



## BEANTWOORDING SCHRIFTELIJKE RAADSVRAGEN 2023, NUMMER 234

Datum	31 januari 2024
Van	College B&W
Behandeld door	F. Mahli
Doorkiesnummer	14030
E-mailadres	fatima.mahli@utrecht.nl
Kenmerk	12034135
Beleidsveld	Wmo en Welzijn

---

Geachte leden van de raad,

Hierbij ontvangt u de beantwoording van de schriftelijke raadsragen jaargang 2023 nummer 234 van Gert Dijkstra (EenUtrecht) en Margreet Ramaker (VVD) van 20 december 2023 over meer regie bij WMO-hulpmiddelen en woningaanpassingen op maat.

De gestelde vragen zijn onderaan bijgevoegd.

### **Vraag 1**

Kan het college een inschatting maken van het aantal klachten van cliënten met betrekking tot het verkrijgen, onderhouden en repareren van hulpmiddelen in de afgelopen jaren?

a) Zo nee, waarom kan het college geen inschatting maken?

#### **Antwoord 1**

*Het aantal klachten en de aard van de klachten worden geregistreerd door de leveranciers. In 2022 zijn er in totaal 10 klachten geregistreerd. Dit is vanaf de start van de huidige contracten per 1 april 2022. In 2023 gaat het om 24 klachten. Ten opzichte van het totaal uitstaand bestand van hulpmiddelen, ongeveer 5500, is dit aantal laag. Dit neemt natuurlijk niet weg dat een klacht voor een individuele klant wel vervelend is. Tijdens de kwartaaloverleggen met de leveranciers worden deze klachten dan ook altijd geagendeerd om deze te bespreken en om hiervan te leren.*

### **Vraag 2**

Is het college het met ons eens dat het aantal officieel bekende klachten slechts een gedeelte vertegenwoordigt van de werkelijke problematiek?

a) Zo ja, welke stappen overweegt het college te nemen om een vollediger beeld van de situatie te verkrijgen en dit vervolgens aan te pakken?

b) Zo neen, op basis waarvan denkt het college dat dit niet zo is?

#### **Antwoord 2**

*Nee, dit herkennen we niet. Elk teken van ongenoegen wordt geregistreerd als een klacht. Hierbij hoeft dus niet het woord 'klacht' gebruikt te worden. Een klacht is in de meeste gevallen afgehandeld als het naar wens van cliënt is afgehandeld. In enkele gevallen is cliënt het niet eens met de oplossing*

*en blijft de onvrede bestaan. Dit heeft tot op heden niet tot verdere stappen geleid, zoals een bezwaar. De gemeente werkt vanuit vertrouwen samen met de leveranciers (zoals beschreven in het Utrechtse model). Wij ontvangen geen signalen dat de leveranciers de klachten/tekenen van ongenoegen niet met ons delen. Daarnaast geeft het Wmo-loket aan dat cliënten het Wmo-loket ook goed weten te vinden als zij ongemakken ervaren of klachten hebben.*

### **Vraag 3**

Erkent het college dat cliënten die afhankelijk zijn terughoudend kunnen zijn bij het indienen van klachten?

- a) Zo ja, hoe wil het college deze 'drempel' zo veel mogelijk verkleinen?
- b) Zo nee, op basis waarvan meent het college dat hier geen sprake van is?

### **Antwoord 3**

*Wij hebben van cliënten geen signalen ontvangen dat cliënten een drempel ervaren om een klacht in te dienen. Cliënten kunnen bij levering en reparatie altijd hun ongenoegen uiten. Hiervoor kunnen ze terecht bij de hulpmiddelenleveranciers. Dit kan zowel telefonisch als schriftelijk. Daarnaast worden cliënten ook uitgenodigd om de ErvaringWijzer in te vullen om hun ervaring met de leverancier te delen. Het invullen van de ErvaringWijzer is volledig anoniem. De Wmo-Clientenraad heeft ons geadviseerd om in de vragenlijsten van de ErvaringWijzer op te nemen dat de anonimiteit van de client gewaarborgd is. Dit advies nemen we over en passen we aan in de vragenlijsten.*

### **Vraag 4**

Op welke manier kan de onafhankelijkheid het best gewaarborgd worden in het klachtenbehandelingsproces?

