



Aan Zorgverzekeraars  
T.a.v. Directie / Raad van Bestuur

**Verzending uitsluitend per e-mail**

**Onderwerp**  
Hulpmiddelen

**Behandeld door**

**Telefoonnummer**

**E-mailadres**

**Kenmerk**  
421252/1295287

**Datum**  
4 april 2022

Geachte heer, mevrouw,

Het afgelopen jaar zijn wij van diverse kanten benaderd met vragen en meldingen op het terrein van de hulpmiddelenvoorziening. Het lukt de zorgverzekeraars steeds beter om de voorziening van hulpmiddelen doelmatig te organiseren en in te kopen. Dit is in het belang van alle Nederlandse verzekerden. Aan de andere kant zijn er aanwijzingen dat daardoor situaties ontstaan of blijven bestaan, die niet in het belang zijn van de betrokken verzekerden. Met deze brief willen wij uw aandacht vragen voor deze kwesties, in de verwachting dat deze nu en in de toekomst uw volle aandacht zullen hebben.

### **Passende zorg**

Wij vinden het belangrijk dat iedere verzekerde die dit nodig heeft, tijdig een hulpmiddel krijgt dat daadwerkelijk helpt en functioneel is. Van patiëntenverenigingen horen wij echter dat met regelmaat hulpmiddelen worden geleverd aan verzekerden, die weliswaar voor vele anderen geschikt zijn, maar voor deze verzekerden niet passend. Zo is een katheterzak die je met twee handen moet openen, niet geschikt voor iemand met een eenzijdige verlamming. Aandacht voor kostenbeheersing gaat dan ten koste van het belang van de verzekerde.

Naast afspraken over doelmatigheid en keuzes met betrekking tot logistiek en organisatie van de zorg, moet er ruimte zijn voor een hulpmiddel dat goed bij de individuele verzekerde past. Mogelijk staan contractafspraken (bijvoorbeeld over dagprijzen) dit in de weg, of maken ze het aantrekkelijk of zelfs noodzakelijk voor leveranciers om een goedkoper, minder passend hulpmiddel te leveren. Wij vinden het belangrijk dat u er proactief op toeziet dat uw verzekerden hulpmiddelen krijgen, die daadwerkelijk helpen en functioneel zijn. Het moet niet nodig zijn dat de verzekerde of diens ondersteuning hiervoor eerst de afdeling zorgbemiddeling moet zien te vinden. Wij verwachten dat u open staat voor input van patiëntenverenigingen en signalen van verzekerden of zorgaanbieders over wat mis gaat oppakt. Wij zien dit als een voorwaarde voor passende zorg en invulling van uw zorgplicht.

### **Acute situaties en zorgplicht**

Met regelmaat ontvangen wij voorbeelden van acute situaties waarin hulpmiddelen niet tijdig geleverd werden. Bijvoorbeeld katheters of naalden die dagen na aanvraag werden geleverd, of verzekerden die het ziekenhuis niet konden verlaten, omdat de benodigde hulpmiddelen nog niet beschikbaar waren. Wij vinden het belangrijk dat de zorg zo wordt georganiseerd, dat deze in spoedgevallen ook daadwerkelijk snel voorhanden is. Wij verwachten van zorgverzekeraars dat zij proactief op kwaliteit en tijdigheid monitoren en dat knelpunten snel worden opgelost. Het mag niet zo zijn dat verzekerden in acute situaties verstoken blijven van kwalitatief goede zorg of (langer) in het ziekenhuis verblijven door het ontbreken van de juiste hulpmiddelen.

### **Transparantie over wijzigingen in beleid**

Wijzigingen in uw beleid kunnen verzekerden in verwarring brengen, bijvoorbeeld wanneer de voor hen vertrouwde apotheek niet langer een hulpmiddel mag leveren. De miscommunicatie die het gevolg kan zijn, is belastend voor hen en voor de zorgverleners die hun aanspreekpunt zijn, zoals apothekersassistenten en huisartsen. Het is ons inziens passend om wijzigingen in uw beleid vooraf duidelijk kenbaar te maken aan uw verzekerden en zorgverleners en deze ook op uw website duidelijk aan te geven. Het is van belang er op toe te zien, dat de betrokkenen met het beleid daadwerkelijk uit de voeten kunnen, zonder dat dit tot een al te grote, ook administratieve, belasting leidt.

### **Toegang tot informatie**

Wij vinden het van belang dat informatie over de zorgvoorziening ook goed toegankelijk is voor verzekerden die moeite hebben met lezen. Het auditief of op film presenteren van informatie kan helpen.

### **Bij elkaar horende hulpmiddelen en geneesmiddelen**

In de genees- en hulpmiddelenvoorziening leidt het tot ongemak en tijdverlies wanneer formaat, leveringsomvang en leveringswijze van bij elkaar horende hulp- en geneesmiddelen niet op elkaar aansluiten. Dit speelt bij diverse veel voorkomende aandoeningen, zoals diabetes. Het is met name in het belang van chronische gebruikers en hun naasten, dat hier meer lijn in komt.

### **Innovatie**

Innovatie van producten kan helpen zorg beter en goedkoper te maken. Het versnellen van innovatie is daarom wenselijk. Wanneer over de vergoeding van nieuwe producten niet door u kan worden besloten, verzoeken wij dit zo snel mogelijk te melden bij de indiener en bij het Zorginstituut, zodat het Zorginstituut de innovatie kan beoordelen. Dit voorkomt onnodig lang wachten.

### **Duurzaamheid**

Als aanvulling op het bovenstaande vragen wij aandacht voor het volgende. De hulpmiddelenvoorziening levert een deel van de voor of door Nederland veroorzaakte milieubelasting. Het gaat daarbij om de productie en de distributie van hulpmiddelen en verpakkingen en de verwerking van reststromen. Wij hebben veel waardering voor uw betrokkenheid bij het streven naar duurzaamheid en vragen hier uw aandacht voor het streven naar een duurzame, CO2 neutrale, niet verspillende hulpmiddelenvoorziening.

**Ten slotte**

Wij zullen in de komende periode in onze gesprekken met zorgverzekeraars en ZN aandacht geven aan de brief en de opvolging die zorgverzekeraars hieraan geven.

Hoogachtend,  
Nederlandse Zorgautoriteit,

mw. mr. drs. K. Raaijmakers  
directeur Toezicht en Handhaving