

Standaardiseren, ja. Gemeentelijke toegang vastzetten, nee.

Pieters' Pamflet

Op het VNG-congres ligt een standaardovereenkomst voor Wmo-hulpmiddelen voor. Een goed en nodig initiatief.

Wie dagelijks werkt met hulpmiddelen, weet hoe versnipperd de praktijk kan zijn. Verschillende inkoopvoorwaarden, uiteenlopende definities, regionale procedures, administratieve rompslomp en onduidelijkheid tussen gemeente, leverancier, zorgprofessional, zorgverzekeraar en zorgkantoor. Standaardisering kan daar echt verschil maken.

Minder papier. Minder vertraging. Meer duidelijkheid. Meer tijd voor de inwoner die een passend hulpmiddel nodig heeft.

Dat doel verdient steun.

Maar juist daarom moeten we scherp zijn op wat we in een standaardcontract opnemen.

Twee doelen, twee soorten afspraken

In de voorgestelde overeenkomst worden twee convenanten als kader genoemd:

- Het convenant over het meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen;
- Het convenant over de maatwerkprocedure voor toegang tot hulpmiddelen.

Beide convenanten zijn destijds opgesteld vanuit een herkenbaar en waardevol doel:

- Voorkom dat iemand na een verhuizing zijn passende hulpmiddel kwijtraakt;

- Voorkom dat mensen met een complexe vraag langs loketten, procedures en organisaties blijven gaan;
- Zorg voor continuïteit;
- Organiseer sneller passend maatwerk.

Daar kan niemand tegen zijn.

Maar een goed doel maakt nog niet iedere uitwerking geschikt als generieke contractuele norm.

Een hulpmiddelencontract is geen toegangshandboek

Een standaardovereenkomst tussen gemeente en leverancier hoort te gaan over de dingen waarvoor zo'n overeenkomst bedoeld is:

- Levering;
- Passing en aanpassing;
- Onderhoud, reparatie en vervanging;
- Service en bereikbaarheid;
- Gegevensuitwisseling voor zover nodig;
- Overdracht bij verhuizing;
- Financiële en administratieve afwikkeling;
- Kwaliteit, continuïteit en samenwerking.

Dat is al veel. En het is precies het terrein waarop standaardisering administratieve lasten kan verminderen.

Maar de inrichting van de gemeentelijke toegang is een andere vraag.

- Wie beoordeelt een melding?
- Wanneer is een vraag complex?
- Hoe organiseert een gemeente triage?
- Welke deskundigheid zet een gemeente in?
- Wanneer vraagt zij advies van een behandelend ergotherapeut, een revalidatiearts, een onafhankelijke deskundige of een leverancier?
- Hoe organiseert zij regie en casemanagement?
- Hoe voorkomt zij dat een inwoner vastloopt?

Dat zijn wezenlijke vragen. Maar het zijn vragen van gemeentelijk beleid, uitvoering, deskundigheid, lokale schaal en democratische verantwoordelijkheid. Zij horen niet ongemerkt vastgelegd te worden in een standaard leverancierscontract.

Vrijwillig convenant wordt anders een verplichte norm

Dat is precies de zorg bij de huidige verwijzing naar de convenanten.

Een convenant is vrijwillig. Gemeenten hebben destijds niet allemaal getekend. Sommige gemeenten passen delen ervan toe, andere hebben andere werkafspraken gemaakt. Er was bovendien inhoudelijke kritiek op de teksten en de uitvoerbaarheid.

Dat is legitiem.

Het ene convenant gaat immers deels over overdracht, onderhoud en financiële afwikkeling bij verhuizing. Daar is een directe relatie met de leverancier en de overeenkomst. Het andere convenant gaat veel verder. Het bevat ook uitgangspunten over de toegang tot hulp, complexe aanvragen, triage, functioneel professioneel advies, casemanagement en de rol van verschillende professionals.

Als zulke convenanten in een standaardcontract als “kaderstellend” of “onverkort van toepassing” worden verklaard, verandert hun karakter.

Dan is het niet langer alleen een vrijwillige bestuurlijke afspraak of een inspirerend kwaliteitskader. Dan kan het een contractuele norm worden waarop gemeenten en leveranciers elkaar aanspreken. Ook wanneer een gemeente het convenant nooit heeft ondertekend. Ook wanneer een gemeente bewust een andere, maar kwalitatief goede toegang heeft ingericht.

Dat is geen technische redactie. Dat is een inhoudelijke keuze met bestuurlijke gevolgen.

Niet iedere complexe vraag vraagt dezelfde route

Bij complexe hulpmiddelen is de kennis van de behandelend ergotherapeut vaak onmisbaar. Zeker wanneer iemand specialistische aanpassingen nodig heeft, een progressieve aandoening heeft of in een revalidatietraject zit.

