

Burgerreis aanvraag voorzieningen visuele beperking

7 februari 2022
opLCR22-018/PvL/KS

Geïnterviewde Linda: 'Ik heb het idee dat mijn beperking vaak niet goed wordt begrepen. Ik heb collega's gezien met rugklachten die zo een ergonomische bureaustoel vergoed krijgen, dat begrijpen mensen. Zelfs wanneer werknemers volledig blind zijn is dit minder een probleem, dat begrijpen mensen. Ik kan bijvoorbeeld alles lezen, maar het kost me veel energie. Het heeft allemaal te maken met mijn energiehuishouding. Dat het UWV dan ook gaat oordelen hoeveel arbeidsvermogen ik heb, is allemaal erg subjectief natuurlijk. Visueel beperking vinden ze lastig, is allemaal maatwerk natuurlijk.'

Inleiding

De Landelijke Cliëntenraad (LCR) is de spreekbuis voor burgers die een beroep doen op de sociale zekerheid. Op verzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) ondernemen wij een burgerreis om voorgenomen overheidsbeleid te toetsen vanuit het perspectief van burgers.

De burgerreis behoort tot een van de instrumenten, naast de cliëntentoets, die wij inzetten. Wij benaderen burgers die ervaring hebben met het gevoerde beleid. Vanuit hun ervaringen die zij met ons delen in persoonlijke interviews schetsen wij de problematiek, waarvoor de overheid een oplossing wil. In deze burgerreis tonen we de ervaringen die burgers aan ons rapporteren.

Opdracht

In 2021 heeft de LCR al een cliëntentoets uitgevoerd op de voorgenomen wetswijziging¹ van de Participatiewet ten behoeve van de werkvoorzieningen voor mensen met een visuele beperking. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft de LCR gevraagd nogmaals te kijken naar de uitdagingen die mensen met een visuele beperking ervaren bij het aanvragen van voorzieningen volgens de huidige wet- en regelgeving.

De startnotitie van de LCR is afgestemd met het ministerie van SZW. Bij de burgerreis concentreren wij ons op het verloop en de toegankelijkheid van de aanvraagprocedure, de beoordeling en de toekenning van voorzieningen. Daarnaast onderzoeken wij ook aandachtspunten rond financiering van de voorziening. De burgerreis wordt vormgegeven met een minimaal aantal (2 tot 3) ervaringsverhalen.

Uitvoering burgerreis

Via de website van de LCR zijn mensen voor de verdiepende interviews geworven en zijn in totaal 8 respondenten geselecteerd voor een interview. De geanonimiseerde ervaringsverhalen zijn in de bijlage van deze notitie opgenomen.

De ervaringen die in de uitvoering van die opdracht zijn opgehaald, zijn exemplarisch voor een grotere populatie van mensen met een visuele beperking. Zo bieden wij inzicht in (mogelijke) knelpunten in de wet en illustreren de dilemma's waar beleidsmakers (en de mensen om wie het gaat) een oplossing voor wensen. In de analyse reflecteren wij op de dilemma's in de wetgeving, uitvoering en in de bejegening. Wij spreken van dilemma's om dat veel (politieke) keuzes soms tot knelpunten elders leiden.

Naast het in beeld brengen van de problematiek en de dilemma's worden ook suggesties voor oplossingsrichtingen aangedragen vanuit het perspectief van de cliënt. De afweging van deze oplossingsrichtingen ligt bij het parlement.

¹ <https://www.internetconsultatie.nl/wijzigingwerkvoorzieningvisueelbeperkten>

Deze burgerreis is in samenspraak en nauw overleg met de Oogvereniging tot stand gekomen. De lidorganisaties van de LCR hebben ook hun kennis en ervaringsverhalen ingebracht. In een periode van zes weken is deze quick-scan uitgevoerd om tijdig de informatie te kunnen betrekken in de beleidsvoorbereiding van het ministerie van SZW.

Voorgestelde wijziging wetgeving

Het is de vraag of de wijziging van de wet waarbij alle school-, studie- en werkvoorzieningen voor mensen met een visuele beperking worden overgeheveld van gemeenten naar UWV zorgt voor het oplossen voor een groot deel van de knelpunten.

De doelgroep en de voorzieningen

De complexiteit van de voorzieningen én de visuele beperkingen is groot. Mensen hebben een visuele beperking vanaf hun geboorte of verwerven die gedurende hun leven. Dit gebeurt op verschillende momenten in een leven. Een deel wordt slechtziend of blind in de basisschoolleeftijd, een ander deel tijdens de studie, een deel terwijl er nog geen baan is gevonden en een ander deel tijdens het werk. Sommige mensen hebben een visuele beperking die onveranderlijk is, anderen hebben een progressieve aandoening. Dit heeft gevolgen voor de manier van (her)aanvragen en voor de route die moet worden gevolgd.

