

# Manifest

# Hulpmiddelenbeleid in Amsterdam Mensgericht en Doeltreffend

Amsterdammers met een beperking ondervinden dagelijks structurele problemen bij het verkrijgen en gebruiken van noodzakelijke Wmo-hulpmiddelen. De basis is op orde, maar bij complexe hulpmiddelen gaat er erg veel mis vanaf de indicatiestelling tot aan de daadwerkelijke levering of reparatie van een hulpmiddel. We zien in de praktijk dat maatwerk ontbreekt, doorlooptijden veel te lang zijn en communicatie en samenwerking tekortschieten. De uitvoering van het Amsterdamse hulpmiddelenbeleid moet en kan beter. Op basis van alle ervaringen en verhalen van Amsterdammers die we hebben opgehaald en de gesprekken met ergotherapeuten, leveranciers, gemeente en andere partijen presenteren wij dit manifest met acht concrete aanbevelingen.

## 1 Maatwerk als norm, niet als uitzondering

Maatwerk bieden in het aanvraagproces en in de keuze van een hulpmiddel dat aansluit bij de persoonlijke situatie van de Amsterdammer is essentieel. Neem de VNG-wegwijzer voor complexe hulpvragen als norm. Eerst moet een functioneel advies worden opgesteld door de ergotherapeut dat leidend is. Daarna pas wordt gekeken naar de goedkoopste adequate oplossing, passend bij de functionele beperkingen en levenssituatie van de cliënt. Bij de keuze voor een hulpmiddel moet de nadruk echter wel liggen op meest adequaat en niet goedkoop. Dit vraagt om flexibiliteit in het aanbod en ruimte voor combinaties of innovatieve hulpmiddelen.

## 2 Snellere en deskundige indicatiestelling

Een snel en efficiënt indicatieproces en goede informatie-uitwisseling is belangrijk voor alle betrokken partijen. Bij complexe aanvragen is het cruciaal dat de juiste procedure wordt gevolgd: indicatie, functioneel advies en daarna productadvies en dat het helder is wie waar over gaat. Adviesbureau Reade en/of een ergotherapeut moeten tijdig worden betrokken, vanwege hun medische en ergonomische expertise. Wachttijden voor indicatiegesprekken moeten omlaag. Het kennisniveau van medewerkers en de kwaliteit van de beoordeling omhoog. Als Argonaut al een professioneel positief onderbouwd advies heeft opgesteld, moet de gemeente dit niet opnieuw ter discussie stellen. Dit voorkomt vertraging, frustratie en dubbel werk.

### 3 Het passingsproces verbeteren

Een goed passingsproces is nodig om een adequaat hulpmiddel te kunnen kiezen. Tijdens een passing moeten verschillende hulpmiddelen uitgeprobeerd kunnen worden en niet alleen van de voorkeursfabrikant van de leverancier. Het is voor cliënten belangrijk om een hulpmiddel een aantal dagen te kunnen uitproberen. Passingen moeten snel worden ingepland en herpasmomenten moeten mogelijk zijn zonder extra bureaucratie. Leveranciers moeten hierin samenwerken, zodat er gezamenlijk wordt gewerkt aan een beter passingsproces, meer variatie in proefhulpmiddelen en snellere levering.

### 4 Eenvoudiger en flexibel aanvraag- en leveringsproces

Het aanvraag- en leveringsproces moet sneller, eenvoudiger, transparanter en mensgerichter. De verantwoordelijkheden van alle betrokkenen moeten helder en onderling afgestemd zijn. Maak duidelijke en realistische afspraken over doorlooptijden en termijnen voor passing, reparatie en levering. Proactieve communicatie en casemanagement kunnen het proces aanzienlijk versnellen en de ervaring voor cliënten verbeteren.

### 5 Betrouwbare reparaties en tijdelijke oplossingen

Een kapot hulpmiddel mag niet leiden tot immobiliteit of isolement. Reparaties moeten snel worden uitgevoerd, met duidelijke afspraken over urgentie, wachttijden en bereikbaarheid. Er moet een goed functionerend uitleendepot zijn voor overbrugging, met moderne en geschikte hulpmiddelen. Leveranciers moeten ook preventief onderhoud uitvoeren en kort na levering een nazorgmoment plannen om afstelling en gebruik te optimaliseren.

### 6 Respectvolle, empathische en proactieve communicatie

Cliënten moeten zich serieus genomen voelen en niet telkens hun beperking hoeven 'bewijzen'. Communicatie moet niet alleen duidelijk zijn, maar ook empathisch – met aandacht voor de persoonlijke situatie en het belang van een hulpmiddel voor iemands dagelijks leven. Vermijd bureaucratische of wantrouwende toon. Bied daarnaast keuze in communicatiekanalen en zorg voor een gebruiksvriendelijk digitaal cliëntportaal waarin aanvragen, status, afspraken en documenten inzichtelijk zijn.

### 7 Vaste aanspreekpunten en betere samenwerking

Voor iedere cliënt moet er één vast aanspreekpunt of casemanager zijn bij de gemeente, Argonaut, adviesbureau Reade en één bij de leverancier. Dit voorkomt dat informatie verloren gaat, dat er onnodige vertraging optreedt en cliënten telkens opnieuw hun verhaal moeten doen. Samenwerking tussen deze partijen moet worden versterkt via duidelijke procesafspraken, gezamenlijke evaluaties en structureel overleg – vooral bij complexe casussen.

### 8 Structurele cliëntparticipatie als motor voor kwaliteitsverbetering

Structurele cliëntparticipatie is essentieel voor een effectief hulpmiddelenbeleid. Dit vraagt om voortdurende betrokkenheid van cliënten via o.a. klankbordgroepen, spiegelgesprekken en ervaringsverhalen. Het onderscheid tussen reguliere en complexe hulpmiddelen vereist een gedifferentieerde aanpak. Klachten en signalen moeten niet als losse incidenten worden afgehandeld, maar dienen als input voor continue verbetering. Gemeente, leveranciers en zorgprofessionals moeten hierin structureel samenwerken. De gemeente speelt een regisserende rol door klachten actief te monitoren, analyseren en vertalen naar concrete verbeterdoelen en jaarlijkse evaluaties.

