



Gouda, 26 oktober 2023.

Betreft: verstrekking van Wmo hulpmiddelen

Geachte leden van de gemeenteraad,

We willen u graag informeren over de dienstverlening rondom Wmo hulpmiddelen in de gemeente Gouda. Hierover bestaan al geruime tijd slechte ervaringen in onze achterban en dan met name bij mensen met complexe hulpmiddelen.

Om deze problemen aan te pakken heeft de VNG gemeenten geadviseerd om in het kader van het project "Verbeteragenda toegang hulpmiddelen"<sup>1</sup>, het daaruit voortgekomen het landelijk normenkader en de convenanten Meeverhuizen van hulpmiddelen en het convenant Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen, te ondertekenen en de daarin gemaakte afspraken in de uitvoeringspraktijk over te nemen. Deze documenten treft u in de bijlagen aan.

De convenanten zijn met name bedoeld voor de complexe hulpmiddelen aanvragen, en geven de gemeente veel handvaten hoe hiermee zo effectief en efficiënt mogelijk mee om te gaan.

De gemeente Gouda heeft eerder te kennen gegeven dat zij de problematiek, die ten grondslag ligt aan de opstelling van de convenanten, herkent. Deze problemen zouden ook in Gouda voorkomen, met name bij complexe vragen die oplossingen op maat vereisen.

Toch heeft het college besloten om de convenanten niet te ondertekenen.

Het college wil de convenanten niet ondertekenen omdat ze het een risico vindt dat er anderen (= lees deskundigen) beslissen wat er nodig is. Daar gaat het juist om! Dat mensen met een beperking geen last hebben van andere belangen van gemeenten en leveranciers. En dat zij bij een verhuizing niet opnieuw het gehele aanvraagtraject voor een hulpmiddel hoeven te doorlopen. Maar dat ze erop kunnen rekenen dat ze zo snel mogelijk krijgen wat ze nodig hebben.

Dat een verbetering van het hulpmiddelenbeleid hard nodig is, en dan met name voor mensen met complexe hulpmiddelen en levenslange beperkingen, blijkt uit de cliëntervaringen die we hieronder beschrijven.

---

<sup>1</sup> Naar aanleiding van een landelijke actie van het programma Kassa in 2019, waarin heel veel klachten zijn gemeld over de levering van hulpmiddelen, heeft het ministerie besloten dat er een verbetertraject ingezet moest worden. Dit heeft geresulteerd in het VNG project verbeteragenda hulpmiddelen. Met de bedoeling om de toegang tot en levering van (Wmo-)hulpmiddelen merkbaar te verbeteren, richtte het ministerie van VWS een landelijk actieteam op, waaraan de gemeente Gouda deelnam. In de periode november 2019 tot en met januari 2020 is een normenkader en een actieplan hulpmiddelen vastgesteld. Vanuit het project Verbeteragenda toegang hulpmiddelen zijn ook twee convenanten opgeleverd om als gemeente in de uitvoeringspraktijk over te nemen: het convenant Meeverhuizen van hulpmiddelen, dat afspraken bevat hoe te handelen wanneer een cliënt verhuist en zijn hulpmiddelen wil meenemen, en het convenant Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen, dat als doel heeft dat de cliënt met een complex hulpmiddel of in een complexe situatie zo snel mogelijk een passend hulpmiddel krijgt.

## **Ervaringen hulpmiddelenverstrekking in Gouda**

Hiervoor hebben we de ervaringen van onze achterban geïnventariseerd. Onze achterban is een groep van ervaringsdeskundigen die gebruik maakt van de hulpmiddelen die door de gemeente worden verstrekt. Hieronder geven wij een samenvatting van die ervaringen. Hierbij willen wij wel de kanttekening maken dat onderstaande conclusies gebaseerd zijn op de ervaringen van een klein aantal gebruikers in verhouding tot het totaal aantal hulpmiddeleengebruikers. De ervaringen zijn met name afkomstig van mensen met een complexe hulpvraag en hulpmiddel.

### ***Ervaringen gemeente***

Het contact met de Wmo-consulent verloopt de laatste jaren beter. Er wordt meegedacht en naar de wensen van de cliënt geluisterd. Ook als bijvoorbeeld een rolstoel niet in het vaste assortiment zit, is de gemeente bereid het hulpmiddel te verstrekken als duidelijk is dat dit voor de cliënt de best passende oplossing is. Dit was een aantal jaren geleden heel anders. De gemeente was toen niet meedenkend, dacht alleen aan de goedkoopste oplossing. We vermoeden wel dat deze positieve verandering met name van toepassing is op de meer complexe hulpvragen van mensen met levenslange beperkingen.

Een aantal kritische opmerkingen zijn er ook:

- De totale afhandelingstijd van Wmo aanvraag tot levering van het hulpmiddel zoals een elektrische rolstoel duurt vooral bij de wat complexere hulpmiddelen heel erg lang. Zeker als het bijvoorbeeld een nieuwe cliënt betreft, kan hier wel een jaar overheen gaan. Dit ligt niet alleen aan de gemeente, maar ook aan de leverancier en de levertijd van het hulpmiddel.

Maar bij de gemeente ligt ook een belangrijke oorzaak van de lange termijn. Volgens de verordening moet de gemeente binnen 8 weken een besluit nemen op een aanvraag, maar bij de wat complexere aanvragen kan dit al gauw oplopen tot 3 a 4 maanden. Dit heeft ook te maken met het feit dat de gemeente meent advies te moeten vragen aan de GGD in situaties waarin er reeds uitgebreid onderzoek is gedaan door de behandelaars, of waarin de betreffende cliënt reeds uitgebreid bekend is bij de gemeente. Voor de cliënt zorgt dit voor een enorme onnodige belasting.

Wat hierbij extra vervelend is, is dat de cliënt tijdens de hele aanvraagprocedure en verstrekingsprocedure niet wordt geïnformeerd wat de stand van zaken is, en hierdoor lange tijd in onzekerheid verkeert. Een van de oplossingen hiervoor die in het convenant worden aangedragen is het aanstellen van een casemanager.

- Tijdens het onderzoek zou breder gekeken zou moeten worden, dus niet alleen naar hetgeen de cliënt op dat moment aanvraagt. Met een meer integrale werkwijze waarbij verder gekeken wordt dan alleen de aanvraag op dat moment maar ook gekeken wordt wat er nog meer nodig zou kunnen zijn, ook op de langere termijn, zou het gesprek met de inwoner beter verlopen en zou de inwoner beter geholpen zijn.
- Een andere kanttekening is dat wanneer een hulpmiddel eenmaal via de Wmo is verstrekt en de cliënt hier dus een indicatie voor heeft gekregen van de gemeente, de leverancier bepaalt wanneer de rolstoel aan vervanging toe is en of er een onderdeel vervangen moet worden. De gemeente bemoeit zich er dan verder niet meer mee. Dit nieuwe beleid is een jaar of 4 geleden ingevoerd. Van de ene kant is het gunstig dat de cliënt niet weer opnieuw een aanvraag moet doen bij de Wmo, van de andere kant wordt de cliënt nu geheel afhankelijk van de leverancier. Dit kan problematisch zijn als de leverancier niet naar de cliënt luistert/de cliënt niet serieus neemt. De gemeente geeft dan aan dat zij wel kunnen bemiddelen, maar toch is men als

cliënt min of meer overgeleverd aan de beslissingen van de leverancier, waartegen geen bezwaar ingediend kan worden. Er zijn een paar schrijvende ervaringsverhalen hierover uit onze achterban.

Wel kan men een klacht indienen bij de leverancier. De vraag is echter of deze mogelijkheid voldoende bekend is onder hulpmiddelgebruikers.

We vragen ons overigens af of de gemeente inzicht heeft in de klachten die de leverancier krijgt. Levert de leverancier hierover rapportages aan bij de gemeente?

### ***Ervaringen met complexe hulpmiddelen algemeen***

- Een revalidatiecentrum die met ergotherapeut, revalidatiearts, fysiotherapeut een pasklaar advies levert, moet door een GGD arts worden getoetst. Dit vertraagd het proces, voorzieningen worden niet op tijd geleverd, en het maakt de aanvraag onnodig duur.
- Een mevrouw die eenzijdig verlamd raakt door een neurologische aandoening wacht weken op een bezoek van de GGD arts. Mevrouw heeft weken lang op een bank gebivakkeerd. Na tussenkomst van de zorgmarinier heeft mevrouw een aangepaste woning toegewezen gekregen en de nodige voorzieningen.
- Inwoner, rolstoelgebruiker, verhuist naar een andere stad. Haar rolstoel moet vanaf de verhuisdag door een ander bedrijf 'opnieuw' besteld en aangeleverd worden. Een aangepaste fiets wordt direct aangevraagd bij de nieuwe leverancier. Na zeven maanden mailen, bellen, wachten heeft ze nog steeds niets.  
In het geval van deze casus zijn er vier partijen bij de hulpmiddelen betrokken. Naast de twee gemeenten heeft de inwoner ook te maken met twee verschillende leveranciers. Die zouden allemaal met elkaar moeten communiceren, maar dat blijkt tegen te vallen. Volgens een van de leveranciers kan het definitief overnemen van hulpmiddelen belemmerd worden door afwijkende contractcondities bij de verschillende gemeenten.
- Cliënt heeft een progressieve spierziekte. Afgelopen jaren zijn de aanpassingen aan haar rolstoel steeds complexer geworden. Naast de kantelverstellingen, heeft zij ook een omgevingsbesturing en apparatuur voor beademing. Deze apparatuur is voor haar letterlijk van levensbelang. Het aanvragen en uiteindelijk aanmeten van een rolstoel is altijd een hele operatie. Het duurt vaak langer dan een jaar. Ze kan dus niet wachten totdat de rolstoel versleten is. De rolstoel moet vervangen worden op het moment dat de huidige nog goed functioneert.  
De vele aanpassingen brengen ook met zich mee dat er verschillende bedrijven service verlenen. Niet altijd is duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is. Soms voelt ze zich van het kastje naar de muur gestuurd. Hoe fijn zou het zijn als er afspraken gemaakt kunnen worden over snelle en effectieve service, waarbij er één aanspreekpunt is.

### ***Ervaringen leverancier Kersten***

De dienstverlening van Kersten kan op veel punten verbeterd worden. Leveranciers zijn bijvoorbeeld verplicht om een vervangend hulpmiddel te verstrekken als de gebruiker niet zonder hulpmiddel kan en zijn hulpmiddel kapot is. We merken dat het verstrekken van een vervangend hulpmiddel niet altijd uitgevoerd wordt. Spoedgevallen (bijv. reparatie aan rolstoel) moeten zo snel mogelijk behandeld worden maar ook daar kan het toch gebeuren dat de gebruiker lang moet wachten voordat de reparatie uitgevoerd wordt. Ook is de deskundigheid van de monteurs van Kersten niet altijd en bij alle monteurs op peil en weten zij soms niet hoe problemen opgelost moeten worden. Een ander duidelijk kritiekpunt is de communicatie en administratie. De binnen- en buitendienst lijken slecht met elkaar te communiceren, met als gevolg dat de monteur bijvoorbeeld verkeerde onderdelen meebrengt. Ook de communicatie naar de gebruiker verloopt vaak gebrekkig. Als er

bijvoorbeeld onderdelen besteld moeten worden, duurt dat vaak lang en moet je als gebruiker iedere keer in de telefoon klimmen om te vragen hoe het ermee staat.

### ***Ervaringen leverancier Medipoint***

Over het algemeen verloopt het contact met Medipoint goed en zijn er snelle levertijden. De monteurs van Medipoint zijn over het algemeen deskundig.

Er zijn wel een paar schrijnende voorbeelden waarin de leverancier de klachten van de gebruiker over zijn hulpmiddel niet serieus neemt. Met als gevolg dat de rolstoelgebruiker zich lange tijd moet zien te redden met een slecht functionerende rolstoel voordat er daadwerkelijk een oplossing kwam, was niet nodig was geweest als er naar de gebruiker was geluisterd.

### ***Ervaringen leverancier Meyra***

De ervaringen met Meyra Zoeterwoude zijn divers.

Enerzijds geven gebruikers aan dat Meyra netjes en adequaat werkt. Ook als de geleverde rolstoel toch niet blijkt aan te sluiten op de behoeften, wordt er meegedacht en gezocht naar een passende oplossing. Ook in spoedgevallen kun je op Meyra rekenen. Zelfs om 16:30 's middags.

Anderzijds horen we van gebruikers dat de service van Meyra de laatste tijd achteruit is gegaan. Een cliënt, die volledig aangewezen is op haar elektrische rolstoel, vertelt dat haar 7 jaar oude elektrische rolstoel steeds vaker storingen geeft. Zij heeft bij de leverancier gevraagd of zij een nieuwe rolstoel zou kunnen krijgen maar de leverancier wil de rolstoel niet afkeuren. Met als gevolg dat zij steeds vaker aan huis gekluisterd zit omdat haar rolstoel het niet doet.

Op dit moment zit zij helemaal zonder haar rolstoel omdat na storingen aan de elektrische beensteunen de rolstoel ter reparatie meegenomen is door de leverancier. Aanvankelijk gaf de leverancier aan geen vervangende rolstoel voor haar te hebben, maar uiteindelijk, na herhaaldelijk aandringen, kreeg zij na 2 dagen zonder rolstoel een leenrolstoel. Hoe lang het duurt voordat zij haar eigen rolstoel terug heeft, weet zij niet.

### **Advies**

Indien het College het normenkader en de afspraken in de convenanten in de uitvoeringspraktijk overneemt, worden de hierboven geschetste problemen adequaat aangepakt.

Wij hopen dat de gemeenteraad hierover het gesprek wil aangaan met het College!

Wij zijn graag bereid om een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Eric Beverloo, voorzitter

Bijlagen:

- Landelijk normenkader hulpmiddelen, januari 2020
- Convenant meeverhuizen, april 2021
- Convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen, april 2021