Vier routes

De bestaande situatie is dat er tenminste drie routes beschikbaar zijn, die elkaar als gevolg van regelgeving (mogelijk) uitsluiten en waarbij verschillende rechten en plichten zijn geformuleerd.

1. Zorgverzekeraar: vergoedt aanvragen voor de privésituatie of thuisomgeving.
2. Gemeenten: Wmo voor aanvragen vrijwilligerswerk of bij mantelzorg.
3. Gemeenten: loket voor re-integratievoorzieningen voor mensen die vanuit de Participatiewet aan het werk gaan.
4. UWV: voorzieningen voor opleiding of werk.

Ervaringen uit de praktijk

Alle geïnterviewden geven aan dat het veel inzet en energie vergt om volwaardig te kunnen participeren met een visuele beperking. Mensen met een visuele beperking navigeren in een (arbeids)wereld die niet afgestemd is op hun behoeften. Dat maakt dat – ondanks het bestaan van hulpmiddelen – extra hordes moeten worden genomen.

De (on)mogelijkheden van hun visuele beperkingen en de verschillende hindernissen die zij tegenkomen, zijn vaak niet bij alle overheidsorganisaties en/of zorgverzekeraars bekend.

Het dwingt mensen met een visuele beperking om zich op de hoogte te stellen van alle routes en de administratieve hobbels die ze daarbij moeten nemen. Daarnaast is het (her)aanvragen, of veranderen van een voorziening óf het wijzigen van een route ingewikkeld. Niet in de laatste plaats omdat de kennis over de noodzaak van hernieuwde verstrekking bij de overheidsinstantie ontbreekt.

Het antwoord op de hoofdvraag vanuit burgerperspectief

Ik heb een visuele beperking en ik heb een voorziening nodig: waar moet ik naartoe?

Dit antwoord is niet in één zin te beantwoorden.

1. Zorgverzekeraar: voorzieningen in de privésfeer of thuisomgeving

De zorgverzekeraar vergoedt voorzieningen in de privésfeer. Denk dan aan specifieke lenzen, brillen, leeshulpmiddelen (brailleleesregel), maar ook bijvoorbeeld een taststok, software voor de computer, een loop, memo-apparaat of een geleidehond.

Deze middelen zijn vaak ook nodig in het dagelijks leven, om te studeren, aan het werk te komen en te blijven. De grootste knelpunten die mensen ervaren zijn:

- het eigen risico van de basisverzekering dat zij standaard kwijt zijn bij vervanging/vernieuwing van een hulpmiddel. Vooral voor hulpmiddelen die vaak aan vervanging toe zijn (lenzen bijvoorbeeld) loopt dit in de papieren, omdat er ook vaak eigen bijdragen worden gevraagd.
- het eigen risico geldt overigens niet voor hulpmiddelen die in bruikleen worden gegeven. Ongelijkheid ontstaat doordat de ene zorgverzekeraar voorzieningen in bruikleen verstrekt en de andere in eigendom. Hierdoor komt dezelfde voorziening bij de ene verzekeraar wel ten laste van het eigen risico en bij de andere niet.
- de verschillen in bijdrage in kosten voor onderhoud (bijvoorbeeld geleidehond) zijn per verzekeraar anders: de een geeft wel een vergoeding voor dagelijks leven, medische en dagelijkse verzorging, de ander niet. Zorgverzekeraars mogen de omvang vaststellen in hun polis.
- updates van programma's om met het hulpmiddel (vergrotingssoftware) te kunnen werken, worden niet overal op dezelfde manier vergoed of lopen niet in de pas met updates van besturingsapparatuur.
- er bestaat willekeur tussen vergoeding van noodzakelijke hulpmiddelen die een medisch specialist voorschrijft. Een zonnebril wordt vergoed, een zonnebril op sterkte niet, een kappenbril op sterkte wel.
- mag een voorziening meegenomen worden naar het werk? Dat is lang niet altijd duidelijk.
- als een voorziening beschadigd raakt, is niet helder wie verantwoordelijk is. Vooral niet als dat op de werkplek gebeurt. Er wordt gewezen naar een inboedelverzekering die vaak geen dekking biedt. Andere mogelijkheid is een kostbaarhedenverzekering voor buitenhuis af te sluiten. Dit betekent in de regel ook weer extra kosten.
- voorzieningen worden periodiek verstrekt. Soms worden daar zeer strikte termijnen gehanteerd zoals bij een taststok. Dat betekent dat mensen minder mobiel kunnen worden.

