



Wegwijzer voor een complexe hulpvraag



Inleiding

Heb je een beperking, woon je zelfstandig en heb je een hulpmiddel of (woning)aanpassing nodig? Dan is de kans groot dat je hiervoor een aanvraag moet indienen bij de gemeente en daarbij ook met andere partijen te maken krijgt. Dat is bij ingewikkelde aanvragen nodig om alles goed te regelen, zodat jij uiteindelijk krijgt wat je nodig hebt.

In deze wegwijzer staat beschreven hoe je als aanvrager je aanvraag kunt indienen. Ook lees je hierin welke rol je behandelaar/arts, de Wmo-consulent en de adviseur van de leverancier van het hulpmiddel hebben in het aanvraagproces. Zij moeten namelijk met elkaar samenwerken, zodat jouw aanvraag goed wordt afgehandeld. Zo kan er vlot een passende oplossing voor je worden gevonden.

Wat is een complexe aanvraag?

In deze wegwijzer spreken we steeds over een complexe aanvraag, maar wanneer is een aanvraag eigenlijk complex? Er zijn een aantal aanwijzingen die er vaak op wijzen dat iets een complexe aanvraag is.

- Dat is bijvoorbeeld zo als je een hulpvraag hebt die **domeinoverstijgend** is. Domeinoverstijgend betekent dat je hulpmiddelen krijgt uit verschillende wetten, zoals de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg.
- Een aanvraag is ook complex als het **ziektebeeld progressief** is, als er een revalidatiecentrum bij betrokken is of als je meerdere chronische ziektes hebt (multimorbiditeit).
- Als een hulpmiddel of aanpassing bedoeld is voor **gezinnen met kinderen**, of als een van de betrokken partijen het een complexe aanvraag vindt, is de aanvraag complex.
- Vallen de hulpmiddelen of aanpassingen die je nodig hebt **buiten de standaard afspraken**? Dan is je aanvraag ook complex.

Landelijk normenkader als basis

Partijen die het Landelijk normenkader ondersteunen, hebben afspraken gemaakt over complexe aanvragen. Die afspraken gaan over de verschillende stappen die ze in het aanvraagproces moeten doorlopen en die er samen voor moeten zorgen dat ze jouw aanvraag vlot en correct afhandelen binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het uitgangspunt daarbij is dat jouw hulpvraag centraal staat. Dit uitgangspunt en de afspraken die daarbij horen, staan in het [Landelijk normenkader hulpmiddelen](#)¹. Ook staat daarin dat het functionele advies van een gekwalificeerd ergotherapeut of revalidatieteam in principe leidend is bij de selectie van een hulpmiddel voor mensen met een complexe zorgvraag. Informeer bij je gemeente hoe zij invulling geeft aan het Landelijk normenkader.

Het uitgangspunt is steeds dat dat jij een passende oplossing krijgt die nodig is om te kunnen meedoen. Gemeenten en leveranciers brengen afspraken rondom zorginkoop in lijn met dat Landelijk normenkader, om ervoor te zorgen dat de voorziening die je nodig hebt, ook te leveren is binnen de inkoopafspraken.

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/01/31/landelijk-normenkader-hulpmiddelen>

Voor wie is deze wegwijzer?

Bij het aanvraagproces van een complexe aanvraag zijn verschillende partijen betrokken. Allereerst natuurlijk jijzelf, de aanvrager. Daarnaast de (revalidatie)arts en de behandelaar of gekwalificeerd ergotherapeut, die samen met jou de zorgvraag zo compleet mogelijk in kaart brengen. Volgens een vast format maak je samen een functioneel advies over de hulpmiddelen die nodig zijn. Ook is er de Wmo-consulent, die de aanvraag namens de gemeente beoordeelt. De consulent informeert jou over de mogelijkheden die je hebt om te kiezen voor zorg in natura of voor een pgb. Als de gemeente akkoord gaat, is de adviseur van de leverancier aan zet om jouw hulpmiddel te leveren namens de gemeente, of hier een pgb voor te verstrekken.

In deze wegwijzer nemen we je mee in de aanvraagprocedure en staan jouw rol en die van de revalidatiearts/ergotherapeut, de Wmo-consulent en de adviseur van de leverancier beschreven. Voor elke partij zijn tips en adviezen opgenomen, om hen de weg te wijzen in de uitvoeringspraktijk en hoe die nog beter kan. We leggen steeds eerst uit wat jij als aanvrager van de beschreven partij mag verwachten. Daarna spreken we de partij zelf aan en geven we tips en adviezen. Aan het eind van deze wegwijzer verwijzen we je door naar organisaties die raad weten als de aanvraag en levering niet gaan zoals verwacht.

Het Landelijk normenkader is opgesteld voor aanvragen in alle domeinen. In deze wegwijzer is bewust gekozen om het Wmo-proces te beschrijven. Verderop in de tekst vind je een nadere omschrijving van de verschillende andere domeinen waarin hulpmiddelen worden verstrekt.

De aanvrager

René

Dit is René. Hij kreeg vier maanden geleden een dwarslaesie na een sportongeluk. Vanaf zijn middel is hij verlamd. Hij wordt nu behandeld in een revalidatiecentrum en mag volgende maand naar huis. Doordat hij voor een deel verlamd is, zijn aanpassingen nodig aan zijn woning. René maakt samen met zijn revalidatieteam een functioneel advies voor de hulpmiddelen en aanpassingen die hij nodig heeft om naar huis te kunnen. Al vroeg in zijn behandeltraject zorgt René er samen met het revalidatieteam voor dat de gemeente zijn melding ontvangt. Zo voorkomt hij onnodige wachttijden. Als de afspraak met de gemeente gemaakt is, houdt René het functioneel advies bij de hand, om zijn aanvraag toe te lichten.



