



Hulpmiddelenbeleid 2.0

Visietekst Zeg-nu-zelf Netwerk

1. Waarom een visietekst?

Iedereen die een hulpmiddel of aanpassing nodig heeft, zal het beamen: de weg naar de best passende oplossing is geen vlot “hop on hop off” traject, maar eerder een adventure parcours zonder vangnetten.

Het begint al bij het zoeken naar een hulpmiddel dat past: waar kan een gebruiker terecht om dit na te vragen, te bekijken, uit te proberen? En als het om een aanpassing gaat: aan wie kan de gebruiker advies vragen over welke aanpassingen noodzakelijk en mogelijk zijn? De antwoorden op deze vragen zijn te vinden bij multidisciplinaire teams, producenten, leveranciers, scholen, instellingen, behandelende therapeuten, adviescentra,.... Positief is dat er veel expertise bestaat, maar de kennis en informatie zijn sterk versnipperd en daardoor krijgt de gebruiker vaak een gefragmenteerd beeld van wat mogelijk is. Bovendien vinden gebruikers niet altijd gemakkelijk de weg naar die kennis en informatie en speelt toeval nog te vaak een grote rol.

Ook bij de financiële steun voor hulpmiddelen en aanpassingen zijn een aantal bedenkingen te formuleren. Dat een aanpassing van een wagen of huis financieel ondersteund wordt en vaak niet gerecupereerd kan worden, is evident. Reden te meer om goed advies te geven vooraleer een terugbetaling te doen! Maar waarom geeft de overheid alleen financiële steun voor de aankoop van hulpmiddelen en niet voor huur? En waarom faciliteert de overheid geen uitleensysteem voor hulpmiddelen die herbruikbaar zijn? Voor een aantal mensen is de aankoop van een hulpmiddel de beste oplossing, maar dat is zeker niet altijd het geval. Denk aan snel degeneratieve aandoeningen waarbij de behoefte aan een hulpmiddel snel evolueert en dus bijsturing op zeer korte termijn mogelijk moet zijn. Ook kinderen hebben soms snel evoluerende behoeften die een flexibele inzet van hulpmiddelen en aanpassingen vragen.

En er is meer aan de hand: waarom maakt de overheid het zichzelf zo moeilijk door elke aanvraag van elke gebruiker zeer gedetailleerd te beoordelen op doelmatigheid, toegevoegde waarde, goedkoopst adequate oplossing, prijs/kwaliteit,...? Het is voor experts al een hele uitdaging om de markt te volgen, om nieuwe producten in de praktijk te toetsen op hun mogelijkheden, om ervaring op te bouwen door advies te geven,.... Voor een overheid is dat simpel weg niet haalbaar. Kunnen we het systeem eenvoudiger maken door te werken met een individueel hulpmiddelenbudget of is dat een utopie? Meer nog: is het naïef te denken dat mensen een hulpmiddel of aanpassing vragen omdat ze dit écht nodig hebben? Dat er over de hoogte van de financiële tegemoetkoming een maatschappelijk debat gevoerd wordt is evident - er zijn levensnoodzakelijk hulpmiddelen en aanpassingen en er zijn hulpmiddelen en aanpassingen die eerder als “optioneel” kunnen beschouwd worden, zeker wanneer de



publieke middelen schaars zijn. En uiteraard moeten er garanties zijn dat gebruikers goed geïnformeerd en geadviseerd worden, maar dat is iets anders dan veronderstellen dat iedereen de overheid ziet als melkkoe.