Software-updates

Jan vertelt dat een update in principe vaker nodig is dan wordt toegestaan. Hij kan bijvoorbeeld op het moment niet internetbankieren thuis, omdat de software nog niet is geüpdatet.

2. Gemeente, voorzieningen in en om huis: Wmo

De gemeente vergoedt hulpmiddelen voor in en om huis. Dat kan een zonwering zijn of speciale verlichting, maar ook hulp in de huishouding of speciaal vervoer. Ook de ondersteuning van vrijwilligerswerk of het leveren van mantelzorg valt hieronder.

Het is een grijs gebied welke voorzieningen een vrijwilliger met een visuele beperking kan verwachten van de Wmo. De grootste knelpunten die mensen ervaren zijn:

- medewerkers van de gemeente zijn niet op de hoogte van de mogelijkheid dat mensen met een visuele beperking vrijwilligerswerk verrichten en daarom is aanvraag van voorzieningen nauwelijks aan de orde.
- hulpmiddelen voor het leveren van mantelzorg zoals voorleesmiddelen voor de mantelzorger met een visuele beperking zijn nauwelijks bekend.
- het toekennen van vervoersvoorzieningen gebeurt meestal op algemeen beschikbare middelen zoals een deeltaxi of Valys. Individuele voorzieningen voor alleenstaande ouders met een visuele beperking worden nauwelijks toegekend als het erom gaat dat zij hun kinderen moeten kunnen begeleiden. Daarvoor wordt al snel gewezen naar bevriende ouders of het zoeken van een andere oplossing (die er vaak niet is). De vraag is wat hier voorrang krijgt. Het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking in onze maatschappij of kosten.

3. Gemeente re-integratievoorzieningen

De gemeente is verantwoordelijk voor de re-integratie van mensen die vallen onder de Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ), Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW), Besluit bijstandverlening zelfstandigen (Bbz) en de Algemene Nabestaandenwet (Anw).

Bij re-integratie horen voor mensen met een visuele beperking die onder een van deze regelingen vallen vaak ook voorzieningen. Als deze niet worden verstrekt dan is het voor hen niet of nauwelijks mogelijk om vanuit deze regelingen aan de slag te gaan. De grootste knelpunten die mensen ervaren zijn:

- de gemeenten zijn slecht op de hoogte van de behoeften van mensen met een visuele beperking om aan de slag te gaan en te blijven.
- de gemeenten hebben vaak kleine re-integratiebudgetten en veel voorzieningen voor op de werkplek zijn duur: dat is de reden dat die voorzieningen niet worden toegekend of dat aanvraag wordt ontmoedigd. Respondenten rapporteren wel regionale verschillen. Daar waar instellingen voor mensen met een visuele beperkingen zijn gevestigd, is er in de regel meer ervaring.

Hulpmiddelen niet meeneembaar

Maria herkent het probleem dat voorzieningen worden beëindigd en vervolgens weer moeten worden geleverd wanneer bij cliënten sprake is van overgang van onderwijs naar werk. Dat is procesmatig en vanuit een formele optiek misschien logisch, maar niet bepaald gebruikersvriendelijk.

4. UWV-voorzieningen voor school, studie en werk

UWV verstrekt voorzieningen die nodig zijn om naar school te kunnen, te studeren of te werken. Dat is een enorm breed scala aan hulpmiddelen zodat iemand naadloos kan functioneren op de werkplek. Wie een baan kan krijgen, kan verschillende wegen bewandelen. Wie in een revalidatietraject zit, dient via revalidatiecentra als Bartimèus of Visio Loo Erf een aanvraag in. Zij kunnen ook als er geen sprake is van een revalidatietraject worden ingeschakeld, maar dat weten velen niet.

Er zijn verder twee mogelijkheden: de (toekomstige) werknemer dient zelf een aanvraag in of de werkgever vraagt de voorziening aan. De grootste knelpunten die mensen ervaren zijn:

- aanvraag via werkgever (bij UWV) zorgt vaak voor een snelle toekenning van een voorziening waardoor iemand snel aan het werk kan. Het nadeel is dat de voorziening aan de werkgever is gekoppeld. Bij wisselen van baan moet per se een nieuw traject worden ingezet. Een snelle toekenning beslaat ongeveer 1 week tot 3 weken.
- aanvraag vanuit de (toekomstige) werknemer heeft als nadeel dat het proces van aanvraag tot toekenning erg lang kan duren: soms meer dan 3 maanden. Het voordeel is dat de voorziening bij de aanvrager blijft, ook als deze verandert van baan. Sommige aanpassingen zijn niet mee te nemen, want die zijn specifiek toegesneden op bijvoorbeeld het computersysteem van de werkgever.
- de (toekomstige) werknemer heeft niet zelf de keuze of hij/zij de voorziening zelf aanvraagt danwel dat de werkgever dat doet. Sommige werkgevers hebben 'nu eenmaal' het beleid dat zij het voor alle werknemers regelen.
- een aantal respondenten vindt dat er weinig kennis van de doelgroep is bij de medewerkers van UWV die niet direct betrokken zijn bij het team dat de voorzieningen verstrekt. Sommige mensen moeten – ondanks het feit dat hun oogaandoening/visuele beperking onveranderlijk is – toch regelmatig 'bewijzen' dat ze een visuele beperking hebben. Het kost zowel de persoon zelf als de organisatie veel tijd (en geld) om die informatie weer te verwerken. Daarnaast ervaren zij dat er vaak wisselingen tussen arbeidsdeskundigen plaatsvinden waardoor mensen wéér hun hele situatie moeten uitleggen: zij lijken niet goed te worden ondersteund door dossiervorming.
- te weinig kennis leidt ook tot de aanname dat een voorziening niet nodig is: sommige mensen melden bijna vernederend te hebben moeten bewijzen welke voorzieningen zij nodig hebben.
- respondenten beschrijven bij UWV een procesverloop waar te weinig wordt gekeken naar de behoeften en wensen van de cliënten.
- soms is er slechte interne communicatie tussen afdelingen van UWV. Bijvoorbeeld tussen de afdelingen die zich bezighouden met uitkeringen zoals de Wajong of WIA en de afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de aanvraag en verstrekking van voorzieningen. Hierdoor wordt informatie die voor beide afdelingen van belang is, niet uitgewisseld.

Lange doorlooptijden

Dennis maakt groot bezwaar tegen de lange doorlooptijden bij UWV. Dit is een aloude probleem. Het kan van aanvraag tot de concrete toepassing van een voorziening al snel 3 maanden duren. Dit terwijl Dennis de voorziening al eerder heeft aangevraagd en dus een bekende is van UWV. Dat is vooral lastig als je nieuw begint bij een werkgever. 'Je zou wensen dat het dan sneller geregeld kan worden.'

Algemeen ervaren knelpunten

- de afstemming tussen de verschillende routes ontbreekt vaak. Het is vaak ook onduidelijk welke voorziening bij welke route hoort. Een werkvoorziening lijkt bijvoorbeeld bij UWV te horen maar niet als iemand re-integreert vanuit de bijstand (Participatiewet). Het overzicht hiervan ontbreekt bij de client te onderbreken, maar ook bij de verstrekkers van de voorziening. In de regel houdt men zich bezig met het inrichten van het eigen proces, zonder adequate aandacht voor voorlichting als de client niet aan het goede adres lijkt te zijn.
- er zijn knelpunten bij een 'systeemovergang'. Wie studeert kan te horen krijgen dat de voorzieningen ingeleverd moeten worden en opnieuw aangevraagd moeten worden bij de (nieuwe) werkgever.
- ondanks dat voorzieningen via UWV komen, zorgen de twee routes (via werkgevers of rechtstreeks) voor verschillende rechten.
- er is willekeur bij de vergoeding of toekenning van voorzieningen. Een vergoeding uit de basisverzekering wil niet zeggen dat de voorwaarden voor onderhoud overal gelijk zijn. Het betreft met name voeding en medische kosten van de hulphond.
- via alle routes ontbreekt kennis over visuele beperkingen en er is niet een centrale plek waar informatie in te winnen is. Dit doen belangenorganisaties als de Oogvereniging of aanbieders als Bartiméus of Visio. Dit is geen garantie dat de juiste voorziening wordt geleverd.
- niet alle voorzieningen worden als dusdanig gezien. Een onderwijsassistent kan ervoor zorgen dat iemand met een visuele beperking kan blijven werken in het basisonderwijs, maar dat valt niet onder de regeling.
- eigen initiatief of inbreng van eigen expertise wordt meestal niet gewaardeerd en soms zelfs afgestraft. Mensen hebben zelf meestal de meeste kennis van wat een juiste voorziening is, maar daar wordt zelden naar geluisterd.
- er wordt heel wisselend omgegaan met 'software updates': soms lopen deze niet in de pas met de nieuwere besturingssystemen waardoor knelpunten ontstaan.

