Race to the bottom in hulpmiddelverstrekking

Omdenken moet

Weten wat er te koop is, is een goede Nederlandse eigenschap. Maar wie een rolstoel of een ander hulpmiddel nodig heeft en zich daarvoor meldt bij de gemeente, krijgt te maken met een standaardpakket. Een pakket dat via aanbestedingsprocedures zwaar is uitonderhandeld. Zo zwaar dat nog maar een paar grote dealers kunnen meegaan in de prijzenslag. Verschraling van het aanbod en gebrek aan innovatie liggen op de loer. Vorige maand bracht een groep verontruste leveranciers samen met o.a. Support Magazine een bezoek aan Tweede Kamerlid Otwin van Dijk. Belangrijkste conclusie: Omdenken moet. Zowel bij de branche, de gemeente én de gebruiker. Want ja, als gebruiker kun je veel meer dan je zelf vaak denkt.

Kamerlid Otwin van Dijk (PvdA), zelf rolstoeler, leidde afgelopen januari succesvol het VN-verdrag voor mensen met een handicap door de Tweede Kamer. Twee weken later legt hij tijdens een rondetafelbijeenkomst in het parlementsgebouw zijn oor te luisteren voor de problemen in de hulpmiddelverstrekking. De Europese aanbestedingsprocedures - die er te vaak toe leiden dat de goedkoopste leverancier de opdracht krijgt - zijn daar de grootste oorzaak van. Eenmaal gekozen blijken gemeentes niet graag af te willen wijken van het standaardpakket. Toch staat de hulpmiddelgebruiker niet machteloos. “Gebruikers hebben meer rechten en bevoegdheden dan ze zelf denken,” zo vertelt **Otwin van Dijk** aan tafel. “Als rolstoelgebruiker moet je soms de blaren op je tong lullen, maar het lúkt je wel! Punt is wel dat je weg moet weten. Empowerment van de gebruiker is daarom belangrijk. Wat iedereen bijvoorbeeld zou moeten weten is dat je je eigen indicatie kunt schrijven in een persoonlijk plan. De gemeente is verplicht daarnaar te kijken. Vervolgens heb je als gebruiker de keuze tussen een hulpmiddel in natura of een pgb. Voordeel van het persoonlijk plan vind ik dat het mensen kan dwingen goed na te denken wat ze zélf eigenlijk willen.”

PERSOONSGEBONDEN BUDGET

Het persoonlijk plan is nieuw in de Wmo 2015, het is geregeld in artikel 2.3.2. Maar ook Wmo-artikel 2.3.6 is, hoe saai het ook klinkt, van cruciaal belang voor de hulpmiddelgebruiker die weet wat er te koop is. Het regelt het recht op een persoonsgebonden budget. Support Magazine schreef eerder al uitgebreid over over dit instrument om je eigen boontjes te kunnen doppen. Aan tafel komt het pgb uitgebreid aan bod, want helemaal vlekkeloos verloopt het helaas niet.

“ALS JE ONDERNEMERS OP HET LAAGSTE PLAN HOUDT QUA PRIJS, KOMT ER GEEN INNOVATIE.”

Laura de Vaan, bekend handbiker en gespreksdeelnemer als rolstoelgebruiker, legt de vinger op de zere plek: “Als ik een voorziening nodig heb, dan krijg ik te weinig pgb om die zelf te kunnen kopen, dat komt door de kortingen die de gemeente krijgt.” **Lody Vel**, commercieel directeur Ortec Seating Solutions valt haar bij: “Dat is ook precies te reden dat ik mensen adviseer géén pgb te nemen. In de huidige situatie is een pgb gewoon niet interessant, omdat je nooit aan het benodigde bedrag komt.” **Twan Kersten** van Rolstoel Service Nijmegen: “Ik heb daar moeite mee. Rijke mensen kunnen het zich veroorloven om het ontbrekende bedrag bij te betalen, maar wie in de bijstand zit kan zich dat niet veroorloven.”