Zijn de grenzen die vandaag getrokken worden de juiste grenzen? Waarom bestaat er individuele materiële bijstand voor mensen jonger dan 65 jaar en niet voor mensen ouder dan 65 jaar? Meer nog: iemand met een beperking jonger dan 65 die in een rusthuis woont wegens plaatsgebrek in een aangepaste voorziening, heeft geen recht op terugbetaling. En waarom wordt financiële steun gegeven voor de aankoop van een product en niet voor de begeleiding, zodat de gebruiker het product ook daadwerkelijk in gebruik kan nemen? Sommige hulpmiddelen kunnen standaard gebruikt worden, maar er zijn ook hulpmiddelen die gepersonaliseerd moeten worden en dat wordt vandaag niet financieel gecompenseerd, ook al is het de beste garantie op een optimaal gebruik van dat hulpmiddel.

Als deze visietekst één bestaansreden heeft, dan is dat de honger naar een goed debat over de toekomst van het hulpmiddelenbeleid met alle relevante actoren. Vandaag is die dialoog er niet of veel te weinig en dat is een gemiste kans om het anders en vooral beter te doen. Willen we een efficiënter hulpmiddelenbeleid? Zeker. Gaan we voor een hulpmiddelenbeleid dat tegemoet komt aan de reële vragen en noden van mensen beperkingen? Natuurlijk. Kunnen we dat realiseren binnen de huidige budgetten? Neen. Maar daar dient een goed debat voor, zodat we minstens weten waarvoor we kiezen en welke grenzen we trekken.

2. Basisprincipes

Een goed beleid heeft heldere doelstellingen en vertrekt van een aantal basisprincipes die duidelijk maken wat de visie is van de overheid. Dat die basisprincipes bij de uitvoering van dat beleid begrensd worden door budgettaire beperkingen en door praktische problemen, is logisch. Reden te meer om de basisprincipes helder te formuleren en vooral ook de grenzen eerlijk te benoemen, zodat alle betrokken partijen weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. Hoe beter de overheid erin slaagt om bij de beleidsvoorbereiding al deze factoren in dialoog te brengen met de betrokken partijen (basisprincipes, doelstellingen, grenzen), hoe groter het draagvlak voor de beleidsuitvoering.

Iedereen heeft beperkingen, maar niemand mag beknot worden.

Elke persoon met een beperking heeft recht op hulpmiddelen en aanpassingen die hem/haar helpen om zelfstandig te leven en te participeren aan de samenleving. Ongeacht de leeftijd van de gebruiker, de aard van handicap of de context waarin het hulpmiddel of de aanpassing gebruikt zal worden (wonen, werken, onderwijs, sport, vrije tijd,...). Er zijn immers geen redenen te bedenken waarom iemand beknot zou moeten worden in zijn/haar manier van leven of participatie aan de samenleving. Integendeel: hoe meer mensen zelfstandig kunnen leven en participeren, hoe sterker de samenleving. Maar, natuurlijk zijn er budgettaire beperkingen die een subsidiegever dwingen om keuzes te maken en om grenzen te stellen. Idealiter zijn die grenzen zo objectief mogelijk en zo weinig mogelijk vatbaar voor interpretatie.

Wat betekent dit voor het hulpmiddelenbeleid?

- Het hulpmiddelenbeleid 2.0 is een gedeelde verantwoordelijkheid op diverse beleidsdomeinen en valt dus niet alleen onder “gehandicaptenzorg”, maar maakt ook onderdeel uit van een goed ouderenbeleid, onderwijsbeleid, werkgelegenheidsbeleid,....
- Het hulpmiddelenbeleid 2.0 vertrekt van de idee dat mensen een hulpmiddel of aanpassing vragen omdat ze dit nodig hebben. Het heeft geen toegevoegde waarde om alle individuele noden en oplossingen vooraf in te schatten, te evalueren en te beoordelen, want we hebben hier te maken met een zeer snel evoluerende markt en een zeer grote diversiteit aan oplossingen., Een grondige controle achteraf, (door middel van steekproeven en individuele follow-up, en een transparant systeem van sanctie bij misbruik, zijn samen voldoende garantie op een correcte aanwending van de middelen.
- Door het principe van controle achteraf (was dit een oplossing en was het de “beste” oplossing?) responsabiliseert de overheid zowel de gebruikers als de verstrekkers van hulpmiddelen.