Barrières bij studie

Eva is blind en gaat studeren aan de PABO, krijgt vervolgens (na toelating!) te horen dat ze geen diploma kan krijgen, slechts deelcertificaten. Gesteld wordt dat zicht in de klas belangrijk is. Eva speelt nu met de vraag: hoezo zou er niet gewoon een onderwijsassistent in de klas kunnen zijn of zoals mensen ook een aanpaste bureaustoel krijgen een 'voorziening' in de vorm van een extra paar ogen in de klas?

Conclusies en aanbevelingen

Conclusies wetgeving

- Er zitten (nog steeds) ongewenste knippen en afstemmingsproblemen tussen verschillende routes waarin voorzieningen voor mensen met een visuele beperking worden verstrekt. Afstemmingsproblemen met routes en zelfs binnen routes door de verschillende aanvraagmogelijkheden (via werkgever of zelf) blijven bestaan.

- Vrijwilligerswerk wordt niet als werk gezien waardoor niet of nauwelijks voorzieningen worden verstrekt. Deze regeling blijft onder de Wmo vallen en niet onder werkvoorzieningen (re-integratie) via gemeenten of UWV.

Conclusies uitvoering

- Een visuele beperking is thuis niet anders dan op het werk. En toch wordt er een 'knip' gemaakt tussen voorzieningen voor thuis en voor het werk. Soms is het zelfs verboden om een voorziening mee te nemen naar het werk of werken systemen niet met elkaar, terwijl dat wel wenselijk is.

- In de gebruikelijke aanvraagprocedures bij UWV of gemeenten wordt de *aanvraag* van een product voor de problematiek van de persoon beoordeeld in combinatie met de behoefte van de werkgever. Het gaat niet om de compensatie van de visuele beperking in relatie tot het werk.

Conclusie bejegening

- Burgers voelen zich niet serieus genomen met de kennis over de eigen beperkingen en mogelijkheden. Een voorbeeld is het keer op keer moeten bewijzen van een onveranderlijke, structurele visuele beperking.

Aanbevelingen

Aanbevelingen wetgeving

- In het wetsvoorstel zijn minder routes opgenomen door de werkvoorzieningen (re-integratie) vanuit gemeenten over te hevelen naar UWV. Dat is een stap in de goede richting. Hiermee gaat echter alleen de toekenning van de werkvoorziening (re-integratie) bij de gemeente weg. Voorzieningen voor deze specifieke groep via één regeling verstrekken, kan leiden tot meer efficiëntie en doelmatigheid. Er is geen knip, er zijn minder problemen bij baan-baan mobiliteit, van uitkering naar werk of van studie naar werk.

- Zorg dat ook vrijwilligerswerk wordt aangemerkt als werk en ga ook dusdanig om met het toekennen van voorzieningen voor mensen met een visuele beperking.

- Hanteer het recht op een voorziening en stel dat centraal. Op het moment dat de voorziening wordt aangevraagd, moet de persoon centraal staan en niet het budget of beschikbare voorzieningen. Dit analoog aan het VN-verdrag Handicap.

- Een structurele beperking leidt wat ons betreft tot een structurele voorziening.

Aanbevelingen uitvoering

- Een visie op integrale stabiele dienstverlening kan veel knelpunten wegnemen en het leervermogen van de organisatie een impuls geven. Kennismanagement in het voorzieningenteam van de organisatie én goede dossiervorming kan veel problemen voor de organisatie en de mensen zelf wegnemen.

- Zorg voor gelijke voorwaarden bij essentiële voorzieningen voor mensen met een visuele beperking conform het VN-verdrag als het gaat om eigen bijdragen, onderhoud, vergoedingen voor extra kosten en vervoersvoorzieningen. Drempels moeten worden weggenomen.

Aanbevelingen bejegening

- Het is aan te raden een servicepunt in te richten waar mensen met deze specifieke beperking informatie kunnen halen, waar het mogelijk is om advies in te winnen (en onderling informatie uit te wisselen) en dat ook kan dienen als vraagbaak voor medewerkers van gemeenten, zorgverzekeraars en UWV. Er bestaat al een wettelijke taak voor een Onafhankelijke Cliëntondersteuner (OCO) in de Wmo die breed over alle leefdoelgebieden kan worden ingezet. De aanstelling van een OCO is de verantwoordelijkheid en taak van de gemeente. In principe moet wet- en regelgeving plus uitvoering dusdanig zijn dat mensen zelfstandig in staat zijn om aanvragen in te dienen. Zolang dat niet zo is, blijft de mogelijkheid om een OCO in te schakelen een must. Het kunnen inschakelen van experts bij bijvoorbeeld Visio en Bartiméus moet breder bekendheid krijgen.

