



Afzender:	Adviesraad Sociaal Domein Druten
Opgesteld door werkgroep:	Wmo; 23-06-2025
Bestemd voor:	College burgemeester en wethouders gemeente Druten
C.C.	Lies Beekmans en Noortje van de Pas
Status:	Gevraagd Advies
Vastgesteld in de plenaire vergadering d.d.:	Niet behandeld in de plenaire vergadering
Verstuurd:	24-06-2025
Titel/onderwerp:	Advies Inkoopkader Wmo hulpmiddelen 2025

Beste Noortje en Lies,

Op 26 mei jl. is tijdens de bijeenkomst voor regionale adviesraden het inkoopkader Wmo voor de hulpmiddelen aanbesteding besproken. We hebben het verslag van de bijeenkomst ontvangen en gezien dat onze opmerkingen zijn verwerkt.

Graag willen wij daarnaast nog een aantal toevoegingen doen. Jullie kunnen dit zien als een advies dan wel als een sterke aanbeveling. Het ligt in het verlengde van de opmerkingen die we hebben gemaakt. Omdat wij als werkgroep op 23 juni bij elkaar komen ontvangen jullie dit advies op het laatste moment en is dit niet behandeld in de plenaire vergadering van de ASDD. De vergadering zal door ons worden geïnformeerd op 25 juni 2025.

Wij stellen het volgende vast:

- Wij hebben een geschiedenis met Welzorg die op het gebied van klachtenbehandeling en klanttevredenheid bij m.n. bij maatwerk niet best was. Ik verwijs daarvoor naar de Klankbordgroep 'Welzorg' die tweejaarlijks bij elkaar komt en een groot dossier hierover heeft.
- Op dit moment (bijna einde contractperiode) kan Welzorg nog steeds niet voldoen aan alle eisen en afspraken van de overeenkomst.
- De keuze voor meer dan één aanbieder bij de nieuwe aanbesteding juichen wij toe maar hebben daar ook nog vragen bij.
- Dat er een tweede bijeenkomst is ingepland voor het programma van eisen (PVE) waarden wij.
- Voor inwoners/gebruikers van hulpmiddelen is het niet altijd duidelijk en eenvoudig waar zij terecht kunnen met hun klachten of als ze niet tevreden zijn over het geleverde hulpmiddel.
- De gemeente zien wij als opdrachtgever maar is vaak onzichtbaar of moeilijk bereikbaar voor de gebruikers van hulpmiddelen. Deze groep mist de steun van de gemeente als het niet goed gaat. De gemeente is naast opdrachtgever ook de 'eigenaar' van de verstrekking en dat moet duidelijk zijn voor de gebruikers van hulpmiddelen.
- Een goede klachtenregeling is een kwaliteitsdeelsysteem, dat wil zeggen dat het een belangrijk onderdeel is van de totale kwaliteit die geleverd wordt en verwacht wordt.



Tijdens de presentatie werd aangegeven dat niet alles vooraf in een overeenkomst geregeld kan worden en dat op basis van signalen moet kunnen worden bijgestuurd. Wij vinden dan dat die signalen ook goed moeten doorkomen en dat dit eenvoudig kan (laagdrempelig) en bekend is bij de gebruikers.

Bij klachten of problemen is de eerste stap is dat de gebruiker de oplossing zoekt samen met de leverancier als dit niet lukt moet een volgende stap zijn naar de opdrachtgever, de gemeente. Als dit ook niet tot de gewenste oplossing leidt dan moet de weg naar een geschillencommissie duidelijk en eenvoudig zijn.

Adequate en snelle oplossingen zijn dringend gewenst. Een hulpmiddel is geen fiets die wel een paar weken bij de fietsenmaker kan staan of waarbij je weken kan wachten op een onderdeel. Voor veel gebruikers is het hulpmiddel een verlengstuk van hun lichaam en bepaald het de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven en ADL (activiteiten dagelijks leven).

Ons advies/aanbeveling

Elke gebruiker kan eenvoudig de weg vinden als hij of zij niet tevreden is of een klacht heeft zowel bij de leverancier als bij de opdrachtgever. Een klachtenregeling dient een onderdeel te zijn van de overeenkomst bij levering van het hulpmiddel.

Met vriendelijke groet,

Namens de werkgroep Wmo, Adviesraad Sociaal Domein Druten, ondertekend door:

Lucien Thissen