Yvonne

Dit is Yvonne. Yvonne heeft SMA, een progressieve spierziekte. De afgelopen jaren zijn de aanpassingen aan haar rolstoel steeds complexer geworden. Naast de kantelverstelling, heeft zij ook een omgevingsbesturing en apparatuur voor beademing. Deze apparatuur is voor haar letterlijk van levensbelang. Het is altijd een hele operatie om een rolstoel aan te vragen en uiteindelijk te zorgen dat de rolstoel bij haar en haar situatie past. Het duurt vaak langer dan een jaar. Ze kan dus niet wachten totdat de rolstoel helemaal versleten is. De rolstoel moet vervangen worden op het moment dat de rolstoel die ze nu heeft nog goed functioneert. Doordat er veel moet worden aangepast, zijn er ook verschillende bedrijven die daaraan mee moeten werken. Het is niet altijd duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Yvonne maakt met haar zorgprofessional een complete beschrijving van haar situatie. Hierin staat ook wat nodig is om haar rolstoel op tijd te vervangen. Yvonne heeft contact met een vast aanspreekpunt bij de gemeente en met haar leverancier. Met hen maakt zij afspraken over snelle en effectieve service. De gemeente blijft aanspreekpunt als dingen wellicht toch niet gaan zoals ze wilde.



Anna

Dit is Anna. Anna is 10 jaar en heeft al sinds haar geboorte een zeldzame, progressieve ziekte. Samen met haar ouders, broer en zusje woont ze in een hoekwoning. Anna heeft een aangepaste rolstoel en gaat met de taxi naar school. Het geeft haar veel plezier dat ze naar school kan blijven gaan. Haar rolstoel moet vaak aangepast worden door een gespecialiseerde leverancier, doordat ze nog groeit en doordat haar ziekte progressief is. De service van de leverancier sluit aan bij de planning, tijd en energie van het gezin. De casemanager van de gemeente en de leverancier maken hier duidelijke afspraken over.



Door haar ziekte is Anna voor de persoonlijke verzorging volledig afhankelijk van haar ouders. Zo kan zij zichzelf niet wassen en aankleden. Haar ouders hebben daarom een elektrisch verstelbare douchestoel aangevraagd bij de gemeente. De aanvraagprocedure bij de gemeente sluit aan bij de ontwikkeling van Anna. Ook als er geen contract is met de leverancier die de douchestoel kan leveren, wordt gezocht naar een werkende oplossing. Anna en haar ouders zijn enorm geholpen met een snelle en effectieve toegangsprocedure en één aanspreekpunt bij de gemeente, zodat ze niet telkens het verhaal opnieuw hoeven te vertellen.

Wegwijzer voor de aanvrager

Als je te maken krijgt met beperkingen door bijvoorbeeld een ziekte, hersenbloeding of dwarslaesie, heb je vaak hulpmiddelen en/of aanpassingen in je woning nodig. Die kun je aanvragen bij je gemeente en ze kunnen worden vergoed vanuit de Wmo. Voor sommige voorzieningen betaal je mogelijk een wettelijke eigen bijdrage. Dit kan per gemeente verschillen. Hieronder vind je tips om je aanvraag zo soepel mogelijk te laten verlopen.

1. Vraag je hulpmiddel/aanpassing zo vroeg mogelijk bij de gemeente aan

Zeker als je net een diagnose hebt gehad, kan het zijn dat je nog niet goed kunt overzien welke middelen je nodig hebt. Of je hebt al je energie nodig voor je revalidatie. Toch is het belangrijk dat je zo snel mogelijk contact opneemt met je gemeente. Sommige hulpmiddelen hebben namelijk een levertijd en ook aanpassingen aan je woning zijn niet altijd snel klaar. Hoe eerder je contact opneemt met de gemeente, hoe beter. Doe een officiële melding en doe dat het liefst per e-mail of via de website. Ook als de prognose nog niet helemaal helder is, het is voor de gemeente prettig om te weten dat ze te maken krijgt met een aanvraag voor complexe problematiek. Hou vervolgens goed in de gaten of je binnen drie dagen een bevestiging krijgt.

2. Maak samen met je behandelaar/arts een functioneel advies

Wmo-consulenten zien veel mensen met verschillende aandoeningen. Het is onmogelijk voor hen om alle ziektebeelden en beperkingen te kennen. Jouw behandelaar of arts weet vaak wél precies wat je nodig hebt. Vraag daarom vooraf advies bij hem of haar. Bespreek bijvoorbeeld welke hulpmiddelen je nodig hebt en wat er wellicht moet gebeuren in huis. Voor complexe aanvragen kun je samen met een gekwalificeerd ergotherapeut of je revalidatieteam een advies voor de gemeente opstellen, met daarin wat in jouw situatie nodig is en geregeld moet worden. Het advies van deze professional(s) is voor de gemeente leidend als ze je aanvraag beoordelen.

3. Neem iemand mee naar het gesprek met de gemeente

Als de gemeente je aanvraag ontvangen heeft, wil ze een zogenoemd 'keukentafelgesprek' met je voeren. Bij complexe aanvragen is het functioneel advies dat je samen met je ergotherapeut of revalidatieteam hebt opgesteld leidend. In dat gesprek komt van alles aan bod. Zo bespreken ze wat je nodig hebt aan hulpmiddelen, of je nog kunt werken, hoe je woont en of je naasten hebt. Het kan prettig zijn om een naaste, onafhankelijk cliëntondersteuner of ervaringsdeskundige mee te nemen naar dit gesprek. Zorg dat je het gesprek goed voorbereidt, onder andere door vooraf je vragen en argumenten alvast op papier te zetten, of door een persoonlijk plan te maken.