- De burger heeft ervaringskennis opgedaan met welke instrumenten werken en niet werken. Bij de aanvraag van de voorziening kan zeker bij herhaalaanvragen op de werkplek leiden tot een marginale toetsing. Dit leidt tot een versnelling in de aanvraag.

Bijlage: Interviews burgerreis voorzieningen mensen met visuele beperking

7 Februari 2022
opLCR22-018/PvL/KK

Esther: Verdwenen?

Ondanks dat je al jaren bekend bent bij UWV en een stabiele oogaandoening hebt, kan het dus gebeuren dat je wéér door de papiermolen moet. Dat overkomt Esther. Zij vraagt één keer in de zoveel jaar nieuwe vergrotingssoftware (kosten ongeveer 350 euro) aan die werkt met alle andere (nieuwe) programma's op haar computer. Toch laat UWV de laatste keer horen dat ze haar niet kennen en dat betekent dat ze alle informatie over haar visuele beperking opnieuw moet aanleveren, inclusief medische keuring. Het laatste keuringsrapport dat ze had bewaard, is niet voldoende.

En dus kost het Esther – net als de medewerkers van UWV – vele uren om haar informatie te verzamelen en te verwerken. Ondanks dat UWV zegt haar 'niet te kennen' krijgt ze nog altijd brieven met jaarlijkse verwaarloosbare afrekeningen van de Wajong, terwijl ze daar al jaren geen gebruik meer van maakt. Uiteraard snapt Esther ook dat de 'afdeling voorzieningen' een andere is dan de 'afdeling uitkeringen' maar het blijft voor haar onbegrijpelijk dat deze niet met elkaar communiceren. En sterker nog: dat haar gegevens ineens op één afdeling verdwenen blijken te zijn.

Esther krijgt naast de specifieke werkvoorzieningen te maken met allerlei andere hobbels. Zo heeft ze twee keer per jaar speciale lenzen nodig voor haar extreem lichtgevoelige ogen waarvoor ze haar jaarlijkse eigen risico kwijt is plus een eigen bijdrage. Uiteindelijk moet ze alsnog jaarlijks ruim 650 euro betalen.

Een andere kwestie is de inconsequentie bij het vergoeden van brillen. Haar arts schrijft haar een extra sterke zonnebril voor, op sterkte. Die krijgt ze niet vergoed. Een dergelijke bril zónder sterkte is geen probleem en een zogenaamde kappenbril (met afscherming van lichtafval rondom de ogen) kan ze ook prima op sterkte krijgen. 'Het is de willekeur en de muggenzifterij, die niet te volgen zijn.'

Dat vindt ze ook van de weigering om haar een vervoersvoorziening toe te kennen als alleenstaande moeder om haar – toen nog – jonge kinderen naar zwembles te kunnen brengen. Daarvoor moet ze andere ouders inschakelen.

Maria: Gebruiksvriendelijker

Maria is al jaren blind. Ze kent de tijd nog dat het regelen van voorzieningen vooral een zoektocht was, maar ze kreeg dan wel een apparaat of aanpassing die bij háár paste. Ze weet dat dit nu vaak niet gebeurt. Zijzelf heeft een screenreader nodig, een brailleleesregel en een draagbaar apparaat om aantekeningen tijdens een vergadering te kunnen maken. Als een kennis van haar diezelfde voorzieningen aanvraagt, kan het zijn dat zij net een andere voorkeur heeft maar dat die niet wordt gehonoreerd. Maria denkt dat het een groot goed is als er een servicepunt komt waarbij mensen een goede begeleiding bij het regelen van een hulpmiddel of aanpassing krijgen. Dat is vooral voor mensen met een beginnende oogaandoening of een oogaandoening die verslechtert van belang: zij hebben vaak snelle wisselingen nodig.

Een meer gebruikersvriendelijke benadering is niet weg. Ook niet als mensen wisselen van baan, van onderwijs naar werk gaan of van uitkering naar werk. Waarom moet iemand een perfect werkend apparaat inleveren om er naderhand eentje voor terug te krijgen? Het zijn bureaucratische processen die niet te doorgronden zijn. Net zomin als het eindeloze toelichten van de eigen situatie – die dus onveranderlijk is – als een nieuwe arbeidsdeskundige van UWV zich over jouw dossier buigt.

Dennis: Lange wachttijden

Het grootste bezwaar van Dennis, die al jaren slechtziend is, is dat hij lang moet wachten totdat er een reactie komt van UWV. Dat kan een toekenning van een werk- of thuiswerkvoorziening zijn, maar ook bijvoorbeeld een antwoord op een bezwaar. Soms duurt het wel drie maanden voordat hij iets hoort en dan gebeurt het nog regelmatig dat het geen reactie op de vraag is. Dat komt voor een deel, denkt hij, omdat er bij de medewerkers weinig kennis bestaat over het leven met een visuele beperking. Hij moest de verzekeringsarts er in 2016 van overtuigen dat toelating tot het doelgroepenregister niet alleen draait om opleidingsniveau, maar ook om beschikbare banen voor mensen met een visuele beperking.