De juiste oplossing voor de juiste persoon op het juiste moment is geen luxe, maar noodzaak.



Hoe meer mensen de best passende oplossing vinden, hoe meer en beter de hulpmiddelen en aanpassingen gebruikt worden en vooral hoe meer en beter mensen met beperkingen zelfstandig kunnen functioneren en participeren aan de samenleving. De ondersteuningsbehoeften van mensen met beperkingen op vlak van hulpmiddelen en aanpassingen zijn individueel sterk verschillend en variëren doorheen de tijd. Het hulpmiddelenbeleid moet daar een flexibel systeem van ondersteuning tegenover stellen en gebruikers helpen om de best passende oplossing te vinden. Het omgekeerde is sociaal én economisch ongewenst, want dan worden ook hulpmiddelen en aanpassingen gefinancierd die geen goede oplossing (meer) zijn.

Wat betekent dit voor het hulpmiddelenbeleid?

- Gebruikers worden geïnformeerd en geadviseerd over de mogelijkheden die ze hebben en krijgen de kans om hulpmiddelen uit te proberen, zodat ze de juiste keuze kunnen maken. Naast de leveranciers van hulpmiddelen, worden daartoe deskundige en onafhankelijk adviescentra met testmogelijkheden erkend.
- Het hulpmiddelenbeleid 2.0 helpt mensen met een beperking op het moment dat ze die hulp nodig hebben door middel van een snelle, korte administratieve procedure en een proactieve follow-up.
- Gebruiksrecht is belangrijker dan eigendomsrecht. Het hulpmiddelenbeleid 2.0 stimuleert huren/lenen van hulpmiddelen die herbruikbaar zijn en in dat geval, verwerft de gebruiker geen eigendomsrecht, enkel gebruiksrecht. Het eigendomsrecht (en dus ook de verantwoordelijkheid voor een goed onderhoud) blijft in eerste instantie bij de leverancier.
- Via huren of lenen kunnen gebruikers veel gemakkelijker overschakelen van het ene hulpmiddel naar het andere en worden hulpmiddelen en aanpassingen meer en beter ingezet.

Gespecialiseerde hulpmiddelen zijn slechts een deel van de oplossing.

Vaak moeten gespecialiseerde hulpmiddelen gepersonaliseerd worden, onderhouden, geactualiseerd,.... en soms moet de gebruiker begeleiding en opleiding krijgen om met het hulpmiddel aan de slag te kunnen. Bovendien moeten deze hulpmiddelen aan heel wat wettelijke vereisten voldoen om als "hulpmiddel voor mensen met een beperking" op de markt aangeboden te worden. De wettelijke normen moeten zowel voor de meer gespecialiseerde als de gewone markt gelijk zijn als daar subsidies tegenover staan. En de "gewone" markt moet gestimuleerd worden om zoveel mogelijk rekening te houden met de behoeften en vragen van mensen met beperkingen.

Wat betekent dit voor het hulpmiddelenbeleid?

- Financiering van hulpmiddelen alleen is onvoldoende, de overheid financiert een oplossing en die omvat voor een aantal hulpmiddelen ook personalisering, begeleiding, onderhoud en herstelling na de aanschaf van het hulpmiddel of bij het gebruik ervan (huren/lenen). Dit zijn de randvoorwaarden die ervoor zorgen dat het hulpmiddel of de aanpassing een reële oplossing is en dat ook de continuïteit van die oplossing gegarandeerd wordt. In tegenstelling tot een hulpmiddel of aanpassing die na een paar maanden van de markt verdwijnt, waardoor de gebruiker in de kou blijft staan.