PRIJZENSLAG

Toch blijft een pgb beslist de moeite van het overwegen waard, zeker als de kwaliteit van de producten in het standaardpakket niet van de hoogste standaard is. Rolstoeler **Ferry Beckers** van Double Performance noemt een voorbeeld: “Er worden rolstoelen in de markt gezet die 20 jaar geleden al hadden afgedaan. Wanneer wij aan zo’n product een handbike willen koppelen, dan kán dat niet eens. De stoel klapt gewoon uit elkaar!” **Jan Troost** (de rolstoelende ex-voorzitter van de CG-raad, nu adviseur bij MEE) noemt het zorgelijk: “Als je ondernemers op het laagste plan houdt qua prijs, komt er geen innovatie.”

Karel Jonker, directeur van de Vegro-keten van thuiszorgwinkels, is aan tafel één van de felste pleitbezorgers van verandering: “Wij zijn gestopt met Wmo-dienstverlening vanwege de prijzenslag die momenteel plaatsvindt. De prikkel moet zijn om sociale oplossingen te vinden in plaats van geld verdienen. Dit verwijt kun je de branche maken. Wat de branche vergeten is, is de cliënt centraal te stellen.”

Mario van Bezouw (TNS revalidatie service) illustreert dit: “Het gebeurt dat adviseurs van grote dealers een kruisje achter hun naam krijgen als ze teveel afwijken van het standaardpakket.” Zijn bewering lijkt ongelofelijk, maar **Ferry Beckers** van Double Performance beaamt dat dit wel degelijk gebeurt. **Van Bezouw** vervolgt: ”Er zijn dealers die hun eigen medewerkers niet naar de Supportbeurs laten gaan, omdat zij niet mogen niet zien wat er allemaal

FERRY BECKERS

MARIO VAN BEZOUW

TWAN KERSTEN

LAURA DE VAAN

te koop is." **Otwin van Dijk**: "De branche heeft een bijdrage geleverd aan de ratrace to the bottom. Het ontbreekt aan beroepsrichtlijnen in de branche, aan beroepsstandaarden."

AANBESTEDING

De manier van aanbesteden wordt aan tafel als voornaamste oorzaak gezien van de ontstane situatie. **Twan Kersten**: "Mijn stelling is dat Europees aanbesteden niet werkt in de hulpmiddelenbranche. Er zit een emotie aan vast, namelijk een mens." **Karel Jonker**: "Klopt, de aanbesteding loopt niet goed. Gemeentes hebben er baat bij dat alles doorkabbelt." Hij vervolgt: "Ik zie bestuurlijk aanbesteden als een oplossing. Bedrijven zouden alles transparant neer moeten leggen bij de gemeente. Wat is de kostprijs, wat is de marge." **Otwin van Dijk**, die voor zijn aantreden in de Tweede Kamer wethouder van o.a. Welzijn en Zorg in Doetinchem was, is het met hem eens: "Je bent geen moderne wethouder als je niet bestuurlijk aanbesteedt." (Toelichting: In tegenstelling tot bij Europees aanbesteding - waar in de regel de rekenmeesters van de gemeente zich over buigen - gaat bij een bestuurlijke aanbestedingen de opdrachtgever met de aanbieders om de tafel om alle mogelijkheden te bespreken.)

"ALS ROLSTOELGEBRUIKER MOET JE SOMS DE BLAREN OP JE TONG LULLEN, MAAR HET LÚKT JE WEL!"

ZONDER HULPMIDDEL GEEN PARTICIPATIE

Behalve dat er bij de gemeente anders gedacht moet worden bij de inkoop van hulpmiddelen, valt er aan de verstrekkingskant ook het nodige te verbeteren. **Jan Troost**: "Juist de Wmo-ambtenaar die aan de keukentafel zit moet een andere mindset hebben. Een hulpmiddel lijkt een kostenpost, maar het vergroot de mogelijkheid dat gehandicapten mee kunnen doen. Een hulpmiddel is een participatiemiddel." **Otwin van Dijk**: "Klopt, het is een kwestie van omdenken, net als bij de aanname van het VN-verdrag voor mensen met een beperking. Het gaat om actief burgerschap, dat moet de beeldvorming zijn." Aan tafel rijst de vraag of iedereen bij de gemeente wel over de juiste informatie beschikt. Otwin van Dijk: "Ook gemeentes hebben empowerment nodig. Die willen echt niet alléén op het geld zitten."

