

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,

Via deze brief nodig ik u uit voor een gesprek over de problemen die burgers ervaren met de levering en reparaties van hun Wmo-hulpmiddelen. Mijn vraag is hoe u ervoor gaat zorgen dat deze problemen worden opgelost.

#### **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 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 zaterdag jl. werd dit bevestigd. Daar werden meer dan 800 reacties ontvangen over dit onderwerp. De klachten zijn u en de VNG in een zwartboek aangeboden.

#### **Uw reactie**

Na de uitzending van Kassa liet u via sociale media weten dat u met betrokken partijen aan de slag bent om te zorgen dat de praktijk beter werkt voor mensen met hulpmiddelen. De verhalen uit het zwartboek pakt u op met de betrokken gemeenten, zorgverzekeraars, en leveranciers om te bepalen waar het niet goed gaat en wat daar aan te doen is. Ook met andere meldingen die nog bij de redactie binnenkomen, gaat u aan de slag.

#### **Uitnodiging**

Goed te horen dat u ook vindt dat er nu stappen moeten worden genomen. We zijn immers al vele onderzoeksrapporten, debatten en Kamervragen verder en de problemen zijn er nog steeds. Graag hoor ik in een gesprek van u hoe u de problemen van mensen, die vaak geheel afhankelijk zijn van hun hulpmiddel, nu concreet gaat oplossen.

In mijn rapport Zorgen voor burgers heb ik meerdere keren problemen aangekaart rondom de decentralisatie en uitbesteding van taken. Graag hoor ik in dit gesprek ook van u hoe u ervoor zorgt dat het stelsel waarin gemeenten verantwoordelijk zijn gemaakt, voor burgers echt gaat werken. Inmiddels heb ik van uw departement begrepen dat u op mijn uitnodiging wilt ingaan. Ik maak op korte termijn een afspraak met u.

Pagina 1

#### **Datum**

15 oktober 2019

#### **Onderwerp**

Uitnodiging gesprek problematiek  
Wmo-hulpmiddelen

#### **Ons nummer**

201924269

#### **Uw bericht / kenmerk**

#### **Bijlage(n)**

1

#### **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



**Tot slot**

Vandaag heb ik ook alle gemeenten opgeroepen om hun verantwoordelijkheid te nemen in de Wmo-hulpmiddelenproblematiek en deze samen met hun hulpmiddelenleveranciers op te lossen. De brief aan de gemeenten heb ik als bijlage bij deze brief gevoegd. Deze beide brieven stuur ik ook naar de Eerste en Tweede Kamer.

Pagina 2

**Ons nummer**  
201924269

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen