



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

Geachte heer De Jonge,

In vervolg op mijn brief van 15 oktober 2019 aan u en onze daarop volgende contacten roep ik u met klem op om per direct met gemeenten een oplossing te vinden voor de problemen, die burgers nu ervaren met de levering en reparaties van hun Wmo-hulpmiddelen.

Problemen met Wmo-hulpmiddelen

In oktober 2019 heb ik zowel in het tv-programma Kassa als aan u laten weten veel signalen hierover te hebben ontvangen. Ik heb gemeenten aangespoord hun verantwoordelijkheden te nemen en u, als verantwoordelijk minister, gevraagd hoe u ervoor gaat zorgen dat deze problematiek wordt opgelost. U liet weten met betrokken partijen aan de slag te zijn om te zorgen dat de praktijk beter werkt voor mensen met hulpmiddelen. U heeft een actieteam opgericht om de klachten op te pakken. Verder heeft u per 27 oktober jl. een bestuurstafel in het leven geroepen met de VNG, hulpmiddelenleveranciers en belangenorganisaties om snel tot verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen te komen. Op 13 november hebben wij hierover gesproken. U heeft mij daarbij gevraagd de door ons ontvangen klachten aan het actieteam door te zetten om deze alsnog eerst zelf op te kunnen pakken.

Burgers nog steeds niet geholpen

Eind november heb ik nogmaals bij u aan de bel getrokken vanwege signalen over een grote hulpmiddelenleverancier, die niet meer zou leveren vanwege betalingsproblemen. Burgers zijn hierdoor nog steeds verstoken van hulpmiddelen en gemeenten zitten inmiddels met hun handen in het haar. Ik heb u gevraagd dit probleem direct op te pakken en op te schalen naar de bestuurstafel. Hierop stelde u bekend te zijn met de betalingsproblemen en met gemeenten en de betreffende leverancier hierover in contact te zijn. U deelde mij mee dat gemeenten met een contract met deze leverancier inmiddels alternatieven organiseren. Ook zou de VNG hen een ledenbrief sturen met mogelijkheden om de zorg voort te zetten.

#Regel het

Ondanks uw inspanningen blijven wij signalen ontvangen over leverings- en reparatieproblemen, met name uit gemeenten die een contract hebben met de hulpmiddelenleverancier met betalingsproblemen. Alternatieven als een overstap naar een andere leverancier blijken voor gemeenten gecompliceerd te zijn, onder meer vanwege overnameproblemen of Europese aanbestedingsregels. Daarnaast is een deel van de door ons aan het actieteam voorgelegde klachten nog steeds niet naar tevredenheid van de burger afgedaan. Ik zal daarom vanaf vandaag bezien welke rol wij verder zelf in de oplossing van deze klachten kunnen spelen.

Pagina 1

Datum

20 december 2019

Onderwerp

Problematiek Wmo-middelen

Ons nummer

201924269

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



Nogmaals, gemeenten dienen hun verantwoordelijkheid te nemen waar het gaat om hun zorgplicht. Maar als het hen boven het hoofd groeit en uitvoerbare alternatieven niet voorhanden zijn, dient u de regie te nemen en ervoor te zorgen dat deze problemen worden opgelost. Wij verwachten dat u voorkomt dat burgers, die van hulpmiddelen afhankelijk zijn, de dupe worden van tekortkomingen in het systeem.

Pagina 2

Ons nummer
201924269

Een afschrift van deze brief wordt geplaatst op onze website.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen