



Raadsinformatiebrief

GEMEENTEBESTUUR

onderwerp Oproep van de Nationale Ombudsman over
problematiek Wmo hulpmiddelen
RIB nummer 2020 1
collegevergadering d.d. 14 januari 2020
programma Gezond en actief Venlo
portefeuillehouder F. Schatorjé

ons kenmerk 1570861
team RGVZVT
steller drs. CSL van Gasteren
doorkiesnummer
e-mail c.vangasteren@venlo.nl
datum 3 december 2019
bijlage(n) 3
datum verzonden **15 JAN. 2020**

Informatie voor de raad (voor kennisgeving)

De informatie in deze raadsinformatiebrief heeft betrekking op de brief van de Nationale Ombudsman van 15 oktober 2019, waarin hij gemeenten oproept aandacht te hebben voor de levering, het onderhoud en de vervanging van WMO-hulpmiddelen en voor de problemen bij verhuizing.

Burgemeester en wethouders van Venlo
de secretaris

Twan Beurskens

de burgemeester

io

Antoin Scholten

Raadsinformatiebrief

Samenvatting (Verplicht, maximaal een half A4)

Uw raad wordt geïnformeerd naar aanleiding van de brief, die de Nationale Ombudsman in oktober 2019 heeft gestuurd aan alle colleges en in afschrift aan alle gemeenteraden in Nederland. De brief is gestuurd naar aanleiding van de BNNVARA uitzending van Kassa op 8 oktober 2019.

In deze raadsinformatiebrief wordt u geïnformeerd wat er op lokaal en nationaal niveau samen met diverse partners in gang is gezet om burgers met een Wmo-hulpmiddel zo veel mogelijk te ontzorgen.

Bijlagen

Nr.	Naam	Datum
1.	Brief Nationale Ombudsman aan alle colleges	15 oktober 2019
2.	Brief Nationale Ombudsman aan alle gemeenteraden	15 oktober 2019
3.	Brief minister De Jonge aan de Tweede Kamer	6 november 2019
4.
5.

Onderbouwing

■ Algemene toelichting

1. **Wat is de kernopgave** (Wat wordt voorgelegd aan de raad?)

Naar aanleiding van de brief van de Nationale Ombudsman waarin hij gemeenten oproept aandacht te hebben voor de problematiek rondom Wmo-hulpmiddelen wordt uw raad geïnformeerd over de werkwijze van de gemeente Venlo en over de landelijk uitgezette acties om deze problematiek zo veel als mogelijk te voorkomen.

2. **Waarom?** (Wat is het doel van de raadsinformatiebrief?)

Uw raad wordt nader geïnformeerd over de werkwijze van de gemeente Venlo rondom de verstrekking, reparatie en het onderhoud van Wmo-hulpmiddelen. Tevens wordt u geïnformeerd wat op landelijk niveau wordt gedaan op dit gebied.

3. **De informatie**

Aanleiding:

Op 15 oktober 2019 heeft de Nationale Ombudsman een brief aan de colleges van burgemeester en wethouders van alle gemeenten in Nederland gestuurd. De gemeenteraden hebben hiervan een afschrift ontvangen. Zie bijlagen 1 en 2. De Nationale Ombudsman heeft deze brief opgesteld naar aanleiding van het BNNVARA-programma Kassa van 8 oktober 2019.

In het programma is gesproken over 800 reacties van burgers over de dienstverlening rondom hun Wmo-hulpmiddel. De reacties c.q. klachten hadden betrekking op zowel gemeenten, leveranciers en zorgkantoren en hadden in het merendeel te maken met complexe hulpmiddelen en/of complexe situaties.

In Nederland zijn ca. 600.000 Wmo-hulpmiddelen in gebruik.

De door de gemeenten in Noord-Limburg en de gemeente Leudal gecontracteerde leverancier is Medipoint. Medipoint is één van de vijf grotere leveranciers in Nederland. Medipoint heeft de 800 reacties geanalyseerd en heeft gezien, dat hun bedrijf in slechts twee Wmo-gerelateerde klachten voorkwam. De betreffende klachten hebben geen betrekking op onze gemeente.

Doel van de brief:

De ombudsman vraagt een aantal zaken van gemeenten:

- heb aandacht voor problemen, die burgers ervaren met hun Wmo-hulpmiddelen;
- neem verantwoordelijkheid als zich problemen voordoen;
- neem problemen serieus;
- voer regelmatig gesprekken met de leverancier;
- handel domeinoverstijgend;
- laat gemeentegrenzen geen belemmering zijn.

Werkwijze gemeente en leverancier m.b.t. bovenstaande aandachtspunten:

- Als een burger problemen heeft met een Wmo-hulpmiddel vindt hij in de meeste situaties meteen de weg naar de leverancier (Medipoint). De hulpmiddelen zijn voorzien van een sticker met de contactgegevens van Medipoint. Meestal worden de problemen meteen en afdoende opgelost. Als de burger van mening is, dat het probleem toch onvoldoende snel of niet afdoende is opgelost heeft hij de mogelijkheid om bij Medipoint een officiële klacht in te dienen. Medipoint rapporteert per kwartaal in het 'managementoverleg' hoeveel klachten zijn ontvangen en hoe deze zijn afgehandeld.
- De gemeente heeft binnen de wijkteamleden enkele medewerkers in dienst met een ergotherapeutische achtergrond, die als aanspreekpunt dienen voor collega's in geval het gaat om complexe hulpmiddelen. Momenteel wordt er toegewerkt naar een structuur waar bij een aantal wijkteamleden zich meer specifiek gaat richten op aanvragen voor bijvoorbeeld Wmo-hulpmiddelen, woningaanpassingen en hulp bij het huishouden. Anderen richten zich meer op begeleiding individueel en dagbesteding. Zodoende wordt meer expertise opgebouwd bij de toekenning van voorzieningen en dat komt ten goede aan de burger.
- Medipoint heeft in Venlo een casemanager in dienst, die ingezet wordt bij complexe hulpmiddelen.
- Medipoint heeft in de regio Zuid-Nederland een 'care-consulent' in dienst, die ondersteuning kan bieden aan o.a. gemeenten, ergotherapeuten en revalidatieartsen als het gaat om domeinoverstijgende problematieken (Wet langdurige zorg, Wet maatschappelijke ondersteuning of Zorgverzekeringswet).
- Medipoint werkt vaak nauw samen met een eventuele ergotherapeut of revalidatiearts van de aanvrager van een hulpmiddel.
- Medipoint heeft medewerkers in dienst, die landelijk alle uitingen op sociale media volgen, die te maken hebben met Medipoint. Als blijkt, dat het gaat om een klacht wordt de betreffende vestiging daarop gewezen en wordt direct, proactief actie ondernomen.
- De Noord-Limburgse gemeenten incl. Leudal hebben onderling de afspraak, dat wanneer een burger binnen deze gemeenten verhuist hij het bestaande Wmo-hulpmiddel kan meenemen. Er vindt geen onderlinge verrekening plaats.
- Als een burger naar een gemeente buiten de regio verhuist, wordt met de ontvangende gemeente overlegd of zij het bestaande hulpmiddel wil overnemen. De burger houdt in dit geval zijn bestaande hulpmiddel. Hier vindt wel verrekening plaats.
- In het geval een burger vanuit de thuissituatie verhuist naar een Wlz-instelling, wordt overleg gevoerd met de instelling of zij het hulpmiddel wil overnemen. In de praktijk komt dat laatste niet vaak voor. Met ingang van 1 januari 2020 geldt voor dergelijke situaties gewijzigde regelgeving en vindt er rechtstreeks afstemming plaats tussen de burger en de ergotherapeut/fysiotherapeut van de zorginstelling. Er zijn dan twee opties: de zorginstelling bepaalt of het hulpmiddel vervangen moet worden of bepaalt dat het hulpmiddel mee overgaat naar de instelling. In beide gevallen wordt de Wlz-instelling verantwoordelijk en ligt de verantwoordelijkheid niet meer bij de gemeente vanuit de Wmo.
- De gemeente (beleid en uitvoering) hebben één keer per maand overleg met Medipoint waarbij regelmatig complexe casussen besproken worden. Er worden concrete afspraken gemaakt hoe de betreffende burger zo snel mogelijk verder geholpen kan worden.

Landelijk ingezette acties ter verbetering verstrekking hulpmiddelen

Minister De Jonge van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft op 6 november 2019 de Tweede Kamer per brief geïnformeerd over de stand van zaken van acties ter verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen. Zie bijlage 3.

Hij heeft o.a. het volgende meegedeeld:

- De minister heeft een 'Bestuurlijke tafel hulpmiddelen' in het leven geroepen, waaraan de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, patiënten-vertegenwoordigers, de branchevereniging van leveranciers, Zorgverzekeraars Nederland en het UWV deelnemen. Het doel is in goede samenwerking snel tot verbetering van de verstrekking van hulpmiddelen te komen.
- De minister heeft een 'Actieteam hulpmiddelen' geformeerd, waarin vertegenwoordigers van bovengenoemde organisaties en VWS zitting hebben. Het doel van dit actieteam is o.a. op basis van ontvangen signalen meteen beoordelen waar de uitvoering te kort schiet, wat moet worden verbeterd en wie daarvoor aan zet is. Tevens verkent het actieteam de mogelijkheden van standaardisatie van leveringsvoorwaarden.
- N.a.v. het programma van BNNVARA Kassa heeft het actieteam ontvangen mails gescreend op het type probleem en waar nodig meteen actie uitgezet.
- De minister heeft n.a.v. het programma van Kassa een mailadres voor signalen over hulpmiddelen genoemd (actieteam_hulpmiddelen@minvws.nl), dat vanaf oktober tot het einde van 2019 operationeel is gebleven.
- Het actieteam stelt een overkoepelend actieplan op. Dit actieplan moet verbetermaatregelen bevatten, wie deze oppakt en wanneer. Tevens bevat het actieplan ingrediënten voor een landelijk normenkader over bijv. de toegangsprocedure, maximale wachttijden en standaarden voor communicatie/bejegening.
- In januari 2020 wordt een steekproef onder Wmo-cliënten uitgevoerd. Deze steekproef wordt gezien als een 0-meting. Op basis daarvan komt het actieteam met een voorstel voor een periodiek uit te voeren domein overstijgende monitor/peiling naar de ervaringen met hulpmiddelen.

4. Vervolgprocedure voor de raad

Indien zich met betrekking tot dit onderwerp nieuwe ontwikkelingen voordoen, die Venlo raken, houden wij u op de hoogte.