Daarnaast denkt hij dat het beleid te versnipperd is en niet op elkaar aansluit. Wie een loonsverhoging of een bonus krijgt, komt soms boven het bedrag dat recht geeft op een WIA-voorziening. Een ander voorbeeld is de gebrekkige digitale toegankelijkheid van ict: er wordt te weinig aansluiting gezocht met toegankelijke toepassingen.

Een goede oplossing, volgens Dennis, is meer verantwoordelijkheid neerleggen bij de mensen die voorzieningen nodig hebben. Dan verloopt het proces sneller, komt er minder rompslomp bij kijken en passen de voorzieningen beter, denkt hij. Voor wie dit lastig vindt, moet er een servicepunt komen.

Linda: Veel onbegrip

Hoe lang kun je bakkeleien over een monitor met steun? Lang, zo blijkt uit het verhaal van Linda. Zij heeft een specifieke steun nodig die net iets onder het bedrag zat wat UWV wil vergoeden. Drie jaar lang hebben de werkgever en UWV de rekening naar elkaar doorgeschoven totdat Linda er moedeloos van is geworden. Hetzelfde heeft ze meegemaakt met de laptop die ze tijdens haar studie nodig heeft. Ze moet die na twee jaar weer terugsturen. Daarna heeft ze maar geen laptop meer aangevraagd.

Haar zicht beschrijft ze als 'beroerd maar constant' en ze denkt dat daar ook een deel van het probleem zit. Ze ziet 10 tot 15 procent en wordt erg moe van lezen. Toch leidt dit tot veel onbegrip: op de werkvloer en ook bij de aanvraag van voorzieningen. Regels lijken zo opgesteld dat ze er net geen recht op heeft, zoals bij die monitor met steun. Die is dan net te goedkoop voor een aanvraag. Linda denkt dan: joh ben blij dat het niet zo duur is. Er is veel grotere nadruk te komen liggen op het bewijzen dat je iets echt nodig hebt. Ze is overspannen geweest, is haar uitkering kwijtgeraakt, voor zichzelf begonnen met alle papierwerk van dien, maar ze wil toch blijven werken. Haar grootste zorg zit bij de starters die niet zo door de wol geveerd zijn als zij. Als die mensen lang thuis zitten, komen ze helemaal niet meer aan de slag, denkt ze.

Jan: Gemeente, UWV of zorgverzekeraar?

Mensen als Jan werken soms voor een werkgever en kunnen daarna aan de slag bij een sociale werkvoorziening in het kader van begeleid werken. Zij moeten dan eerst naar UWV en daarna via de gemeente (begeleid werken) wat regelen. Dát is al niet op elkaar afgestemd, laat staan dat de thuissituatie in de pas loopt. Het grootste probleem dat Jan tegenkomt is het ontoegankelijke aanvraagproces. Hij vroeg alles online aan, maar er zat een tijdslimiet aan het invullen. Hij haalde die niet en dus kon hij opnieuw beginnen. Uiteindelijk heeft hij hulp gekregen.

Daarnaast moet hij bij verschillende loketten zijn: eentje voor werk (UWV of gemeente) en eentje voor thuis (ziektelkostenverzekeraar). Hij moet erg opletten met updaten van bepaalde programma's omdat zijn hulpmiddelen dan niet meer werken: updaten moet in de pas lopen met de vergoeding die hij daarvoor krijgt. En het is lang niet altijd duidelijk wie wat vergoedt. Zo heeft Jan een reiskostenvergoeding nodig omdat hij 18 kilometer van zijn werkgever woont en hij dus niet zelfstandig kon reizen. Dat is een geharrewar van jewelste. De gemeente moet daar een potje voor hebben, maar hij moet ook een deel betalen: ook tijdens vakantieperiodes.

Sanne: Soepel verloop

Bij Sanne is eigenlijk alles zeer soepel verlopen. Zij is in augustus afgestudeerd en vindt in september een baan. In de proeftijd krijgt iemand normaal gesproken geen voorzieningen toegekend en dat is voor Sanne geen optie want dan kan zij niet aan het werk. Gelukkig heeft zij nog een brailleleesregel van haar studie. De werkgever én UWV werken gelukkig soepel mee. Het ligt er, denkt zij, ook aan dat zij zelf veel heeft uitgezocht en niet is gaan afwachten. Zij schrikt wel eens van de hoeveelheid hulpmiddelen die zij nodig heeft – en de kosten ervan – maar zij kan zonder niet werken. Nu werkt zij zeer efficiënt.