POTJESPROBLEMATIEK

Moet nu de hele Wmo op de schop? De gespreksdeelnemers denken daar verschillend over. In elk geval zijn er genoeg zaken die om een oplossing vragen. **Lody Vel**: "De regelgeving is een probleem. Er is een wirwar van regels en er is een spanningsveld tussen de regels zelf." **Karel Jonker**: "Er is geen aansluiting met de zorgverzekering. Stel, een cliënt komt in de langdurige zorg terecht, dan gebeurt het dat alle spullen worden weggehaald, en dat even later dezelfde spullen weer bezorgd worden door een andere verstrekker." **Lody Vel**: "Ja, of een inferieur product, dan is de cliënt de dupe." **Otwin van Dijk**: "Die verschillende potjes vormen een probleem. Als een cliënt pech heeft kan hij zelfs drie keer dezelfde voorziening van drie keer een andere verstrekker krijgen."

"WAT IEDEREEN ZOU MOETEN WETEN IS DAT JE JE EIGEN INDICATIE KUNT SCHRIJVEN."

Kostenverlaging bij de één kan bovendien tot kostenverhoging bij de ander leiden, zo vertelt **Lody Vel**. "Op het moment dat een sta-op rolstoel niet meer vergoed wordt, ontstaan er hogere kosten in de verzorging. Bijvoorbeeld omdat iemand niet meer zelfstandig naar het toilet kan." Als ander voorbeeld van potjesproblematiek noemt **Otwin van Dijk** de cursussen valpreventie voor ouderen van de gemeenten. "Die cursussen leidden meetbaar tot minder fracturen, wat fijn was voor de ziektekostenverzekeraars. Maar werden de cursussen uit bezuinigingsoverwegingen gestaakt, dan liep het aantal breuken weer op, met

LODY VEL

KAREL JONKER

OTWIN VAN DIJK

STEF BEUMER

JAN TROOST

een kostenverhoging voor de verzekeraars tot gevolg." **Stef Beumer** (O4 WheelChairs) vindt dat Nederland aan domeindenken doet. "Zo worden aan ouderen geen actieve rolstoelen verstrekt, terwijl het beleid er aan de andere kant op gericht is dat ouderen meer moeten bewegen." Verhuizing is ook een probleem dat aan tafel meermaals wordt aangesneden. Wanneer een cliënt van de ene naar de andere gemeente verhuist, dan mag het door de Wmo verstrekte hulpmiddel in de regel niet meegenomen worden. Terwijl het toch logisch (en goedkoper) zou zijn dat de nieuwe gemeente het gewoon zou overnemen. **Lody Vel**: "Dit komt doordat iedereen bij de gemeente efficiënt moet werken en de afschrijvingstermijnen niet synchroon lopen. De ene gemeente schrijft een hulpmiddel af in 2 jaar, de andere in 6 à 7 jaar."
Twan Kersten sluit dit deel van het gesprek dan ook af met een heel terechte opmerking: "Er zijn constructies die kostenverhogend werken."

WAT NU?

Wat is nu de conclusie van deze bijeenkomst? Alle gespreksdeelnemers waren het erover eens dat het bewustzijn vergroot moet worden. Er moet meer bekendheid komen over de mogelijkheden die de wet biedt, zowel bij de gebruiker als de ambtenaar die aan de keukentafel aanschuift. **Karel Jonker**: "Cliënten zijn machtiger dan ze denken. Als je alle gebruikers mobiliseert, dan heb je een potentieel veranderaars. Zij kunnen een vuist maken. **Otwin van Dijk** sluit zich daarbij aan.

