

Gemeenteraad Harderwijk
t.a.v. raadsfractie PvdA en GroenLinks
Postbus 149
3840 AC HARDERWIJK

datum: 10 december 2025
ons kenmerk: 02430000236557 / 02430000822226
uw brief van: 10 november 2025
uw kenmerk:
onderwerp: Beantwoording schriftelijke vragen van PvdA en GroenLinks over klachten over Wmo hulpmiddelen geleverd door RSR.

Geachte fracties van PvdA en GroenLinks,

Hartelijk dank voor uw vragen. Met het inzetten van Wmo hulpmiddelen dragen wij bij dat onze inwoners kunnen participeren in de samenleving. Het is van groot belang dat inwoners die afhankelijk zijn van deze voorzieningen kunnen vertrouwen op veilige, goed functionerende hulpmiddelen. Op 10 november 2025 heeft u schriftelijke vragen gesteld over de kwaliteit en veiligheid van de Wmo hulpmiddelen die door RSR worden geleverd. In deze brief beantwoorden wij uw vragen

Vraag 1:

Is het college op de hoogte van recente klachten van inwoners die gebruikmaken van Wmo hulpmiddelen, zoals scootmobielen, geleverd door RSR?

Antwoord 1:

Ja, het college is op de hoogte van de recente klachten van inwoners die gebruik maken van Wmo hulpmiddelen geleverd door RSR.

Vraag 2:

Hoeveel klachten zijn er in de afgelopen 12 maanden ontvangen over de kwaliteit of veiligheid van de hulpmiddelen die via RSR worden geleverd?

Antwoord 2:

In de afgelopen 12 maanden zijn er 21 klachten ontvangen over de kwaliteit van de reparatie / levering van de hulpmiddelen die via RSR worden geleverd. De meeste klachten gaan over de lange afhandelingstermijn. RSR heeft circa 370 hulpmiddelen uitstaan in Harderwijk en verricht ongeveer 75 handelingen zoals reparaties, onderhoud of innames per maand. Het college neemt alle meldingen serieus en volgt een gestructureerd proces om klachten te registreren, te onderzoeken en waar nodig maatregelen te nemen.

organisatie eenheid: Domein Sociaal
behandeld door: K.G.M. Goes
telefoonnummer: 085 1108 776
bijlage(n): 1

Havendam 56
Correspondentieadres:
Postbus 149
3840 AC Harderwijk
T 0341 411 911
E info@harderwijk.nl
W harderwijk.nl
B NL44 BNGH 0285 0033 13

Vraag 2b:

Is het college voornemens de prestaties van RSR te evalueren, gezien de klachten en incidenten die zich hebben voorgedaan?

Antwoord 2b:

Het college heeft hierop al geanticipeerd en acties in gang gezet. In augustus heeft gemeente Elburg namens de regio Noord-Veluwe en Zeewolde een gele kaart aan RSR opgelegd. Hiermee is RSR verzocht een verbeterplan op te stellen om de geconstateerde tekortkomingen in service, onderhoud en dienstverlening aan te pakken. RSR heeft een verbeterplan ingediend met een bijbehorend tijdspad, waarvan de uitvoering actief wordt gemonitord door contractmanagement. De intensiteit van het contractmanagement is daarbij verhoogd. Maandelijks vindt overleg plaats over de voortgang van de verbeteracties. Bij nieuwe klachten wordt direct contact opgenomen met RSR. Indien blijkt dat de voortgang niet conform de afspraak verloopt, zal de frequentie van de druk worden verhoogd. Dit kan in het ergste geval resulteren in het ontbinden van het contract. Echter, we streven ernaar om niet over te hoeven gaan naar deze maatregel.

Wij zien op dit moment verbeteringen in de dienstverlening, om deze lijn vast te houden is besloten om de intensiteit van de contactmomenten te behouden. De gele kaart blijft van kracht totdat de gehele dienstverlening op orde is.

Vraag 3:

Hoe wordt gecontroleerd op de kwaliteit en veiligheid van de hulpmiddelen die RSR levert aan inwoners van Harderwijk?

Antwoord 3:

De gemeente ziet toe op de kwaliteit en veiligheid van de door RSR geleverde hulpmiddelen op basis van de afspraken in de raamovereenkomst. Concreet betekent dit het volgende:

- Alle hulpmiddelen moeten voldoen aan de in de raamovereenkomst vastgestelde kwaliteits- en veiligheidsnormen, waaronder CE-markering.
- RSR mag uitsluitend hulpmiddelen leveren die aan deze criteria voldoen. De gemeente voert steekproefsgewijze controles uit om te verifiëren dat de geleverde producten daadwerkelijk aan deze eisen voldoen.
- Eventuele incidenten, gebreken of terugroepacties moeten direct door RSR worden gemeld. Dit stelt de gemeente in staat om snel corrigerende maatregelen te nemen.
- Contractmanagement en toezicht: De voortgang van de kwaliteitsborging wordt periodiek gevolgd via contractmanagement. Dit omvat zowel reguliere monitoring als de mogelijkheid tot aanvullende controles en overlegmomenten om de naleving van de overeenkomst te waarborgen.

Door deze combinatie van contractuele eisen, periodieke controle en actieve monitoring borgt de gemeente dat de hulpmiddelen veilig en van voldoende kwaliteit zijn voor de inwoners van Harderwijk.

Vraag 3b:

Vindt er periodiek inspectie of onderhoud plaats aan de WMO-hulpmiddelen? Zo ja, hoe vaak en door wie wordt dit uitgevoerd?

Antwoord 3b:

Ja, er vindt periodiek onderhoud plaats aan de Wmo hulpmiddelen. Dit onderhoud wordt uitgevoerd door de leverancier, conform de afspraken in de contractuele raamovereenkomst. Hierbij geldt het volgende:

- Elektrische hulpmiddelen: Worden jaarlijks gecontroleerd en gekeurd op veiligheid en functionaliteit.
- Overige hulpmiddelen: Worden preventief gecontroleerd eenmaal per twee jaar.

Vraag 3c:

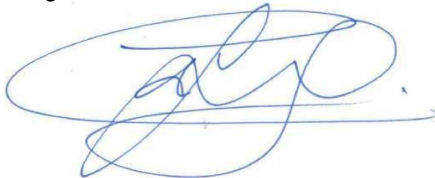
Wat doet de gemeente Harderwijk wanneer blijkt dat een leverancier, zoals RSR, herhaaldelijk gebrekkige of onveilige producten levert?

Antwoord 3c:

Wanneer blijkt dat een leverancier, zoals RSR, herhaaldelijk gebrekkige of onveilige producten levert, treedt de gemeente in intensief overleg met de leverancier om de tekortkomingen vast te stellen en noodzakelijke verbetermaatregelen af te spreken. Daarnaast wordt een melding gedaan bij brancheorganisatie Firevaned. Vanuit de contractuele afspraken worden vervolgens de formele escalatiestappen doorlopen om de kwaliteit en veiligheid van de geleverde producten te borgen.

Wij gaan ervan uit dat wij hiermee uw vragen hebben beantwoord. Mocht u toch nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met mevrouw K.G.M. Goes van Domein Sociaal via k.goes@meerinzicht.nl of telefoonnummer 085 1108 776.

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Harderwijk,



mevrouw F.H.W. de Jong
secretaris



de heer J. Joon
burgemeester