

**Van:** Secretariaat Primair Proces

**Verzonden:** dinsdag 15 oktober 2019 15:36

**Onderwerp:** Oproep aan u over problematiek Wmo-hulpmiddelen "2019.24269"

Geachte contactpersoon van de gemeente,

Bijgevoegd een brief van de Nationale ombudsman aan het college van burgemeester en wethouders en een brief van de Nationale ombudsman aan de gemeenteraad van uw gemeente. De brieven gaan over de problemen die burgers ervaren met de wachttijd en kwaliteit bij levering, reparatie en vervanging van Wmo-hulpmiddelen. De ombudsman doet de gemeenten hierin een oproep.

Ik verzoek u vriendelijk om de brieven aan de voorzitter van het college respectievelijk aan de gemeenteraad door te geleiden. Ook de minister van VWS heeft vandaag een brief van de ombudsman ontvangen. Verder krijgt de VNG een afschrift, evenals de voorzitter van de TK en EK.

Morgen worden deze brieven door ons gepubliceerd met een nieuwsbericht. De brieven zullen dan op de website van de Nationale ombudsman worden geplaatst.

Mocht u nog vragen hebben, dan hoor ik dat graag.

Met vriendelijke groet,

Jeanine Stam

*onderzoeker structurele aanpak*

*sector wonen & zorg*

**nationale ombudsman**

Nationale ombudsman

**T** +31 70 356 35 40

**E** [j.stam@nationaleombudsman.nl](mailto:j.stam@nationaleombudsman.nl)

*Werkdagen: maandag t/m vrijdag*



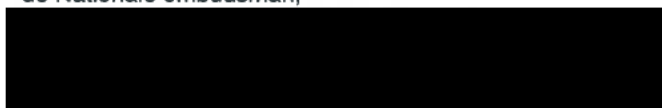
Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de leden van de gemeenteraad

Geachte leden van de gemeenteraad,

Hierbij stuur ik u een brief die ik vandaag aan het college van burgemeester en wethouders van alle gemeenten heb gestuurd. Ik geef u in overweging om u door het college te laten informeren over hoe de situatie rondom Wmo-hulpmiddelen in uw gemeente is gesteld en welke stappen er worden gezet om de situatie te verbeteren.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Pagina 1

**Datum**

15 oktober 2019

**Onderwerp**

Problematiek Wmo-hulpmiddelen

**Ons nummer**

201924269

**Uw bericht / kenmerk**

**Bijlage(n)**

1

**Contactpersoon**

Jeanine Stam

T 070 356 35 40 JAS/avm

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151

2594 AG Den Haag

Postbus 93122

2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63

post@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de voorzitter van het college van burgemeester en wethouders

Geachte voorzitter,

Hierbij vraag ik dringend uw aandacht voor de problemen die burgers ervaren met levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen. Ik heb de minister vandaag gevraagd wat hij concreet gaat doen om deze problemen op te lossen. Tegelijkertijd roep ik u op om uw verantwoordelijkheid te nemen zodra deze problematiek zich binnen uw gemeente voordoet.

#### **Aanleiding**

De Nationale ombudsman ontvangt al geruime tijd klachten van burgers over de wachttijd en kwaliteit bij levering, reparatie en vervanging van Wmo-hulpmiddelen, met name van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen. Ook zijn er nog steeds problemen bij verhuizing. Uit het recente rapport 'Meldactie hulpmiddelen' van de Patiëntenfederatie Nederland blijkt dat deze problemen nog steeds niet zijn opgelost. Ook in het BNNVARA-programma Kassa van zaterdag jl. werd dit bevestigd. Daar werden meer dan 800 reacties ontvangen over dit onderwerp. Kassa heeft de klachten in een zwartboek aangeboden aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en aan de VNG.

#### **Mijn oproep aan u**

*Neem de klachten serieus en pak ze op*

Gezien uw zorgplicht vanuit de Wmo is het van belang om de klachten van burgers binnen uw gemeente direct op te pakken. Werk daarbij vraaggericht en stuur hen niet 'van het kastje naar de muur'. Het is belangrijk dat hierbij domeinoverstijgend wordt gehandeld en gemeentegrenzen niet als belemmering worden gezien. Financiële obstakels moeten vooral 'achter de schermen' worden opgelost, zodat de burger hier geen last van heeft. Zorg voor maatwerk en wees bereid om hiervoor af te wijken van richtlijnen, beleid of andere voorschriften als dat nodig is om ongewenste consequenties te voorkomen.

*Ga het gesprek aan met uw hulpmiddelenleverancier*

Het is verder belangrijk dat u actief contact zoekt met uw hulpmiddelenleverancier en samenwerkt om de problemen op te lossen. Mocht de samenwerking niet tot de gewenste resultaten leiden, trek dan uw conclusies en ga op zoek naar alternatieven om de burger zo snel mogelijk van passende hulpmiddelen te voorzien. Het gaat hier om mensen die vaak geheel van dit hulpmiddel afhankelijk zijn. Om de deur uit te kunnen, hun dagelijkse bezigheden uit te voeren of om hun vrienden en familie te bezoeken. Kortom, om mee te kunnen blijven doen.

Pagina 1

#### **Datum**

15 oktober 2019

#### **Onderwerp**

Oproep over problematiek Wmo-hulpmiddelen

#### **Ons nummer**

201924269

#### **Uw bericht / kenmerk**

#### **Bijlage(n)**

-

#### **Contactpersoon**

Jeanine Stam  
T 070 356 35 40 JAS/avm

#### **Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



**nationale  
ombudsman**

Een afschrift van deze brief stuur ik ook naar de gemeenteraad, de minister en naar de Eerste en Tweede Kamer.

Pagina 2

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

**Ons nummer**  
201924269



Reinier van Zutphen