- Oplossingen die via de gewone markt aangeboden worden, worden enkel gefinancierd indien ze voldoen aan dezelfde normen als gespecialiseerde hulpmiddelen en aanpassingen.
- Het hulpmiddelenbeleid 2.0 faciliteert de kruisbestuiving tussen vraag en aanbod op de gewone en gespecialiseerde markt en investeert in onderzoek & ontwikkeling, innovatie, kwaliteitsvol onderwijs,... met het oog op zoveel mogelijk kwaliteitsvolle oplossingen.

Een transparante samenwerking tussen alle actoren is de kritische succesfactor.

De rol, belangen en verantwoordelijkheden van de actoren die betrokken zijn bij het hulpmiddelenbeleid, moeten transparant en bespreekbaar zijn. De twee voornaamste hoofdrolspelers van het hulpmiddelenbeleid zijn de gebruikers aan vraagzijde en de producenten en hun distributiekanaal aan de aanbodzijde. De overheid is de derde hoofdrolspeler die tussenbeide komt om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Zij doet dit door de positie van de gebruiker te versterken en door de randvoorwaarden te creëren opdat de leveranciers en hun distributiekanaal optimaal hun rol kunnen vervullen. De overheid zorgt ook voor een permanente dialoog met en tussen alle betrokken actoren.

Wat betekent dit voor het hulpmiddelenbeleid?

- Gebruikers hebben recht op keuzevrijheid en ondersteuning om keuzes te maken; dit brengt de vrijheid met zich mee om te beslissen welke oplossing ze kopen/huren/lenen en de verantwoordelijkheid om als een “goed huisvader” te handelen met de (gedeeltelijke of volledige) subsidie die ze daarvoor krijgen.
- De leveranciers en distributiekanaal hebben recht op maatschappelijk verantwoord ondernemerschap: winst maken door een reële, toegevoegde waarde te creëren voor mensen met beperkingen, zodat ze met die winst hun producten en diensten verder kunnen ontwikkelen.
- De overheid ontwikkelt een hulpmiddelenbeleid 2.0 dat ondersteuning geeft aan mensen met beperkingen en dat leveranciers en distributiekanaal stimuleert om verantwoordelijkheid op te nemen, binnen de grenzen van de budgettaire beheersbaarheid. De overheid implementeert het hulpmiddelenbeleid 2.0 door middel van een eenvoudige procedure met de mogelijkheid van onafhankelijke adviesverlening, een laagdrempelig loket, financiering van oplossingen, een stevig systeem van kwaliteitscontrole.
- Een open dialoog tussen alle actoren over alle aspecten van het hulpmiddelenbeleid (deontologie, financiering, onderzoek & ontwikkeling,...) komt de efficiëntie en effectiviteit van het beleid ten goede.

3. Het hulpmiddelenbeleid 2.0 in de praktijk

3.1 Onafhankelijk advies

Vooraleer de vraag te stellen naar financiering van een hulpmiddel of aanpassing, moeten mensen met beperkingen weten welke oplossingen er mogelijk zijn en welke oplossing best past. Soms zullen mensen dit snel zelf ontdekken al dan niet met de hulp van een professionele hulpverlener die hen goed kent (bijvoorbeeld een therapeut in een zorgvoorziening) of van een leverancier die de hulpmiddelen en aanpassingen door en door kent. Gebruikers moeten zich ook kunnen richten tot een onafhankelijk adviescentrum wanneer ze meer informatie nodig hebben om een keuze te maken