4. Maak een persoonlijk plan

Ter voorbereiding op het gesprek met je gemeente, kun je op basis van het functioneel advies een persoonlijk plan maken. Als je de aanvraag doet, vraag dan na of er een format van een persoonlijk plan beschikbaar is. Dit plan moet de gemeente een week na de melding van je hebben ontvangen. De gemeente moet je persoonlijk plan betrekken bij haar onderzoek. In het persoonlijk plan kun je beschrijven

- wie je bent;
- wat je situatie is;
- wat de reden is dat je ondersteuning vraagt;
- wat voor jou belangrijk is (nu en in de toekomst);
- voor welke zaken je ondersteuning nodig hebt en wat je daarin zelf kunt oplossen;
- waarom je kiest voor welke hulpmiddelen;
- welke woningaanpassing je wilt;
- welke zorgverleners er betrokken zijn;
- waarom je bepaalde zorg voor een (on)bepaalde tijd wilt inzetten.

Het helpt als je je persoonlijk plan laat aansluiten op het advies van je behandelend (revalidatie)arts. Bovendien geeft het je meer vertrouwen als je het keukentafelgesprek gaat voeren. Een voorbeeld van een persoonlijk plan vind je op zorgverandert.nl en www.pgb.nl.

5. Vraag naar een cliëntondersteuner en de mogelijkheden voor pgb

Gemeenten zijn verplicht om iemand aan te wijzen die jou kan ondersteunen met advies en informatie. We noemen dat een cliëntondersteuner. Een cliëntondersteuner is onafhankelijk. Vraag er bij je gemeente naar. MEE kan je hierbij ook op weg helpen. Op www.informatielangdurigezorg.nl vind je meer informatie. Vraag naar de mogelijkheden voor pgb en bedenk of dit voor jou voordelen heeft ten opzichte van de zorg in natura. De keuze voor zorg in natura of pgb ligt bij jou. Vraag de gemeente naar de mogelijkheden.

6. Eigen bijdrage in de Wmo

De Wmo kent een vaste eigen bijdrage per maand die niet afhangt van het inkomen. Voor een rolstoel en kindervoorzieningen (niet nagelvast) geldt geen eigen bijdrage. Meer informatie vind je op www.hetcak.nl.

Websites over hulpmiddelen

Als je wilt weten waar je een hulpmiddel kunt aanvragen, is www.regelhulp.nl een goede site om te starten.

Verder zijn er honderden hulpmiddelen die het dagelijks leven makkelijker kunnen maken. De hulpmiddelenwijzer van Vilans helpt om een goede keuze te kunnen maken: www.hulpmiddelenwijzer.nl.

Wil je weten welke afspraken er zijn gemaakt over het functioneel advies? Kijk dan hier:

Wil je weten of jouw hulpmiddel in aanmerking komt voor vergoeding? Of waar je aan moet denken als je overweegt om een hulpmiddel zelf aan te schaffen? Dan is de site van Scouters over vergoedingen van hulpmiddelen een goede start: www.scouters.nl/vergoedingen/.

Via www.informatielangdurigezorg.nl/routes-nora-hulpmiddelen vind je informatie voor ouders (en hulpverleners) over mogelijke zorg en ondersteuning voor kinderen (woningaanpassingen, hulpmiddelen en vervoer) in veelvoorkomende situaties.

We legden eerder al uit dat je hulpmiddelen en vergoedingen vanuit verschillende wetten kunt krijgen. Hieronder vind je in het kort wat de Wmo, je zorgverzekeraar en de Wlz kunnen regelen.

Wmo

In de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) is geregeld dat de gemeente ondersteuning biedt aan mensen die dat nodig hebben om thuis te kunnen wonen of mee te doen in de samenleving. Om hiervoor in aanmerking te komen, moet je een melding doen bij het Wmo-loket of wijkteam in je gemeente. Dat kun je zelf doen, maar dat mag ook een behandelaar of naaste doen. Hierboven kun je bij tip 1 en 2 lezen

hoe dat precies werkt. Kijk altijd op de website van je gemeente om te zien welke voorzieningen je vanuit de Wmo kunt krijgen.

Zorgverzekeraar

Niet alle voorzieningen worden vergoed door de Wmo. Zorgverzekeraars vergoeden hulpmiddelen, zoals een trippelstoel, anti-decubitusmatras of een elektrisch in hoogte verstelbaar bed. In het basispakket van de zorgverzekering is wettelijk vastgesteld wat er vergoed wordt. Dit kun je bij je zorgverzekeraar navragen.

Wlz

Je kunt ook te maken krijgen met vergoedingen vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz). Deze wet regelt zware, intensieve zorg in een instelling. Je kunt met de Wlz ook thuis blijven. Meer informatie hierover is te vinden op een aparte pagina op www.rijksoverheid.nl.

De revalidatiearts en de ergotherapeut

Adelien

Dit is Adelien. Ze is revalidatiearts. Haar patiënten zijn mensen met een dwarslaesie, maar ook mensen die door een hersenbloeding verlamd zijn geraakt en daarom tijdelijk in het revalidatiecentrum zitten. Ze haalt veel voldoening uit haar werk. Zeker als ze ziet dat iemand met de juiste hulpmiddelen weer veel zelfstandig kan. Ze weet dat het een tijd kan duren voordat hulpmiddelen beschikbaar zijn. Daarom legt ze zo vroeg mogelijk contact met de gemeente, zodat de aanvraag van de hulpmiddelen geen vertraging oploopt. Dan kan de patiënt snel weer naar huis na de revalidatie. Binnen het revalidatieteam zorgt Adelien ervoor dat de hulpmiddelen en voorzieningen in het functioneel advies beschreven worden. Zij kent de aanvrager goed, en kan daardoor vanuit haar expertise het juiste functioneel advies opstellen voor de hulpmiddelen die nodig zijn.