### **Antwoord 4**

*De onafhankelijkheid in het klachtbehandelingsproces zou het beste gewaarborgd zijn als dit opgepakt zou worden door een onafhankelijke partij. Echter zijn cliënten die een hulpmiddel ontvangen, hiervan afhankelijk. Het is daarom noodzakelijk dat deze klachten snel opgepakt worden. De hulpmiddelenleveranciers zijn hiervoor de aangewezen partij, omdat zij de hulpmiddelen kennen en direct kunnen handelen om het ongemak op te lossen.*

### **Vraag 5**

Welke organisaties zijn geschikt om onafhankelijk klachten te behandelen?

- a) Wat zijn voor het college redenen om de klachtenafhandeling bij de leveranciers van de WMO Hulpmiddelen te laten en niet bij het WMO Loket onder te brengen?
- b) Zou een onafhankelijke klachtenbehandeling bij bijvoorbeeld het WMO Loket of een andere neutrale derde partij, kunnen helpen om eventuele drempels voor klagers te verlagen?

### **Antwoord 5**

*We vinden het belangrijk dat de cliënt één aanspreekpunt heeft waar hij/zij met alle vragen rondom de levering en/of reparatie van (of een klacht over) een hulpmiddel terecht kan. De leverancier is hiervoor de aangewezen partij omdat de leverancier het hulpmiddel kent en direct kan handelen om de vraag te beantwoorden en/of de klacht op te lossen. Wanneer er problemen zijn met een hulpmiddel dan is het belangrijk dat dit snel opgelost wordt. Cliënten zijn immers afhankelijk van dit hulpmiddel. Daarnaast hebben cliënten ook de mogelijkheid om de hulp van onafhankelijke clientondersteuners in te zetten. Hiervoor kunnen cliënten terecht bij U Centraal.*

*We vinden dat het hulpmiddelenproces zo efficiënt mogelijk moet verlopen met duidelijke communicatie aan de inwoners die afhankelijk zijn van een hulpmiddel. Het Wmo-loket verantwoordelijk maken voor de registratie, afhandeling en opvolging van klachten over hulpmiddelen en reparatie zou een extra stap betekenen in de klachtenafhandeling. Dit werkt vertragend en dat vinden wij niet wenselijk.*

### **Vraag 6**

Hoe kan de cliënt in de evaluatie van de dienstverlening een grotere rol krijgen opdat de kwaliteit van de leveringen en reparaties verder kunnen worden verbeterd?

- a) Op welke wijze voorziet de Ervaringwijzer nu hierin?
- b) Kunnen conclusies uit de Ervaringwijzer ook schriftelijk en regelmatig met de gemeenteraad en de WMO Cliëntenraad gedeeld? Zo nee, waarom niet?
- c) Welke meerwaarde kan een aanvullende enquête cliënttevredenheid er voor zorgen dat we nog beter zicht krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening?

### **Antwoord 6**

*De effectiviteit van de ingezette Wmo-hulpmiddelen wordt gemeten via de Ervaringwijzer. Er zijn vragenlijsten voor de levering van Wmo-hulpmiddelen en voor de reparatie van Wmo-hulpmiddelen. Indien er behoefte is aan meer of andere informatie is het mogelijk om de vragenlijsten aan te passen. Een aanvullende enquête zou dan ook niet van toegevoegde waarde zijn, omdat de ErvaringWijzer hier al voor wordt ingezet. Deze vragenlijsten worden verspreid via de hulpmiddelenleveranciers in Utrecht. De resultaten zijn bedoeld om het gesprek aan te gaan met de leverancier en dit gebeurt elk kwartaal. In dit gesprek worden de resultaten besproken met als doel om deze input in te zetten voor verbeteringen.*

*Tot nu toe is de cliënttevredenheid in het algemeen periodiek gedeeld. Dit is ook aangegeven tijdens de raadinformatiebijeenkomst van 20 december 2022. De clienttevredenheid wordt gedeeld in de jaarstukken. Deze zijn openbaar en voor iedereen in te zien. Dit is de reguliere manier om te delen wat de Wmo-clienttevredenheid is. Daarnaast is de gemeente momenteel in gesprek met de Wmo-Cliëntenraad over de manier waarop de uitkomsten van de ErvaringWijzer met hen gedeeld kunnen worden.*

### **Vraag 7**

Is het college het met ons eens dat er een financiële prikkel nodig is voor de leverancier om snel, tijdig en adequaat Hulpmiddelen WMO (of woningaanpassingen op maat) te leveren, te onderhouden en te repareren?