Het hulpmiddelenbeleid 2.0 erkent en financiert een beperkt aantal expertisecentra met hulpmiddelendeskundigen die in Vlaanderen laagdrempelig, gespecialiseerd en onafhankelijk advies kunnen geven aan mensen met beperkingen. Gespecialiseerd in bepaalde hulpmiddelen en/of aanpassingen en onafhankelijk van persoonlijke of economische belangen. Door hun rol als adviesverstrekker zijn ze gedwongen om zich permanent bij te scholen (wat alleen maar haalbaar is als ze gespecialiseerd zijn) en zijn ze tegelijk ook in staat om hun expertise steeds af te toetsen aan de praktijk. Het is de combinatie van desk research en individuele dienstverlening die ervoor zorgt dat ze expertisecentra zijn. De belangrijkste voorwaarden voor erkenning en financiering zijn onafhankelijkheid (geen verkoop of verhuur van hulpmiddelen of aanpassingen), kwaliteit van dienstverlening (klantvriendelijkheid, deskundigheid) en de mogelijkheid tot uitproberen/testen van hulpmiddelen en aanpassingen. De subsidiegever organiseert een of meer vormen van kwaliteitscontrole ten aanzien van de dienstverlening van de expertisecentra (bijvoorbeeld 2-jaarlijkse audit, steekproeven, klantentevredenheidsonderzoek,...).

3.2 De toegang tot financiering

Eens de gebruiker weet welk hulpmiddel of welke aanpassing hij/zij nodig heeft, kan hij/zij de financiering van die oplossing initiëren. Om de instroom zo eenvoudig mogelijk te houden, pleiten we voor één toegang die zeer gemakkelijk bereikbaar en beschikbaar is. Als de overheid wil vermijden dat hiervoor nieuw structuren moeten gecreëerd worden, zijn er vandaag twee settings mogelijk waar 'een lokale loketwerking ingebed kan worden: in de gemeenten of in de mutualiteiten. Beide settings hebben hun voor- en nadelen:

- Gemeenten hebben helemaal geen ervaring met hulpmiddelen of aanpassingen, maar ze hebben wel veel ervaring met het inrichten van loketten waar aanvragen voor financiële steun of andere hulpvragen geïnitieerd kunnen worden.
- Mutualiteiten hebben een sterk uitgebouwd netwerk van lokale, laagdrempelige aanspreekpunten. Bovendien hebben de mutualiteiten diverse opdrachten ten aanzien van mensen met een handicap en heel wat ervaring als multidisciplinaire teams voor IMB. Nadeel is dat mutualiteiten ook distributiekanaal zijn van hulpmiddelen, waardoor er sprake is van belangenvermenging die de rol als onafhankelijk loket in de weg staat.



Uiteraard kan de overheid ook opteren voor loketten die niet lokaal bereikbaar zijn, maar regionaal. Hoe dan ook moet de overheid de criteria omschrijven waaraan de loketwerking moet voldoen en kijken welke organisaties best geplaatst zijn om dit op te nemen. Voor alle duidelijkheid: een lokale loketwerking is geen synoniem van lokaal dossierbeheer – het is perfect denkbaar en wellicht zelfs wenselijk dat er organisaties ingeschakeld worden die een lokale of regionale loketwerking hebben, maar provinciaal of Vlaams georganiseerd zijn op vlak van dossierbeheer, kwaliteitsbeleid,...

Het hulpmiddelenloket is de plaats waar mensen met een beperking terecht kunnen wanneer ze financiering van een hulpmiddel of aanpassing willen of wanneer ze vragen hebben over de procedure. En de organisaties die de hulpmiddelenloketten organiseren, zijn idealiter ook de organisaties die het administratief beheer van de dossiers opnemen, want dit garandeert de eenheid van dossier.

Het hulpmiddelenloket is zowel fysiek als elektronisch toegankelijk en beheert het dossier middels een databank die gemeenschappelijk is voor alle loketten. Elke actor in het hulpmiddelentrage, inclusief de gebruiker, heeft toegang tot bepaalde delen van deze databank zodat hij of zij zijn/haar dossier kan aanvullen en opvolgen. Het is niet noodzakelijk dat één dossier (lees: één gebruiker) van A tot Z door één beheerder opgevolgd wordt. Indien er gewerkt wordt met één gemeenschappelijke databank, kan het dossier altijd en overal beheerd worden. Meer nog: om een te sterke band tussen de beheerder en cliënt te vermijden, is het beter te werken met één dossier per cliënt dat beheerd wordt door verschillende medewerkers.