Nienke

Dit is Nienke. Ze is ergotherapeut in een revalidatiecentrum. Nienke behandelt kinderen met verschillende aandoeningen, zoals aangeboren aandoeningen of een spierziekte. Zij adviseert bij het maken van keuzes voor hulpmiddelen en voorzieningen. Vaak gaat dit om lastige keuzes en complexe aanvragen. Nienke begint zo vroeg mogelijk in het revalidatieproces met het aanvragen van hulpmiddelen. Het hele proces kan namelijk lang duren en de hulpmiddelen zijn vaak belangrijk om terug naar huis te kunnen. Ze vindt het een mooie uitdaging om de aanvrager goede informatie te geven en mee te laten beslissen over wat er moet komen. In een functioneel advies legt ze, samen met de aanvrager, vast wat de situatie is en welke oplossing functioneel nodig is.



Wat doet de revalidatiearts/ergotherapeut voor jou?

Als jouw aanvraag complex is, kun je met het revalidatieteam of een gekwalificeerd ergotherapeut voorafgaand aan de Wmo-aanvraag de situatie goed in kaart brengen. Samen zet je op papier wat er nodig is om goed te kunnen functioneren en participeren. Dit heet een functioneel advies. Hierin staan jouw persoonlijke situatie, ervaringen en wensen goed beschreven. Het functioneel advies geeft de Wmo-consulent veel informatie en is leidend voor de aanvraag en het besluit dat volgt. Voor het gesprek met je revalidatiearts/ergotherapeut kun je iemand meenemen die jou en jouw situatie goed kent.

Wegwijzer voor de behandelaar/arts

Als behandelaar of (revalidatie)arts adviseer je aanvragers (patiënten) over geschikte hulpmiddelen. Meestal ben je de eerste die de aanvrager wijst op wat nodig is. Wat kun je doen om de aanvrager goed op weg te helpen, zodat de aanvraagprocedure bij de gemeente zo efficiënt mogelijk verloopt? Hieronder vind je een aantal tips.

1. Tijdig contact is essentieel

Hoe eerder de gemeente weet dat er een aanvraag komt voor hulpmiddelen bij een complexe hulpvraag, hoe beter. Als behandelaar kun je hierin een grote rol spelen. Zo kun je de aanvrager erop attenderen of zelf contact zoeken met de gemeente waar de aanvrager woont. Werk je in een revalidatiecentrum? Bespreek dan met de aanvrager de ontslagdatum, de voorzieningen waarvan je verwacht dat ze nodig zijn en wie de melding doet bij het Wmo-loket. Betrek de gemeente ook zo snel mogelijk bij het in kaart brengen van hoe de aanvrager weer naar zijn thuissituatie kan. Maak een inschatting van hoe de aanvrager kan functioneren nadat hij het revalidatiecentrum verlaat en vermeld dit in de aanvraag.

Houd er rekening mee dat de doorlooptijd van een aanvraag bij een gemeente maximaal acht weken is. Daarna moeten dan nog eventuele aanpassingen worden gedaan en ook de levering van hulpmiddelen vindt daarna plaats (zie ook kader Wmo). Let op: is er echt haast bij voor de aanvrager? Neem dit dan op in de eerste melding en neem hierover persoonlijk contact op met de gemeente.

2. Goed onderbouwde adviezen zorgen voor passende hulpmiddelen

Voor Wmo-consulenten is het belangrijk dat in de adviezen duidelijk en begrijpelijk is uitgelegd wat precies de functionele beperkingen van de aanvrager zijn door zijn aandoening/ziekte. Ook moet daar duidelijk staan welke voorzieningen daarom noodzakelijk zijn. Beschrijf, in samenspraak met je revalidatiearts/ergotherapeut, goed wat functioneel noodzakelijk is, met daarbij een functionele prognose en bijpassende hulpmiddelen.

In het landelijk normenkader is afgesproken dat het functioneel advies van de behandelaar(s) leidend is bij complexe aanvragen. Hiervoor is het format 'functioneel advies' uit het convenant [Toegang](#) als leidraad opgesteld. Het functioneel advies bestaat uit drie onderdelen. Het is belangrijk dat je samen met de aanvrager zijn complete hulpvraag en die van zijn naasten in beeld brengt. Zowel het programma van eisen als de reactie van de aanvrager en zijn naasten hierop, leiden tot een functioneel advies dat de basis is voor de aanvraag van hulpmiddelen. Het functioneel advies brengt de productonafhankelijke functie-eisen in kaart die nodig zijn voor het hulpmiddel. Bepaal samen met de aanvrager of hij er behoefte aan heeft dat jij betrokken bent bij het vervolgtraject.

Twijfel je over een goede onderbouwing? Neem dan contact op met een Wmo-consulent in jouw gemeente over wat minimaal noodzakelijk is. Je kunt ook kijken naar wat de revalidatievereniging adviseert op www.revalidatiegeneeskunde.nl.

3. Wijs op de mogelijkheden van cliëntondersteuning en pgb

Wijs de aanvrager erop dat hij cliëntondersteuning kan krijgen. De gemeente is verplicht deze ondersteuning te bieden. Onder andere MEE en Zorgbelang bieden cliëntondersteuning. Zo'n ondersteuner kan de aanvrager helpen om zijn weg in het hulpaanbod te vinden en de contacten tussen alle hulpverleners bewaken. Meer informatie over cliëntondersteuning kun je vinden op de site van [de VNG](#) en op die van [het ministerie van VWS](#).