### **Antwoord 7**

*Ja, daarom is er in de huidige contracten ook een financiële prikkel ingebouwd. Zo krijgen hulpmiddelenleveranciers pas betaald als het hulpmiddel is afgeleverd. De hulpmiddelenleveranciers willen, net als de gemeente, dat cliënten tijdig hun hulpmiddel ontvangen en dat deze goed wordt onderhouden en snel wordt gerepareerd als er iets mis is. De contracten bieden een extra financiële prikkel om het hulpmiddel snel af te leveren. Daarnaast hebben we een systeem van gele en rode kaarten (inzichtelijk via het stoplicht op de website van de gemeente). Wanneer er te vaak iets misgaat bij een leverancier heeft dit financiële consequenties. Uiteraard willen zowel wij als de leveranciers dit voorkomen en proberen we er altijd eerst in goed partnerschap met elkaar uit te komen.*

### **Vraag 8**

Hoe kunnen we deze financiële stimulans binnen de huidige contracten met leveranciers effectief vergroten?

### **Antwoord 8**

*Bij de afsluiting van het huidige contract, dat april 2022 is ingegaan, zijn er afspraken gemaakt. Er is geen ruimte om binnen de huidige contracten wijzigingen aan te brengen met betrekking tot financiële prikkels. Zoals beschreven zijn deze al ingebouwd in de huidige contracten.*

**Vraag 9**

Op welke manier kan het contract met de leveranciers zodanig ingericht worden dat een deel van de betaling afhangt van het oordeel van de cliënt; waarmee een extra prikkel wordt ingebouwd om de dienstverlening (nog verder) te verbeteren?

**Antwoord 9**

*In de huidige contracten is er geen ruimte om wijzigingen aan te brengen met betrekking tot financiële prikkels. Bij een nieuwe inkoop zou het ook lastig zijn om dit punt mee te nemen. Er moet dan een objectieve duiding van een subjectief begrip als tevredenheid worden bepaald. Dit is lastig te bepalen. Daarnaast betekent het een extra arbeidsintensieve handeling.*

**Vraag 10**

De Gemeente Utrecht heeft, volgend op een verzoek van de VNG, de convenanten 'meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' en 'maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen' ondertekend.

Is het college op de hoogte waarom diverse andere gemeenten deze twee convenanten niet hebben ondertekend?

**Antwoord 10**

*De gemeente Utrecht heeft de convenanten 'meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' en 'maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen' ondertekend. Als gemeente Utrecht hebben we een addendum toegevoegd bij het Verhuisconvenant.*

*In het addendum staat dat als het Verhuisconvenant strijdig is met ons gemeentelijke beleid ons gemeentelijk beleid prevaleert.*

*Andere gemeenten hebben allen een eigen overweging en verschillende argumenten om de convenanten wel of niet te ondertekenen.*

**Vraag 11**

Hoe kan het college binnen de VNG overtuigen convenant breed gedragen wordt?

**Antwoord 11**

*De convenanten zijn een uitkomst van de landelijke verbeteragenda hulpmiddelen. De gemeente Utrecht heeft hieraan intensief geparticipeerd. De VNG geeft aan dat vrijwel alle grote gemeenten het convenant individueel hebben ondertekend. Momenteel zijn er vanuit de VNG andere prioriteiten en zijn er geen actieve gremia rondom de convenanten. In de praktijk ervaart de gemeente Utrecht geen knelpunten met betrekking tot het Verhuisconvenant.*

**Vraag 12**

Zijn de criteria voor het inschakelen van Argonaut advies passend voor de situatie naar mening van het college?

- a) Zo ja, graag een reflectie per criterium.
- b) Zo nee, welke criteria zijn er dan (nog aanvullend) nodig.