De hulpmiddelenloketten worden erkend en gefinancierd door de Vlaamse overheid. Net zoals bij de expertisecentra organiseert de subsidiegever een of meer vormen van kwaliteitscontrole ten aanzien van de werking van de hulpmiddelenloketten.

3.3 Het administratief dossier

De gebruiker initieert zijn/haar administratief dossier via een eenvoudig formulier dat zowel op papier als elektronisch beschikbaar is en bestaat uit 2 delen:

- een attest, in te vullen door een arts of paramedicus die de gebruiker kent, dat aantoont dat de gebruiker een functiebeperking heeft
- een beknopte inhoudelijke motivatie waarom een bepaald hulpmiddel of bepaalde aanpassing noodzakelijk is (of meerdere hulpmiddelen en aanpassingen); de gebruiker kan deze motivatie zelf invullen of laten invullen door mensen uit zijn/haar omgeving die de gebruiker goed kennen (familie, professionele zorgverstreker,...)

De gebruiker krijgt een schriftelijk “ontvangstbewijs” van zijn/haar administratief dossier.

De organisatie die het hulpmiddelenloket organiseert waar het dossier werd geïnitieerd, is idealiter ook de beheerder van het dossier (eenheid van dossier). De beheerder onderzoekt of de vraag naar financiering formeel voldoet aan alle voorwaarden. De beheerder kan een vraag tot financiering enkel weigeren wanneer de vraag formeel niet voldoet aan de voorwaarden (geen attest, geen juist attest, verkeerd formulier, geen inhoudelijke motivatie,...).

De subsidiegever organiseert een of meer vormen van kwaliteitscontrole op het beheer van de dossiers en de beoordeling van de formele voorwaarden.

3.4 De afhandelingstermijn

Een weigering van de financiering op basis van vormvereisten wordt binnen de 4 weken door de dossierbeheerder schriftelijk gecommuniceerd aan de gebruiker en gemotiveerd.

Indien de gebruiker binnen de 4 weken geen weigering heeft ontvangen (te tellen vanaf het moment dat het dossier volledig is), dan mag de gebruiker ervan uit gaan dat zijn/haar dossier aanvaard is.

Voor alle informatie over de financiering of over andere aspecten van de procedure (zie ook beroepsmogelijkheid, klachtenprocedure, herziening, proactieve follow-up), kan hij/zij terecht bij het loket waar hij/zij de vraag naar financiering heeft ingediend.

3.5 De financiering

Er zijn verschillende vormen van directe en indirecte financiering mogelijk en hieronder stellen wij er 3 voor die nader onderzocht en uitgewerkt moeten worden in functie van haalbaarheid en praktische implementatie.

Optie 1: kopen/huren	Optie 2: lenen van herbruikbare hulpmiddelen en aanpassingen	Optie 3: hulpmiddelenbudget
De gebruiker krijgt een subsidie die de kosten dekt voor het huren of kopen, de (begeleiding van) ingebruikstelling, de personalisatie indien nodig en nadien onderhoud en herstelling.	De gebruiker krijgt een voucher om het hulpmiddel of de aanpassing te lenen bij een erkende firma.	De gebruiker krijgt een (jaarlijks) hulpmiddelenbudget dat hij/zij vrij kan besteden aan de hulpmiddelen die hij/zij wil, bij eender welke firma of leverancier.