De Wmo-consulent

Bianca

Dit is Bianca. Ze werkt ruim drie jaar als Wmo-consulent bij een middelgrote gemeente. Ze gaat met de aanvrager in gesprek en samen bekijken ze wat er nodig is aan ondersteuning. Ze onderzoekt of de aanvragen zorgen voor een passende en doelmatige bijdrage aan participatie en zelfredzaamheid. Bij complexe aanvragen maakt ze - naast de informatie van de aanvrager zelf - gebruik van de informatie van de behandelend specialisten (bijvoorbeeld een behandelend revalidatiearts of gekwalificeerd ergotherapeut). Deze professionals hebben die informatie in een functioneel advies beschreven, volgens een vast format. In het gesprek met de aanvrager is dit advies in principe leidend. De professional kan namelijk goed beoordelen welke functionaliteiten de aanvrager en zijn naasten nodig hebben. De Wmo-consulent checkt of dit past binnen de kaders van de gemeente. Daarna volgt een besluit, dat doorgestuurd wordt naar de aanvrager en de leverancier. Bianca zorgt ook dat



de aanvrager de contactgegevens krijgt van een casemanager binnen de gemeente, of vervult zelf die rol. Die is voor de aanvrager tijdens het leveringsproces een vast aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor een goed proces, van aanvraag tot en met gebruik én onderhoud. De casemanager houdt de aanvrager het hele proces goed op de hoogte van hoe het staat met de aanvraag en de levering van het hulpmiddel.

Wat doet de Wmo-consulent voor jou?

Jij bent de aanvrager van een hulpmiddel of aanpassing en doet daarom zelf een melding bij het Wmo-loket van de gemeente. Kijk op de site van jouw gemeente hoe dit geregeld is. Binnen drie dagen kun je een bevestiging van deze melding verwachten en binnen zes weken volgt een gesprek met de Wmo-consulent van de gemeente. Neem naar dit gesprek het functioneel advies mee dat het revalidatieteam of de gekwalificeerd ergotherapeut heeft geschreven. Beter is eigenlijk nog om het functioneel advies van te voren al toe te sturen aan de Wmo-consulent. Dan kan hij zich goed voorbereiden.

Wegwijzer voor de Wmo-consulent

Werk jij als Wmo-consulent? Dan zijn de acht tips hieronder voor jou bedoeld. Jij kunt de procedure voor een complexe hulpvraag daarmee beter en sneller laten verlopen. Zorg er in ieder geval voor dat duidelijk is hoe de aanvrager de eerste melding moet doen. Zorg in het traject ook voor één casemanager en korte lijnen met de aanvrager, behandelaar en leverancier.

1. Herken de complexe hulpvraag

Als Wmo-consulent heb je te maken met veel verschillende aandoeningen en ziektebeelden. Het is niet realistisch om van jou te verwachten dat je die ook allemaal kent; laat staan de functionele beperkingen die erbij horen. Wat je wel kunt doen, is je ervan bewust zijn wanneer je te maken hebt met een complexe en/of zeldzame aandoening, weten wat dit betekent voor de aanvrager, de naasten en het aanvraagproces en ook weten waar je terecht kunt om te achterhalen welke voorzieningen nodig zijn.

Kenmerken van een complexe hulpvraag

We spreken van een complexe hulpvraag in één of meer van de volgende gevallen:

- de hulpvraag is domeinoverstijgend;
- de ziektebeelden zijn progressief;
- er is sprake van multimorbiditeit;
- bij kinderen;
- er wordt bewust afgeweken van de standaard contractafspraken;
- een van de betrokken partijen vindt het complex;
- het revalidatiecentrum is betrokken.

Wijkt een aanvraag af? Voorkom dan dat pgb een verplichting wordt. Daarvoor moet namelijk getoetst worden of de aanvrager (of zijn vertegenwoordiger) vaardig genoeg is om met een pgb te werken. Er wordt dan ook bekeken of de aanvrager zelf een bewust positieve keuze voor een pgb heeft gemaakt. Adequate hulpmiddelen moeten voor iedere situatie ook in natura geleverd kunnen worden! Als mensen bewust kiezen voor een pgb, moet dat mogelijk zijn. Ze krijgen daar dan een toereikend budget voor. Daarmee kunnen ze een passend hulpmiddel aanschaffen dat voldoet aan het functioneel pakket van eisen dat de ergotherapeut/behandelaar heeft opgesteld.

2. Geef informatie over de mogelijkheden voor pgb

Laat de aanvrager zo snel mogelijk in het aanvraagproces weten dat hij ook de optie heeft om het hulpmiddel aan te schaffen met een pgb. Leg ook uit dat er meer informatie te vinden is op pgb.nl, bij Per Saldo. Zo kan de aanvrager zich goed inlezen en een bewuste keuze maken. Belangrijke onderdelen die hij voor een pgb aan moet leveren zijn een functioneel advies van zijn behandelend (revalidatie)arts/ergotherapeut en een persoonlijk plan. Pas na de informatiefase en het gesprek kan de keuze voor de financieringsvorm worden gemaakt. Onthoud dat de keuze voor een pgb altijd een bewust positieve keuze van de aanvrager moet zijn. Een pgb mag nooit worden opgedrongen.

Heeft de aanvrager nog niet met een pgb gewerkt? Dan zal de verstrekker van het pgb kijken of de aanvrager (of zijn vertegenwoordiger) in staat is om met een pgb te werken of dat nog kan leren.

Het is belangrijk dat de aanvrager een toereikend tarief krijgt om een passend hulpmiddel te kunnen kopen. Dat moet voldoen aan het functioneel pakket van eisen dat de behandelend (revalidatie)arts/ ergotherapeut heeft opgesteld. In de toekenningsbeschikking die de budgethouder ontvangt, staat vervolgens duidelijk beschreven hoe het tarief tot stand is gekomen, of dit tarief inclusief verzekering, service, onderhoud en reparatie is, en wat de looptijd (termijn) is voor deze onderdelen.

3. Kijk integraal en breed naar de hulpvraag van de aanvrager en zijn naasten

De zorg en ondersteuning die nodig zijn, moeten passen bij het leven van de aanvrager en zijn naasten. Neem dat als uitgangspunt. Denk daarbij aan onderwijs, werk, inkomen en mobiliteit.

Bekijk altijd de hele situatie en de gevolgen van een beslissing. Maak hierin zorgvuldige afwegingen, in samenspraak met de aanvrager. Zo kan het op het eerste gezicht duurder lijken om een huis aan te passen in plaats van te verhuizen, maar kan het toch de beste optie zijn, bijvoorbeeld omdat het netwerk van de aanvrager dan dichtbij blijft bestaan.

Kijk als het nodig is altijd of het mogelijk is om af te wijken van regels en procedures. Zeker ook bij koopwoningen moet je een zorgvuldige afweging maken, want verhuizen kan grote financiële impact hebben op iemand die toch al te maken krijgt met ingrijpende veranderingen en veel extra kosten.

4. Het advies van de zorgprofessional is in principe leidend

In het *Landelijk normenkader hulpmiddelen* is afgesproken dat het advies van de zorgprofessional in principe leidend is. Toets of dit advies past binnen het beleid van de gemeente en met de bestaande zorginkoop-afspraken ook geleverd kan worden. Ga ervan uit dat de aanvrager, of zijn naaste, weet waaraan de oplossing moet voldoen, zodat het past in zijn leven. Vertrouw ook op het oordeel van het revalidatiecentrum, de behandelend (revalidatie)arts, gekwalificeerd ergotherapeut of professional. Zij hebben deskundigheid in huis en zicht op wat nodig is. Neem daarom in principe het functioneel advies als basis voor toewijzing.

Is het functioneel advies niet helemaal duidelijk? Neem dan contact op met de professional die het geschreven heeft. Hiervoor moet de aanvrager wel toestemming geven. Je kunt dan duidelijk maken wat noodzakelijk is voor een snelle afhandeling.

Goed voorbeeld – vertrouwen tussen gemeente en revalidatiecentrum

Adviesbureau Reade (onderdeel van revalidatiecentrum Reade in Amsterdam) en de Wmo-afdeling van de gemeente Amsterdam werken effectief samen. Ze hebben zo onderling vertrouwen kunnen opbouwen. Dat is ook te zien aan het vergaand mandaat dat de gemeente Amsterdam aan Reade heeft gegeven voor onderling vastgelegde complexe en/of spoedeisende gevallen. De gemeente gaat ervan uit dat de aanvrager, professional en aanbieder in gezamenlijk overleg kunnen bepalen wat nodig is en dit ook regelen. <https://www.reade.nl/revalidatie/behandelaanbod/aanvullende-diensten/>

5. Zorg voor een casemanager

Zorg dat er een casemanager is en informeer de aanvrager hierover. Jij als Wmo-consulent kan de casemanager zijn, maar het kan ook een medewerker van de leverancier zijn. De casemanager is het vaste aanspreekpunt voor de aanvrager, leveranciers en behandelaars. De casemanager werkt er samen met de aanvrager aan dat de gewenste oplossing er komt en heeft doorzettingsmacht. Ook voor aanpassingen in voorzieningen kan een aanvrager bij deze casemanager terecht.

Spoedprocedure en doorzettingsmacht

Soms is snelheid belangrijker dan zorgvuldig maatwerk. Dat is bijvoorbeeld zo bij acute situaties, zeer progressieve ziektes als ALS of palliatieve zorg. Het is dan belangrijker dat iemand überhaupt nog een hulpmiddel kan gebruiken dan dat het een perfect passend hulpmiddel is. Let er wel op dat de snelheid niet ten koste gaat van de kwaliteit. Overleg met de aanvrager en zijn omgeving. Dat zorgt voor het inzicht dat je nodig hebt om een goede afweging te maken in iedere situatie.

Het is belangrijk om voor deze groep mensen een procedure in te richten. Zo kun je bijvoorbeeld intern afspraken maken over hoe je deze aanvragen versneld kunt afhandelen, of een aparte werkwijze met een mandaat inrichten. In het voorbeeld hierboven kon je lezen dat Amsterdam dat heeft gedaan, door afspraken met Reade te maken.

6. Respecteer en ondersteun de eigen regie van de aanvrager

Juist bij complexe en/of progressieve aandoeningen is het belangrijk dat de aanvrager en zijn naasten de regie hebben. Vaak hebben aanvragers ook voorzieningen uit bijvoorbeeld de Wlz of de Zvw. Dat betekent dat de aanvrager het beste weet hoe zijn totaalpakket met voorzieningen eruitziet. Hij is daarmee de enige regisseur. Het is dus belangrijk en ook doelmatig dat er voldoende ruimte is voor vertrouwen in zijn eigen regie; zeker als het gaat om bestaande voorzieningen die aangepast of uitgebreid moeten worden. Aanvragers en hun naasten hebben vaak veel ervaringskennis. Gebruik die! Bedenk dat de aanvrager ook gebaat is bij complete oplossingen, omdat zijn leven geen optelsom van wetten is.

