



## Raadsinformatiememo

Datum 22 oktober 2019  
Ons kenmerk 19.052953  
Aan De gemeenteraad en steunfractieleden  
Kopie aan  
Van College van burgemeester en wethouders  
Steller Willy Botman-de Wit  
Onderwerp Raadsinformatiememo Brief Nationale ombudsman

Geachte dames en heren,

### Inleiding

Op 15 oktober 2019 heeft de Nationale ombudsman aandacht gevraagd voor de problemen die burgers ervaren met levering en reparaties van Wmo hulpmiddelen. De Nationale ombudsman ontvangt al geruime tijd klachten van burgers over de wachttijd en kwaliteit bij levering en, reparatie en vervanging van Wmo hulpmiddelen. De ombudsman adviseert de gemeenten de klachten serieus te nemen en op te pakken en in gesprek te gaan met de hulpmiddelenleverancier.

### Wat hebben wij gedaan

Samen met de gemeente Den Helder, Texel en Hollands Kroon hebben wij een contract met de hulpmiddelenleverancier. Zoals bij u bekend heeft er onlangs een wisseling plaatsgevonden van leverancier. Tot 1 oktober 2019 hadden wij een contract met Hulpmiddelencentrum en vanaf deze datum hebben wij een contract met Welzorg Nederland B.V.

Regelmatig hebben wij met de vorige leverancier om tafel gezeten om de knelpunten inzichtelijk te krijgen en samen op te lossen. Daartoe is meerdere malen een verbeterplan opgesteld door de leverancier. Vervolgens was er wekelijks telefonisch contact tussen de gemeente en de leverancier om de problemen op clientniveau op te lossen.

Kortom: wij zijn vaak in gesprek gegaan met de leverancier en we nemen de klachten uiterst serieus. Er is veel extra inzet geweest van alle gemeenten om samen met de leverancier tot goede oplossingen te komen.

Met de nieuwe leverancier Welzorg hebben we goede werkafspraken gemaakt en vastgelegd. Wij hebben goede hoop dat de klachten zullen afnemen, maar wij zijn ons er ook van bewust dat er een toename is van complexe aanvragen. Hierdoor is er niet altijd makkelijk en snel een passende oplossing beschikbaar.

Vanwege de achterstanden van de vorige leverancier, start Welzorg met een grotere hoeveelheid opdrachten dan verwacht. Dit zal in de eerste maanden invloed hebben op de overeengekomen doorlooptijden. Welzorg houdt de gemeenten actief op de hoogte van de voortgang. Er wordt geprioriteerd op urgentie, het belang van de cliënt staat hierbij altijd voorop.

Namens het college van burgemeester en wethouders,  
De portefeuillehouder,

Sigge van der Veek