<p>De subsidie wordt betaald op basis van de facturen die de gebruiker toevoegt aan zijn/haar dossier.</p>	<p>De firma die uitleent, wordt door de overheid gefinancierd voor het uitlenen (inclusief begeleiding en personalisatie), onderhouden en herstellen.</p>	<p>Het budget wordt administratief verantwoord aan de hand van gemaakte kosten.</p>
<p>De hoogte van het subsidiebedrag wordt bepaald door een referentielijst die jaarlijks aangepast wordt op basis van marktstudies. Dit is niet de “refertelijst” die vandaag gebruikt wordt om een vraag naar financiering te beoordelen, maar een instrument om de markt in kaart te brengen en het subsidiebeleid te onderbouwen. De expertisecentra en dossierbeheerders die de markt en het hulpmiddeleengebruik van nabij opvolgen en geen betrokken partij zijn, kunnen een goede bijdrage leveren tot de opmaak van die referentielijst.</p>	<p>De hoogte van het subsidiebedrag wordt bepaald door een referentielijst die jaarlijks aangepast wordt op basis van marktstudies. Dit is niet de “refertelijst” die vandaag gebruikt wordt om een vraag naar financiering te beoordelen, maar een instrument om de markt in kaart te brengen en het subsidiebeleid te onderbouwen. De expertisecentra en dossierbeheerders die de markt en het hulpmiddeleengebruik van nabij opvolgen en geen betrokken partij zijn, kunnen een goede bijdrage leveren tot de opmaak van die referentielijst.</p>	<p>De hoogte van het budget wordt bepaald op basis van een inschatting van de ondersteuningsbehoeften, naar analogie van de inschaling die gebeurt voor zorgzwaarte.</p>
<p>De gebruiker wordt eigenaar van de hulpmiddelen en aanpassingen die niet herbruikbaar zijn. Voor de andere hulpmiddelen en aanpassingen ondertekent de gebruiker een verklaring dat hij/zij het hulpmiddel als een goed huisvader zal beheren en inlevert wanneer het niet meer in gebruik is. De gerecupereerde hulpmiddelen worden ingezet via het uitleensysteem.</p>	<p>Zo lang het hulpmiddel of de aanpassing herbruikbaar is, blijft de firma eigenaar. Indien het hulpmiddel of de aanpassing niet meer herbruikbaar is, gaat het eigendomsrecht over naar de gebruiker.</p>	<p>De gebruiker is gebruiker van de hulpmiddelen of aanpassingen die hij/zij koopt met het overheidsgeld. De herbruikbare hulpmiddelen en aanpassingen worden ingeleverd indien ze niet meer in gebruik zijn.</p>



Elke piste heeft voor- en nadelen die afgetoetst moeten worden aan de praktijk, maar we geven er alvast enkele mee... Alle 3 de opties zijn voor de overheid administratief eenvoudig en logistiek gemakkelijk. Optie 2 heeft bovendien de grote troef dat een zeer flexibele inzet van hulpmiddelen en aanpassingen (voor korte periodes) mogelijk wordt en dat hulpmiddelen en aanpassingen maximaal herbruikt worden (uiteraard zonder de kwaliteit van de oplossing in het gedrang te brengen). Elke optie houdt ook een aantal gevaren in. In optie 1 bvb. zit het risico op “valse” marktwerking, omdat het aanbod zich richt op het subsidiesysteem en bij optie 3 is het helemaal geen evidentie om een correcte inschaling van de ondersteuningsbehoeften op vlak van hulpmiddelen te garanderen.

3.6 Beroepsmogelijkheden en klachtenprocedure

Indien een dossier werd afgewezen op basis van vormvereisten, kan de gebruiker een eenvoudig bezwaar indienen per gewone brief ten aanzien van het beheersorgaan. De beheerder moet dat bezwaar binnen de 4 weken behandelen en de beslissing motiveren. In dat geval kan de gebruiker nog één keer het dossier vormelijk in overeenstemming proberen brengen met de vormvereisten en nog één keer bezwaar indienen. Indien het tweede bezwaar eveneens niet wordt weerhouden, kan de gebruiker zich wenden tot de arbeidsrechtbank.