"CLIËNTEN ZIJN MACHTIGER DAN ZE DENKEN."

Hij pleit voor empowerment van gebruiker én gemeentes, en voor transparantie bij de aanbesteding. Hij ziet daarbij een rol voor de VNG. Gespreksvoorzitter **Ad van Gaalen**, uitgever van Support Magazine, zegt toe in het blad uitgebreid aandacht te zullen besteden aan het persoonlijk plan en het persoongebonden budget. Hij broedt op een plan voor een 'blauwe powerkaart' die gebruikers uit hun zak kunnen trekken om tegenstribbelende Wmo-ambtenaren van hun rechten te overtuigen. (In de volgende editie van Support Magazine daarover meer!) **Laura de Vaan** voegt hier nog waardevolle tip aan toe:"Als gebruiker moet je ook niet weer meteen heftig de strijd aangaan met je gemeente-ambtenaar. Je moet de goede toon weten te vinden."

WIE WAREN ER?

- Otwin van Dijk - Tweede Kamerlid (PvdA)
- Stef Beumer - general manager O4 WheelChairs
- Twan Kersten - RSN Rolstoelservice
- Karel Jonker - Directeur Vegro
- Laura de Vaan - Olympisch handbiker
- Lody Vel - Commercieel directeur Ortec Seating Solutions
- Mario van Bezouw - TNS revalidatie service
- Jan Troost - ex-voorzitter CG-raad, activist, medewerker MEE
- Ferry Beckers - Double Performance
- Ad van Gaalen - uitgever Support Magazine, gespreksvoorzitter

ERGOTHERAPEUT

Het persoonsgebonden budget en het persoonlijk plan zijn de belangrijke instrumenten voor de Wmo-cliënt die invloed wil op de keuze van zijn hulpmiddel. Tip 3 komt van **Jan Troost**: "Je kunt als gebruiker ook naar een onafhankelijke ergotherapeut gaan. Hun advies wordt door de gemeente altijd geaccepteerd."

DE WET

Twee krachtige tools voor wie zijn eigen boontjes wil doppen:

ARTIKEL 2.3.6. VAN DE WMO

DE HOOFDREGEL:
- U mag zelf kiezen voor een **persoongebonden budget** (lid 1).

DE BIJREGELS:
- U moet (lid 2a) wel redelijkerwijs in staat zijn dit zelf te bepalen en te beheren. Als u een gewone weldenkende Nederlanders bent mag dit geen probleem zijn en kan de gemeente het pgb op deze grond niet weigeren.
- U moet er zelf om vragen (lid 2b).
- U mag geen gevaarlijke of hele slechte spullen uitkiezen (lid 2c).
- Die spullen moet bovendien geschikt zijn voor het doel: een rolstoel moet bijvoorbeeld kunnen rijden (lid 3).
- De gemeente kan bepalen of u het pgb gebruikt om vrienden en bekenden mee te betalen (lid 4).
- De gemeente kan weigeren meerkosten te betalen indien u iets wilt inkopen dat uit het standaardpakket goedkoper te krijgen is (lid 5 a).
- Ook kan de gemeente weigeren als u al eerder misbruik heeft gemaakt van een pgb (lid 5b).

ARTIKEL 2.3.2. VAN DE WMO

DE HOOFDREGEL:
- De cliënt kan een **persoonlijk plan** overhandigen waarin zijn omstandigheden, behoeften en voorkeuren staan, wat hij zelf al zonder steun kan doen, wat voor mantelzorg er al dan niet is, wat die mantelzorger eventueel aan steun nodig heeft, en wat hij eventueel al van de ziektekostenverzekeraar krijgt.

Moeilijk is dit niet: u bent zelf immers de beste kenner van uw mogelijkheden en onmogelijkheden. Voor informatie over hulpmiddelen kunt u het best direct terecht bij de leveranciers. Kom vooral ook naar de Supportbeurs en steek uw licht op.