Goed voorbeeld - ervaringsdeskundigen

Een goed voorbeeld van gebruikmaken van ervaringskennis, zien we in de gemeente Den Haag. Die gemeente heeft een ervaringsdeskundige met een dwarslaesie als Wmo-specialist aangesteld. Deze consulent heeft een korte lijn met gespecialiseerde revalidatiecentra. Het contact tussen de gemeente en de revalidatiecentra is daarom goed. Waar het nodig is, kunnen er snel verbindingen worden gelegd om samen met de revalidant een passende oplossing te vinden.

7. Doe wat nodig is

Zorg in het proces bij complexe hulpvragen voor flexibiliteit en maatwerk. Kijk bijvoorbeeld of er een spoedprocedure gestart kan worden bij bepaalde aandoeningen. Of onderzoek of het mogelijk is om te werken met een mandaat, waarbij een zorgaanbieder direct kan toewijzen. Het onderzoek van de gemeente volgt dan later (zie het kader hieronder over spoedprocedure en doorzettingsmacht). Bij een levenslange beperking moet er gekeken worden hoe lang de beschikking geldt. Sta er bewust bij stil of een langer-lopende beschikking afgegeven kan worden. Dit kan ook een beschikking voor onbepaalde tijd zijn, zoals bijvoorbeeld in Rotterdam bijna altijd het geval is.

8. Verwijs door naar cliëntondersteuning

Elke gemeente is verplicht om te zorgen voor onafhankelijke cliëntondersteuning voor mensen die gebruikmaken van de Wmo. Een cliëntondersteuner helpt de aanvrager bij de procedures die hij moet volgen en denkt mee over de zorg en ondersteuning die nodig is. Elke gemeente regelt dit op een eigen manier. Wijs de aanvrager op de mogelijkheden die er in jouw gemeente zijn.

DRIVE-Check bejegening als het om hulpmiddelen gaat

Convenanten en wegwijzers vormen de kaders die professionele mensen helpen om de beste oplossing te vinden voor mensen die een hulpmiddel (willen) hebben. Goede richtlijnen brengen structuur en duidelijkheid in de verschillende regelingen en processen. Ze stroomlijnen de verwachtingen en bieden houvast bij meningsverschillen over noodzaak, aanpak en oplossing.

Kaders zijn krachtig, maar alleen als mensen daarbinnen de ruimte pakken om steeds opnieuw op zoek te gaan naar wat hier en nu de juiste beslissing is voor deze persoon, met deze vraag, in deze context.

“JE VOELT DE URGENTIE ALS JE VRAGEN STELT.”

Een van de opgeleverde producten van de verbeteragenda is de **DRIVE-Check**. Dit is een checklist voor bejegening die kan worden gebruikt als hulpmiddel om elkaar beter te begrijpen. Iedere letter van DRIVE staat voor een invalshoek (Doelgericht, Respectvol, Inlevend, Vindingrijk en Effectief). Hij nodigt uit om constructief samen op één lijn te komen, daar krijg je energie van. Werken met de DRIVE-Check verkleint de kans van langs elkaar heen praten of terechtkomen in discussies over de oplossing, vóórdat de onderliggende vraag voldoende is onderzocht.

Je kunt de DRIVE-Check op veel manieren gebruiken, bijvoorbeeld:

- ter voorbereiding en evaluatie van contactmoment met de aanvrager;
- tijdens gesprek met de aanvrager;
- in collegiale overleggen over uitvoering van de wet in de dagelijkse praktijk;
- tijdens afstemming met partijen over de hulpmiddelen die verstrekt moeten worden;
- bij afspraken met ketenpartners over klantgerichte samenwerking;
- bij het kiezen van thema voor intervisie met collega's;
- om leerpunten voor opleiding of training vast te leggen;
- ter inspiratie om een eigen checklist te maken.

Download de brochure of de app via www.drivecheck.nl

Heb je vragen? Mail naar margriet@argentaconsult.nl

De adviseur van de leverancier

Arjan

Arjan werkt al jaren als adviseur bij een leverancier van hulpmiddelen voor de Wmo. Hij heeft veel ervaring met passingen van hulpmiddelen waarbij de oplossing niet eenvoudig is. Vooral als het gaat om complexe situaties of complexe hulpmiddelen wordt hij vaak betrokken in het traject. Arjan is een bekende van de behandelaars in de revalidatiecentra en zorginstellingen in zijn werkgebied. Hij is eraan gewend dat veel mensen betrokken zijn bij een aanvraag en dat er vaak meerdere hulpmiddelen met allerlei eisen en wensen nodig zijn voor de aanvrager.



Als adviseur wil Arjan het beste voor de aanvrager. Daarbij moet hij ook rekening houden met de afspraken die de gemeente met de leverancier heeft gemaakt over de inzet van hulpmiddelen. Dit zorgt ervoor dat hij steeds afweegt wat er technisch haalbaar is met het hulpmiddel en wat er binnen de afspraken met de gemeente geleverd mag worden. Door alle regels is het weleens lastig om iedereen tevreden te stellen en het is extra moeilijk als er ook nog hulpmiddelen van andere leveranciers nodig zijn.

Arjan vindt het belangrijk dat hij weet wat de hulpvraag van de aanvrager is en welke eisen er voor het hulpmiddel gelden. Daarom is het fijn als er al een functioneel advies van de behandelaar is. Die kan hij alvast gebruiken bij de voorbereiding van de afspraak. Het is niet de bedoeling dat hij daar al producten in leest, want dat kan hij zelf juist goed bepalen, samen met de aanvrager, de behandelaar en de gemeente. Zo blijft er ruimte om samen de beste oplossing te bepalen.

