

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	

Inleiding

Tot ons wendde zich een inwoner die veel problemen ondervond bij het doen van een WMO-aanvraag. Na het doen van een aanvraag volgde een proces van steeds geen reacties, steeds weer aan de bel trekken. Kersten hulpmiddelen waar ook steeds achteraan gebeld moest worden en uiteindelijk met een niet adequaat hulpmiddel aan de deur staat, waarna inwoner zelf met een (vrij goedkope) oplossing komt die inwoner eerst niet vergoed zou krijgen omdat er geen overleg had plaatsgevonden. Het hele proces heeft 7 maanden geduurd, dankzij het feit dat de inwoner er steeds achteraan belde en zelf met een oplossing kwam anders had de procedure langer geduurd. Inwoner kreeg als verklaring dat er veel klachten zijn over Kersten hulpmiddelen en dat er veel achterstand is op de afdeling waar WMO aanvragen worden behandeld door personeelstekort.

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	
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	
3.	Kan het college beamen dat er op de afdeling waar WMO aanvragen afgehandeld worden sprake is van personeelstekort?



Antwoord	
4.	Welke maatregelen neemt het college om de problemen door personeelstekort te verminderen?
Antwoord	
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	
6.	Is het college bereid er zorg voor te dragen dat inwoners zoveel mogelijk een vast aanpreekpunt krijgen bij hun WMO-traject, zo ja, hoe wordt dit georganiseerd?
Antwoord	
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	
8.	Is het college bereid om samenwerking met alternatieve leveranciers te onderzoeken als de kwaliteit van Kersten hulpmiddelen structureel tekort blijft schieten?
Antwoord	
9.	Hoe borgt het college dat de maatwerkvoorzieningen goed aansluiten bij de situatie en voorkeur van de inwoners?
Antwoord	

