



**nationale  
ombudsman**

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