

Levering hulpmiddelen, meer geluk dan wijsheid?

In [april 2019 was er een raadsinformatiebijeenkomst over de levering van hulpmiddelen](#). Dat dit niet altijd soepel verloopt was toen al geen nieuws helaas.

We zijn nu een jaar verder maar er is niet merkbaar veel veranderd. Er is nog steeds weinig inzicht in hoe de aanvraag verloopt en hoe lang het allemaal gaat duren. Wel is er meer contact tussen cliënt en consulent, volgens de ervaring van gebruikers in de Wmo Cliëntenraad.

De huidige gang van zaken

Het Wmo-loket werkt met consulenten. Zij zitten achter de telefoon en nemen de vragen op. Vervolgens wordt er een indicatie verstrekt (al dan niet met een huisbezoek) en wordt de opdracht doorgestuurd naar een leverancier. Daarna is er geen zicht meer op het proces vanuit het Wmo-loket, tenzij er klachten binnenkomen over een bepaalde leverancier.

Klachten: wanneer en hoe wordt dit geregistreerd?

De leverancier moet zelf de klachten registreren die binnenkomen en tonen aan de gemeente wanneer die daarom vraagt. Wanneer mensen bellen met de leverancier omdat het langer dan de aangegeven tijd duurt, en aangeven dat ze niet langer kunnen wachten, is dit dan een klacht die door de leverancier wordt geregistreerd? Als de leverancier zelf de klachten registreert, is de kans klein dat dit ten eerste wordt geregistreerd als klacht en ten tweede zichtbaar is voor de gemeente. Als de klant ten einde raad is, dan bellen ze nog wel eens met de gemeente. Maar dan zijn er vaak al weken van wachten en frustratie voorbij gegaan. In het uiterste geval schrijven mensen naar de wethouder, dit wil nog wel eens soelaas bieden. Maar wat voor de dappere doorzetter geregeld kan worden, zou ook moeten gebeuren voor de muisstille klant die geduldig afwacht en af en toe eens belt hoe het zit. Dit moet structureel verbeteren.

Inzicht in gemiddelde wachttijd

De standaard-leveringen zijn waarschijnlijk geen probleem, het gaat naar ons idee vaker om de maatwerkvoorzieningen. Van het Wmo-loket zouden we graag cijfers willen zien hoe vaak het gaat om standaard- en maatwerkvoorzieningen, en hoe lang mensen daarop gemiddeld moeten wachten. En hoe vaak de gemiddeld geaccepteerde wachttijd wordt overschreden.

Oplossing: Wmo-consulent blijft eigenaar

Wij denken dat er veel kan worden verbeterd als de consulent van het Wmo-loket eigenaar blijft van het proces, tot het hulpmiddel geleverd is en alles naar wens is. Gebruikers weten niet wat ze mogen verwachten, durven niet te bellen of kunnen dit niet. En als ze dit wel doen is het geen uitzondering dat ze worden afgescheept door de leverancier.

Ook bij reparaties denken wij dat een consulent van het Wmo-loket eigenaar moet zijn van het proces. De afgelopen jaren is gebleken dat we dit niet aan leveranciers kunnen overlaten. Er moet een onafhankelijke bewaker komen die druk kan uitoefenen op de leverancier om beter te presteren. En natuurlijk, het systeem van het stoplicht kan misschien soelaas bieden, maar niet voor de mensen

die al maanden in de wacht staan. Bovendien werkt dit stoplichtsysteem op basis van klachten, waarvan, zoals gezegd, niet heel duidelijk is wanneer er een klacht is en hoe dit geregistreerd wordt.

Help ons belangen behartigen!

Om beter zicht te krijgen op hoe mensen de hulp en ondersteuning van de Wmo ervaren, heeft de Wmo Cliëntenraad een brief opgesteld die we graag mee willen laten sturen met de beschikkingen, ook met de afwijzingen. Het zou onze belangenbehartiging van (potentiële) Wmo-gebruikers enorm kunnen helpen om de signalen en geluiden van deze mensen binnen te krijgen. De buurtteamorganisatie heeft toegezegd deze brieven mee te sturen met hun beschikkingen. Wanneer ook het Wmo-loket dit doet kunnen we een zo groot mogelijke groep gebruikers bereiken.

Samengevat

- Geef inzicht in de gemiddelde wachttijd voor levering en reparatie
- Maak Wmo-consulenten eigenaar van het proces van levering en reparatie
- Stuur de brief van de Wmo Cliëntenraad mee met alle beschikkingen

7 april 2020

Saskia Batenburg

Voorzitter Wmo Cliëntenraad