben zorgverzekeraars overstappers toegezegd om machtigingen van de oude zorgverzekeraar over te nemen.

Tot slot

Hulpmiddelen betekenen veel voor de kwaliteit van het dagelijks leven van mensen. Dat schreven Patiëntenfederatie NPCF en Ieder(in) begin 2015 in een brief aan de leden van de Vaste Kamercommissie voor Volksgezondheid Welzijn en Sport. De uitkomsten van de voorliggende meldactie bevestigen dat hulpmiddelen van groot belang zijn voor het dagelijks leven van gebruikers.

Dat hulpmiddelen een belangrijke bijdrage leveren aan de zelfredzaamheid van de gebruiker is een mooie constatering. Maar dat betekent ook dat haperingen in o.a. de kwaliteit, de keuzevrijheid, de toegang, en de levering van hulpmiddelen een grote impact hebben op het leven van gebruikers.

In eerder genoemde brief uitten wij onze zorgen over of er voldoende op basis van kwaliteit wordt ingekocht door zorgverzekeraars, of er goede keuze informatie is, of er voldoende maatwerk wordt geboden voor complexe zorgvragen en of de eigen betalingen voor hulpmiddelen de toegankelijk niet te veel beperken. Later dit jaar uitte de Diabetesvereniging Nederland onvrede van diabetespatiënten over de inkoop van bloedglucosemeters. De beroepsvereniging V&VN trok dit najaar aan de bel en signaleert een toenemend aantal klachten over een beperkt assortiment van bepaalde medische hulpmiddelen. 'Ouderen en chronisch zieken krijgen steeds vaker niet de medische hulpmiddelen die passen bij hun aandoening', zo stelt V&VN. De Nederlandse Stomavereniging vroeg bijna 800 gebruikers van stomamaterialen naar ervaringen met vergoeding van stomamiddelen. Daaruit blijkt o.a. dat zelf, meestal met behulp van een deskundige, een keuze kunnen maken uit stomamateriaal en de leverancier heel belangrijk wordt gevonden.

De signalen uit de praktijk zijn dit jaar ook verwoord in een rapport verkenning extramurale hulpmiddelen van ZonMw. Het versterken van de positie van de gebruiker noemt ZonMw als specifiek aandachtspunt.

De hierboven genoemde signalen hebben vooral betrekking op zogenaamde verbruikshulpmiddelen die worden vergoed door de Zorgverzekeraar. Aan voorliggende meldactie hebben veel gebruikers van vele verschillende hulpmiddelen deelgenomen. Waaronder ook gebruikers van hulpmiddelen die verstrekt of vergoed worden door de gemeente. Ook voor deze hulpmiddelen zien we vergelijkbare signalen, met als extra aandachtspunt de belastende bureaucratie en daarmee gepaard gaande wachttijden voor gebruikers.

Inmiddels heeft de minister op basis van de rapportages en signalen laten weten met partijen in gesprek te willen over het oppakken van verbeterpunten in de hulpmiddelenzorg. Ook zou er een laagdrempelig klachtenloket moeten komen. Laat voor het gesprek en het in de praktijk realiseren van verbeterpunten deze en andere bevindingen van gebruikers leidend zijn. Dat is wat ons betreft de beste weg naar verbetering van de hulpmiddelenzorg.