Wat doet de adviseur van de leverancier voor jou?

De adviseur van de leverancier is degene die het hulpmiddel daadwerkelijk aan je levert, in opdracht van de gemeente. Hij selecteert het hulpmiddel dat je nodig hebt en regelt de passing, op basis van jouw situatie en hulpvraag. De leverancier heeft een contract met de gemeente, waarin de afspraken staan voor de levering,

zoals de soorten hulpmiddelen en de kosten daarvan. De adviseur van de leverancier maakt de technische vertaling en houdt hierbij rekening met de wetten en regels die gelden voor hulpmiddelen, voor de veiligheid van de gebruiker. Denk hierbij aan veilig vervoer en crashtest-safe-hulpmiddelen. Naast de adviesfunctie die de adviseur van de leverancier heeft, is hij ook verantwoordelijk voor service en onderhoud aan het hulpmiddel.

Wegwijzer voor de adviseur van de leverancier

Als jij werkzaam bent als adviseur van de leverancier, zijn de volgende drie tips voor jou bedoeld.

1. Start vanuit het functioneel advies

Het functioneel advies van de professional is je startpunt. De aanvrager neemt dit, samen met het akkoord van de gemeente, mee naar de afspraken. Kom je in het advies onduidelijkheden tegen? Neem dan contact op met de aanvrager en/of betrokken professional.

2. Communiceer proactief en gelijkwaardig met de aanvrager en andere betrokkenen

Zorg ervoor dat je heldere taal gebruikt en de aanvrager op een gelijkwaardig niveau betreft in de besluitvorming. Houd hierbij rekening met de eigen regie van de aanvrager, maar zorg er ook voor dat je bent afgestemd op de situatie van de aanvrager en zijn naasten, en op hun emoties. Maak duidelijke afspraken over casemanagement en contactpersonen voor de aanvrager, en leg als dat nodig is contact met de casemanager van de gemeente.

3. Geef duidelijk aan wat wel en niet mogelijk is

Neem de aanvrager mee in de keuzes die je maakt in het proces van de aanvraag. Leg bijvoorbeeld uit welke wetgeving er geldt voor het hulpmiddel en waarom bepaalde combinaties van hulpmiddelen wel en niet mogelijk zijn. Lukt het niet om de oplossing die nodig is te passen binnen de afspraken met de gemeente? Schakel dan met de gemeente om dit bespreekbaar te maken. Neem hier de aanvrager actief in mee; ook als het om wensen gaat die niet direct vervuld kunnen worden. Als je het functioneel advies volgt en daarover proactief met de cliënt, zijn naasten en andere betrokkenen communiceert, kunnen er snel passende hulpmiddelen geleverd worden.

Ga naar het Juiste Loket als je er samen niet uit komt

Als alle partijen volgens afspraak samenwerken, kom je er samen goed uit. Soms lukt dat toch niet. Je kunt dan vastlopen en weet niet meer hoe je zorg en ondersteuning regelt. In die gevallen kun je contact zoeken met het Juiste Loket. Dit loket denkt met je mee en helpt je te zoeken naar passende oplossingen.



Wie kan bij het Juiste Loket terecht?

Het Juiste Loket is er voor:

- mensen met zorg of ondersteuning die valt onder de Jeugdwet, Wmo, Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wlz;
- ouder(s), verzorger(s), cliëntvertegenwoordiger(s);
- mensen die nog geen zorg of ondersteuning hebben, maar die willen aanvragen;
- professionals, zoals onderwijs- en zorgconsulenten, zorgverleners, cliëntondersteuners en medewerkers van de gemeente, de zorgverzekeraar, het zorgkantoor, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).

Wat doet het Juiste Loket precies?

Het Juiste Loket kan op verschillende manieren helpen. Zo geven de mensen die daar werken uitleg over wet- en regelgeving en de verschillende stappen in het proces van de aanvraag van hulpmiddelen. Ook ondersteunen ze mensen die zich 'van het kastje naar de muur' gestuurd voelen; mensen die niet weten waar ze voor zorg of ondersteuning naartoe moeten en hier vragen over hebben.

Het Juiste Loket valt onder de verantwoordelijkheid van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Het Juiste Loket is telefonisch bereikbaar op 030 789 78 78. Het e-mailadres is meldpunt@juisteloket.nl en de website is <https://www.informatielangdurigezorg.nl/contact>.

Patiënten- en artsenverenigingen

- Dwarslaesie Organisatie Nederland www.dwarslaesie.nl
- Nederlandse Vereniging van Revalidatieartsen <https://revalidatiegeneeskunde.nl/>
- Nederlands Vlaams Dwarslaesie Genootschap <https://nvdg.org/>
- Spierziekten Nederland www.spierziekten.nl
- ALS Centrum www.als-centrum.nl
- Ieder(in), netwerk voor chronisch zieken en mensen met een beperking <https://iederin.nl/hulp-en-advies/nationale-zorgnummer/>
- Netwerken Integrale Kindzorg <https://www.kinderpalliatief.nl/kind-gezin/regionale-netwerken-kinderpalliatieve-zorg>. Zowel ouders als professionals kunnen hier terecht met vragen.
- Cerebrale Parese Nederland, voor mensen met cerebrale parese (cpnederland.nl)
- embnederland.nl
- kansplus.nl
- ergotherapie.nl
- www.revalidatie.nl

firevanded
branchevereniging hulpmiddelen

ieder(in)

Revalidatie 
Nederland


ergotherapie
nederland

PerSaldo

**Vereniging van
Nederlandse Gemeenten**

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93
info@vng.nl

juni 2021

[vng.nl](https://www.vng.nl)