Die deskundigheid moet je benutten. Maar “vaak” is niet hetzelfde als “altijd”.

Er zijn situaties waarin een behandelend professional niet de aangewezen persoon is om de aanvraag te leiden. Er kunnen verschillen van inzicht zijn over noodzaak, functionele oplossing, alternatieven, doelmatigheid of de vraag wat onder gemeentelijke ondersteuning valt. Soms is aanvullend onafhankelijk advies nodig. Soms is juist een gemeentelijke consulent, een revalidatieteam, een gespecialiseerd adviseur of een combinatie van deskundigen nodig.

Goede toegang vraagt daarom niet om een voorgeschreven hoofdrol voor één beroepsgroep, maar om professionele ruimte, zorgvuldig onderzoek en passende expertise per situatie.

Wie maatwerk serieus neemt, moet ook maatwerk in de toegang mogelijk houden.

Ook meeverhuizen vraagt ruimte

Hetzelfde geldt voor het verhuisconvenant.

Niemand wil dat een inwoner na een verhuizing zonder rolstoel, aangepaste fiets of andere noodzakelijke voorziening komt te zitten. Continuïteit hoort het uitgangspunt te zijn. Daarover zou geen discussie moeten bestaan.

Maar dat betekent niet dat bij elke verhuizing altijd de volledige procedure uit een landelijk convenant moet worden doorlopen.

Soms is een formele overnameprocedure nodig. Soms zijn meerdere gemeenten, een zorgkantoor, een leverancier en financiële afspraken betrokken. Dan is een heldere uniforme route zeer behulpzaam.

Maar soms kan het eenvoudiger. Soms is er lokaal al een praktische oplossing. Soms is het hulpmiddel niet passend in de nieuwe woning of situatie. Soms is er een andere voorziening nodig. Soms kunnen betrokken partijen rechtstreeks en zonder bureaucratische omweg tot een goede oplossing komen.

De norm zou moeten zijn: geen onderbreking van ondersteuning voor de inwoner. Niet: altijd dezelfde procedure, ongeacht de situatie.

Houd het doel vast, niet de dwang

De VNG kan hier een verstandige en evenwichtige keuze maken. Niet door de convenanten geheel buiten beeld te houden. Zij bevatten waardevolle lessen, goede bedoelingen en bruikbare afspraken. Maar door ze op de juiste plek te zetten.

Een standaardcontract zou moeten bepalen dat leveranciers meewerken aan:

- Continuïteit van hulpmiddelen bij verhuizing;
- Tijdige afstemming met de gemeente;
- Deskundige passing, advisering en technische vertaling;
- Goede informatie-uitwisseling;
- Een zorgvuldig proces bij complexe hulpmiddelenvragen;
- Snelle, menselijke en passende dienstverlening.

Maar de overeenkomst zou niet moeten voorschrijven hoe iedere gemeente haar toegang, triage, casemanagement of professionele advisering intern organiseert.

Dat blijft een gemeentelijke verantwoordelijkheid.

Een eenvoudig voorstel

Maak de verwijzing naar beide convenanten facultatief.

Neem alleen afspraken op die rechtstreeks raken aan de verplichtingen van de leverancier. Laat gemeenten zelf kiezen of zij het verhuisconvenant, het maatwerkconvenant, onderdelen daarvan of een gelijkwaardige lokale werkwijze hanteren.

Een mogelijke formulering:
Voor zover de opdrachtgever een landelijk convenant over hulpmiddelen toepast én voor zover de daarin opgenomen afspraken betrekking hebben op de verplichtingen van de leverancier, werkt de leverancier mee aan de uitvoering daarvan. De inrichting van de gemeentelijke toegang, beoordeling, besluitvorming, inzet van deskundigen en regie blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

Dat is geen afzwakking van continuïteit of maatwerk.

Integendeel. Het beschermt beide doelen.

Het voorkomt dat een inwoner tussen systemen valt. Het biedt leveranciers duidelijkheid over hun rol. En het houdt ruimte voor gemeenten om hun toegang professioneel, zorgvuldig en passend bij de lokale praktijk in te richten.

Standaardiseer wat standaard kan

Laten we standaardiseren waar dat helpt:

- Contracttaal;
- Administratieve processen;
- Kwaliteitseisen;
- Termijnen;
- Overdracht;
- Gegevensafspraken;
- Onderhoud en service;
- Financiële afwikkeling.

Maar laten we niet via een leverancierscontract ongemerkt bepalen hoe iedere gemeente haar toegang tot maatschappelijke ondersteuning moet organiseren.

Standaardiseren waar het kan. Maatwerk waar het moet. En altijd: continuïteit voor de inwoner.