**Antwoord 12**

*Het Wmo-loket hanteert geen specifieke criteria om het advies van Argonaut in te zetten. Het advies van Argonaut wordt ingezet op het moment dat Wmo-consulenten onvoldoende informatie hebben om een besluit te nemen over welke voorziening het best compenserend is voor cliënten.*

**Vraag 13**

Spelen de eigenaren en/of aandeelhouders van Argonaut advies een rol in de keuze voor deze organisatie?

- a) Zo ja, op welke manier en in welke mate heeft deze invloed plaatsgevonden in het besluitvormingsproces?

b) Zijn er maatregelen getroffen om belangenverstremgeling te voorkomen in de keuze voor Argonaut Advies? Zo ja, welke maatregelen zijn dat?

**Antwoord 13**

*Nee, in 2021 is er een Europese aanbesteding geweest voor de medische advisering Wmo en diverse andere regelingen. Dit is conform de aanbestedingswet en dit is een transparant proces waarbij mededinging geborgd is.*

**Vraag 14**

Hoe vaak wijkt het advies van Argonaut Advies significant af van reeds beschikbare medische adviezen van reeds betrokken deskundige derden?

a) En wat zijn de implicaties hiervan voor de besluitvorming binnen WMO-processen?

**Antwoord 14**

*Wij registreren niet hoe vaak het advies van Argonaut afwijkt van de adviezen van de reeds betrokken deskundigen. Het advies van Argonaut wordt alleen opgevraagd op het moment dat deze informatie nodig is om een besluit te kunnen nemen over welke voorziening nodig is voor een cliënt.*

**Vraag 15**

Welke maatregelen overweegt het college om de criteria voor het inschakelen van Argonaut Advies aan te scherpen, zodat hun advies alleen wordt ingewonnen wanneer dit strikt noodzakelijk is?

**Antwoord 15**

*Het inzetten van advies van Argonaut wordt momenteel al alleen ingezet op het moment dat het strikt noodzakelijk is. Redenen hiervoor zijn onder andere dat er een advies nodig is in het kader van een bezwaarschriftenprocedure of dat de Wmo-consulent onvoldoende zicht kan krijgen op de beperkingen van een client tijdens het Wmo onderzoek/intake gesprek.*

Hoogachtend,  
Burgemeester en wethouders van Utrecht,

de secretaris,

de burgemeester,



# Schriftelijke Vragen: Meer regie bij WMO-hulpmiddelen en woningaanpassingen op maat

Datum 20 december 2023

In de Raadsinformatiebijeenkomst (RIB) over “*Nota van uitgangspunten uitvraag sociale basis en basiszorg*” van 28 november 2023 heeft de WMO Cliëntenraad het belang van een gezonde omgeving benadrukt, waarin iedereen kan deelnemen aan de samenleving. Voor mensen met een beperking vereist dit adequaat maatwerk in de zorg: de juiste zorg, op de juiste plek en op de juiste manier, zodat men actief kan deelnemen aan de maatschappij. Dit verdient onze aandacht.

Het blijkt dat veel mensen met een beperking afhankelijk zijn van standaard hulpmiddelen, zoals rolstoelen, scootmobielen en rollators. Tegelijkertijd is er ook een significante groep die speciale, op maat gemaakte en onderhouden hulpmiddelen nodig heeft, vanwege hun unieke vereisten gerelateerd aan specifieke fysieke uitdagingen of beperkingen. Nu blijkt dat de levering en het onderhoud of de reparatie van deze aangepaste hulpmiddelen regelmatig problematisch is, wat leidt tot ernstige gezondheidsproblemen en een sociaal isolement.