Alle actoren die in het kader van het hulpmiddelenbeleid 2.0 erkend en gefinancierd worden (onafhankelijke adviescentra, loketten, dossierbeheerders, hulpmiddelenverstrekkers in het uitleensysteem) moeten hun cliënten informeren over de klachtenprocedure die ze hanteren bij problemen (bij eerste contact, via website,...). Zodat gebruikers die ontevreden zijn over de dienstverlening deze procedure kunnen opstarten. De klachtenprocedure wordt mee in overweging genomen bij de erkenning van de actor door de overheid.

3.7 Herziening

Een gebruiker kan steeds een herziening van zijn/haar dossier initiëren indien zijn of haar toestand (on)gunstig is geëvolueerd en de oorspronkelijke oplossing niet meer past. In dat geval wordt de herziening beknopt gemotiveerd, toegevoegd aan het dossier en behandeld zoals het initiële dossier: indien er binnen de 4 weken geen weigering wordt meegedeeld, is de herziening aanvaard.

3.8 Controle & follow-up

In het kader van een doelmatig hulpmiddelenbeleid is het belangrijk dat de gefinancierde oplossingen optimaal gebruikt worden. Daarom nemen de hulpmiddelenloketten driemaandelijks, zesmaandelijks of jaarlijks contact op met de gebruiker (afhankelijk van de complexiteit van de behoeften of de hoogte van het subsidiebedrag). Deze follow-up heeft veel voordelen:



- er kan gepeild worden naar de tevredenheid van de gebruiker en dit levert nuttige informatie op over de gefinancierde oplossingen
- nieuwe behoeften kunnen besproken worden
- het gebruik van de hulpmiddelen en aanpassingen wordt gecontroleerd

Indien het loket de indruk heeft dat er problemen zijn met betrekking tot het gebruik, dat de gebruiker niet de beste oplossing heeft gevonden/gekregen, dat er misbruik is gemaakt van het systeem,...., wordt een huisbezoek afgelegd door een onafhankelijk hulpmiddelendeskundige om het dossier nader te onderzoeken. Indien uit dat huisbezoek blijkt dat de gebruiker verkeerd geïnformeerd, geadviseerd of begeleid werd, is de hulpmiddelenverstrekker verplicht om de situatie recht te zetten. Indien blijkt dat de gebruiker en/of de hulpmiddelenverstrekker het systeem hebben misbruikt, worden de gebruiker en/of de hulpmiddelenverstrekker gesanctioneerd.

De hulpmiddelenloketten worden door de overheid eveneens gemandateerd en gefinancierd om in samenwerking met onafhankelijke hulpmiddelendeskundigen steekproefsgewijs de openstaande hulpmiddelendossiers te onderzoeken op doelmatigheid (is de gekozen oplossing een reële oplossing en is het beste oplossing?). Dit onderzoek kan zich beperken tot een inhoudelijk onderzoek van het dossier zelf of meer uitgebreid georganiseerd worden door middel van huisbezoeken.

4. En wat nu?

Het hulpmiddelenbeleid 2.0 vraagt een hele omwenteling van het huidige beleid, maar eerlijk is eerlijk: we hebben het warm water niet uitgevonden. Er was reeds heel wat denkwerk verricht en dat heeft ons geïnspireerd om bestaande en nieuwe ideeën af te toetsen op hun wenselijkheid en haalbaarheid. Een aantal ideeën zijn zelfs al uitgetoetst of van toepassing, zoals het project recuperatie van hulpmiddelen bij visuele beperkingen, het uitleenproject voor mensen met een snel degeneratieve aandoening, de mogelijkheid tot huren via de BBC,... Met deze visietekst integreren we bestaande inzichten tot één geheel en gaan we een stapje verder in het uittekenen van de contouren van een nieuw beleid. We pleiten ervoor dat alle relevante actoren deze contouren nog verder concretiseren en vertalen naar zeer concrete afspraken en regelgeving. Denken is goed, maar de tijd om te doen is aangebroken. Of anders gezegd: wat kan jij doen met dit denkwerk?



Met dank aan alle anderen die meegewerkt hebben in aanloop naar deze tekst!