Zij heeft 'maar' een jaarcontract, dus zij is benieuwd hoe het verder loopt. Zij grapt tegen haar werkgever dat zij nu wel voor 50 jaar toe kan met alles.

Eigenlijk moet zij haar voorzieningen bij één leverancier aanvragen, maar dat lukt niet omdat zij specifieke zaken nodig heeft. Ook dat is gelukt. Zij denkt dat zij mazzel heeft gehad maar dat het ook meespeelt dat zij 40 uur werkt. En zij heeft de mazzel gehad dat haar arbeidsdeskundige heel erg mee heeft gedacht. Zij heeft ook informatie opgevraagd bij de Oogvereniging. Dus om die reden denkt zij dat alle vinkjes op groen staan. Het enige wat haar opvalt is dat allerlei portalen en databanken (van de overheid) niet toegankelijk zijn.

Kees: Afstemming met werkgever lastig

Een afwijzing krijgen, zo ervaart Kees, kan bij UWV snel gebeuren, maar wachten op een toekenning van een voorziening duurt tijden. Zijn vorige werkgever doet wel moeilijk, maar UWV betaalt, dus dat was geen probleem. Hij ziet een groot probleem tussen afstemming van zijn ict-hulpmiddelen met die van de werkgever. Sommige werkgevers willen geen externen op hun netwerk en dat levert dan problemen op. Het probleem ligt dan niet bij UWV maar bij de werkgever. Kees signaleert dat wel 200 procent medewerking van de werkgever nodig is om ervoor te zorgen dat er goede hulpmiddelen komen.

In de thuissituatie had hij een computer met aanpassingen, maar die heeft hij niet meer. Het is voor hem gemakkelijker alles met zijn iPhone te doen omdat die smartphone veel toegankelijker is en er minder problemen zijn met allerlei apps die hij nodig heeft. De toegankelijkheidsfunctie zit er al in. Kees denkt dat de versnippering van aanvraagprocedures heel lastig is voor mensen met een visuele beperking. Een centraal punt voor aanvraag en kennis is wat hem betreft aan te bevelen.

Klaas: Verschil in rechten

Klaas legt een ander probleem bloot: vraag je zelf voorzieningen aan voor je werkplek dan kun je die meenemen. Doe je dat via je werkgever dan is het niet mogelijk. Op het moment dat je een nieuwe baan krijgt, moet je opnieuw beginnen. Er zijn ook organisaties die voor meerdere werknemers tegelijk de middelen zelf regelen en later de rekening indienen. Wie daar werkt – hij noemt SVB en Belastingdienst – hoeft niet te wachten op voorzieningen maar kan gelijk aan het werk.

Een knelpunt is de afstemming tussen software bij een werkgever en de software van het hulpmiddel. Daar moet iemand dan aan wennen, maar dat lukt niet altijd. Klaas hoort nog wel eens dat mensen daardoor worden ontslagen: ze functioneren niet.

Hij weet dat aanvragen bij gemeenten bijna niet gebeuren: alleen als er geen werkgever in beeld is, maar ze worden zelden toegekend. Bij vrijwilligerswerk wordt bijvoorbeeld niets toegekend. Dat wordt gewoon niet als noodzakelijk gezien. Gemeenten sturen ook mensen vaak terug naar de ziektekostenverzekeraar omdat die de voorzieningen voor privé-gebruik vergoeden. Klaas weet dat niet alle zorgverzekeraars updates van voorzieningen voor de privé-situatie vergoeden. CZ doet dat niet en de anderen alleen als de eigen bijdrage wordt betaald. Ook de afstemming met de boedelverzekering is niet goed geregeld. Zorgverzekeraars verwijzen bij een beschadigd apparaat naar de boedelverzekering, maar die vergoedt dat niet.

Vervoer vindt Klaas misschien wel het grootste knelpunt. Een mobiliteitstraining om te leren bij de werkgever te komen via het openbaar vervoer: dat moet via de ziektekostenverzekering of de Wmo. De geleidehond valt ook onder de ziektekostenverzekering. Dan is het afhankelijk van de verzekeraar of de onkosten van de hond ook worden vergoed: de een doet het wel, de ander niet.

Het is volgens Klaas erg afhankelijk van je eigen kennis hoe je uitkomt. Hij vraagt zich sterk af welke beslisboom UWV gebruikt. De voorwaarden zouden geüniformeerd moeten worden.