De fracties van EenUtrecht en de VVD hebben hierover de volgende vragen:

## Onafhankelijke Klachtenbehandeling

1. Kan het college een inschatting maken van het aantal klachten van cliënten met betrekking tot het verkrijgen, onderhouden en repareren van hulpmiddelen in de afgelopen jaren?
  - a) Zo nee, waarom kan het college geen inschatting maken?
2. Is het college het met ons eens dat het aantal officieel bekende klachten slechts een gedeelte vertegenwoordigt van de werkelijke problematiek?
  - a) Zo ja, welke stappen overweegt het college te nemen om een vollediger beeld van de situatie te verkrijgen en dit vervolgens aan te pakken?
  - b) Zo neen, op basis waarvan denkt het college dat dit niet zo is?
3. Erkent het college dat cliënten die afhankelijk zijn terughoudend kunnen zijn bij het indienen van klachten?
  - a) Zo ja, hoe wil het college deze ‘drempel’ zo veel mogelijk verkleinen?
  - b) Zo nee, op basis waarvan meent het college dat hier geen sprake van is?

4. Op welke manier kan de onafhankelijkheid het best gewaarborgd worden in het klachtenbehandelingsproces?
5. Welke organisaties zijn geschikt om onafhankelijk klachten te behandelen?
  - a) Wat zijn voor het college redenen om de klachtenafhandeling bij de leveranciers van de WMO Hulpmiddelen te laten en niet bij het WMO Loket onder te brengen?
  - b) Zou een onafhankelijke klachtenbehandeling bij bijvoorbeeld het WMO Loket of een andere neutrale derde partij, kunnen helpen om eventuele drempels voor klagers te verlagen?

## Cliënt (Financiële) Rol in Beoordeling Dienstverlening

6. Hoe kan de cliënt in de evaluatie van de dienstverlening een grotere rol krijgen opdat de kwaliteit van de leveringen en reparaties verder kunnen worden verbeterd?
  - a) Op welke wijze voorziet de Ervaringswijzer nu hierin?
  - b) Kunnen conclusies uit de Ervaringswijzer ook schriftelijk en regelmatig met de gemeenteraad en de WMO Cliëntenraad gedeeld? Zo nee, waarom niet?
  - c) Welke meerwaarde kan een aanvullende enquête cliënttevredenheid er voor zorgen dat we nog beter zicht krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening?
7. Is het college het met ons eens dat er een financiële prikkel nodig is voor de leverancier om snel, tijdig en adequaat Hulpmiddelen WMO (of woningaanpassingen op maat) te leveren, te onderhouden en te repareren?
8. Hoe kunnen we deze financiële stimulans binnen de huidige contracten met leveranciers effectief vergroten?
9. Op welke manier kan het contract met de leveranciers zodanig ingericht worden dat een deel van de betaling afhangt van het oordeel van de cliënt; waarmee een extra prikkel wordt ingebouwd om de dienstverlening (nog verder) te verbeteren?

## Mobiliteit Hulpmiddelen bij Verhuizing

10. De Gemeente Utrecht heeft, volgend op een verzoek van de VNG, de convenanten 'meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' en 'maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen' ondertekend. Is het college op de hoogte waarom diverse andere gemeenten deze twee convenanten niet hebben ondertekend?
11. Hoe kan het college binnen de VNG overtuigen convenant breed gedragen wordt?

## Vertrouwen en deskundige advies van Medische professionals

12. Zijn de criteria voor het inschakelen van Argonaut advies passend voor de situatie naar mening van het college?
  - a) Zo ja, graag een reflectie per criterium.
  - b) Zo nee, welke criteria zijn er dan (nog aanvullend) nodig.
13. Spelen de eigenaren en/of aandeelhouders van Argonaut advies een rol in de keuze voor deze organisatie?

- a) Zo ja, op welke manier en in welke mate heeft deze invloed plaatsgevonden in het besluitvormingsproces?
  - b) Zijn er maatregelen getroffen om belangenverstremeling te voorkomen in de keuze voor Argonaut Advies? Zo ja, welke maatregelen zijn dat?
14. Hoe vaak wijkt het advies van Argonaut Advies significant af van reeds beschikbare medische adviezen van reeds betrokken deskundige derden?
- a) En wat zijn de implicaties hiervan voor de besluitvorming binnen WMO-processen?
15. Welke maatregelen overweegt het college om de criteria voor het inschakelen van Argonaut Advies aan te scherpen, zodat hun advies alleen wordt ingewonnen wanneer dit strikt noodzakelijk is?

### Gesteld door:

- Gert Dijkstra, EenUtrecht
- Margreet Ramaker, VVD