

College van Burgemeester en Wethouders
Gemeente Vlissingen
Postbus 3000
4380 GV Vlissingen

Secretariaat Wmo-adviesraad Vlissingen
Postbus 3000
4380 GV Vlissingen

Ons kenmerk: 22-S1

Vlissingen, 2 februari 2022

Betreft: gevraagd advies convenanten hulpmiddelen

Geacht College,

U heeft ons om advies gevraagd over twee convenanten en een oplegger met betrekking tot hulpmiddelen. Wij willen hierover graag onze mening c.q. advies geven. Het betreft de volgende twee convenanten:

1. Convenant 'Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen': hoe partijen moeten handelen bij een complexe hulpmiddelenaanvraag.
2. Convenant 'Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' (hierna Verhuisconvenant): hoe partijen moeten handelen wanneer een klant naar hun gemeente/instelling verhuist met een hulpmiddel.

De convenanten krijgen onze goedkeuring, mits de gemeente rekening houdt en oplossingen zoekt voor de volgende punten.

[Convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen](#)

In de begeleidende mail van de betrokken ambtenaar staat dat het casemanagement bij de hulpmiddelenleveranciers belegd wordt en niet bij toegang van de gemeente Vlissingen. Eén persoon verantwoordelijk maken voor het gehele proces is een goede zaak. Je hebt dan als aanvrager één aanspreekpunt en dus verhoogt een casemanager, in theorie, de kwaliteit van dienstverlening. Echter komen deze gespecialiseerde casemanagers van de leveranciers wel ten goede van de dienstverlening aan Wmo klanten? Zijn deze mensen wel gespecialiseerd?

Voor de aanvrager is het belangrijk om een aanspreekpunt voor de gehele aanvraag te hebben, ook als deze domein overstijgend uitvalt. Is dit wel haalbaar als de casemanager door de hulpmiddelenleveranciers worden verzorgd? Denk hierbij bijvoorbeeld ook aan het maatwerk dat niet voorhanden is bij de gecontracteerde leveranciers of waarvoor zelfs een specifieke leverancier nodig is. De onafhankelijkheid is hier in het geding en hierbij ontstaat het gevaar van gedwongen nering. Je mag niet verwachten dat leverancier X het productenpakket van leverancier Y kent. Zeker niet in het geval van complexe omstandigheden.

De gemeente moet aangeven dat het nu een tijdelijke oplossing is en men wel degelijk het plan heeft om dit zelf op te pakken.

Aanvullend binnen welke termijn zij wel in staat is de rol van casemanager op zich te nemen. Het is nu onduidelijk wat men echt wil en er worden alleen maar onzekere factoren en omstandigheden opgeworpen.

Waarom worden de Vrijwillige Burger Adviseurs (VBA's) niet genoemd in dit convenant? Het is bij keukentafelgesprekken, zeker bij complexe situaties, van belang dat er een Vrijwillige burger adviseur aanschuift.

Convenant 'Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing'

Hoe zit het met nagelvaste hulpmiddelen? Deze hulpmiddelen zijn meestal situatie gerelateerd en niet zomaar te hergebruiken en mee te verhuizen.

Hoe wordt het geregeld bij deeltijdverblijf in een instelling? Bij een verhuizing van een cliënt met een hulpmiddel dat via een pgb door een gemeente is verstrekt. Deeltijdverblijf is een combinatie van in een instelling wonen en thuis wonen.

Oplegger Verhuisconvenant

De oplegger kan ervoor zorgen dat aanvragen voor verhuizingen minder soepel verlopen. Als men afziet van overname dient er wel een passende nieuwe oplossing/hulpmiddel verstrekt te worden.

Gelet op de doorlooptijd van aanvraag t/m levering van een oplossing c.q. hulpmiddel wordt de betrokken persoon gedurende een aanzienlijke periode met een fors probleem opgezadeld. Hoe wordt dit opgelost?

Klachtenafhandeling

In toenemende mate zien we in het sociaal domein een verschuiving van regiewerkzaamheden van gemeente naar contractanten. De Wmo-adviesraad probeert nu al twee jaar, zonder resultaat, om meer inzicht te krijgen in de klachtenafhandeling. Een duidelijk protocol met aanspreekpunt, procesverloop en verantwoordelijkheden moet beschikbaar komen. Een goede aanvulling hierop is het instellen van een onafhankelijke Vlissingse ombudsman/vrouw voor het sociaal domein.

In afwachting van uw reactie,

Namens de Wmo-adviesraad Vlissingen,

Hoogachtend,

Ingrid Kleingeld
(Voorzitter Wmo-adviesraad)