

Beantwoording vragen raadsleden

Nummer DOC-25-1108919
Zaaknummer Z-24-539271
Datum waarop de vraag is gesteld: 6 oktober 2025
Fractie: Hart voor Medemblik
Raadslid: A. Wit
Afdeling
Onderwerp Raadsvragen HvM n.a.v. WMO aanvraag
Portefeuillehouder
Termijn beantwoording is 30 dagen

1.	Is het college bekend met signalen van inwoners over klachten rondom de dienstverlening van Kersten hulpmiddelen zoals lange wachttijden, annuleringen en het zonder overleg leveren van hulpmiddelen die niet geschikt zijn voor de inwoner?
Antwoord	Ja, het college is bekend met signalen van inwoners over de hulpmiddelen-leverancier. Deze sluiten ook aan bij het landelijke beeld wat betreft de levering van hulpmiddelen. Het is dus een landelijk probleem, dat speelt bij meerdere aanbieders. De signalen die we binnen de gemeente ontvangen worden besproken met de Netwerkorganisatie Zorg in Regio Westfriesland (NWO), die namens de gemeenten het contractmanagement verzorgt richting de leverancier. Er is nauw contact met de leverancier en de NWO waarbij de contractafspraken en verbeteracties worden gemonitord.
2.	Welke afspraken zijn er gemaakt met Kersten hulpmiddelen om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en hoe wordt hier toezicht op gehouden?
Antwoord	Bij de start van het contract met de leverancier zijn kwaliteitsafspraken gemaakt die gebaseerd zijn op het in de inkoopprocedure vastgestelde programma van eisen. Daarnaast zijn er in de afgelopen jaren afspraken gemaakt gericht op verbetering van de dienstverlening. De NWO houdt toezicht op de naleving van deze afspraken en heeft intensief contact met de leverancier, mede naar aanleiding van ontvangen signalen. Verbeteracties die de leverancier heeft ingezet zijn onder andere het versterken van het team, het verbeteren van de bereikbaarheid en het opzetten van een regionaal uitgiftepunt.



3.	Kan het college beamen dat er op de afdeling waar WMO-aanvragen afgehandeld worden sprake is van personeelstekort?
Antwoord	Er is binnen het uitvoerende team de afgelopen tijd incidenteel wat personeelsuitval geweest in verband met ziekte en/of zwangerschapsverlof. Hiervoor is vervanging georganiseerd door een aantal nieuwe mensen in te zetten. De wisselingen en de tijd die met het inwerken van de nieuwe medewerkers gepaard gaat geeft tijdelijk wel wat druk op de personele bezetting, waardoor het mogelijk soms wat langer duurt voor een aanvraag afgehandeld kan worden.
4.	Welke maatregelen neemt het college om de problemen door personeelstekort te verminderen?
Antwoord	De gemeente zet in op het op volle sterkte brengen van de personele capaciteit binnen de Wmo-uitvoering, onder andere door vervangend personeel in te zetten en het optimaliseren van werkprocessen.
5.	Hoe borgt het college dat inwoners die een WMO-aanvraag doen duidelijke begeleiding krijgen en niet vast komen te zitten in regels en procedures?
Antwoord	Inwoners worden op meerdere momenten in het Wmo-proces gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. De Wmo-consulent doet zorgvuldig onderzoek naar de meest passende voorziening. Hierbij wordt altijd gewerkt volgens de wettelijke kaders en hierover wordt gedurende het proces helder gecommuniceerd. De consulent is gedurende dit traject het vaste aanspreekpunt voor de inwoner.
6.	Is het college bereid er zorg voor te dragen dat inwoners zoveel mogelijk een vast aanspreekpunt krijgen bij hun WMO-traject, zo ja, hoe wordt dit georganiseerd?
Antwoord	Ja, het college streeft ernaar dat inwoners zoveel mogelijk een vast aanspreekpunt hebben. In de praktijk wordt dit georganiseerd door het toewijzen van een vaste Wmo-consulent aan een aanvraag.
7.	Kan het college inzicht geven in het aantal klachten dat de gemeente afgelopen 2 jaar over Kersten hulpmiddelen heeft ontvangen en hoe hiermee is omgegaan?
Antwoord	Bij de gemeente zijn geen klachten binnengekomen over Kersten. Op casusniveau zijn er wel signalen over problemen met leveringen. Deze worden door de uitvoering verzameld en via de NWO besproken met de leverancier. Deze signalen zijn aanleiding geweest voor intensievere monitoring en het treffen van verbetermaatregelen. Klachten en signalen die bij de leverancier zelf terecht komen zijn voor het college niet inzichtelijk. Deze worden namelijk door de leverancier zelf afgehandeld.



8.	Is het college bereid om samenwerking met alternatieve leveranciers te onderzoeken als de kwaliteit van Kersten hulpmiddelen structureel tekort blijft schieten?
Antwoord	De contractafspraken geven de ruimte om in het uiterste geval het contract met de leverancier te ontbinden. Echter, dit biedt geen echte oplossing voor de problemen die de inwoner ervaart, omdat er dan met spoed een samenwerking met een nieuwe leverancier aangegaan moet worden. Momenteel loopt er een nieuw regionaal aanbestedingstraject met als doel om per 2026 nieuwe leveranciers te contracteren. Hierbij wordt er, vanuit de geleerde lessen, nadrukkelijk gekeken naar kwaliteit, leveringsbetrouwbaarheid en klantgerichtheid.
9.	Hoe borgt het college dat de maatwerkvoorzieningen goed aansluiten bij de situatie en voorkeur van de inwoners?
Antwoord	Het Wmo-proces is erop gericht om maatwerk te leveren. Dit gebeurt door middel van een zorgvuldig onderzoek naar de persoonlijke situatie van de inwoner. Het onderzoek van de consulent gebeurt volgens de wettelijke kaders. Als een voorziening vanuit de Wmo noodzakelijk is, verstrekt het college de goedkoopst adequate, passende, voorziening. Dit is niet per se hetzelfde als de voorziening die de voorkeur heeft van de inwoner.

