



Advies hulpmiddelen via de Wmo – mei 2025

Welzorg is nu de vaste aanbieder van Wmo-hulpmiddelen. De adviesraad sociaal domein vindt het belangrijk dat Welzorg blijft. Er mag volgens de raad nog één extra aanbieder bij komen. Dit is beter voor de continuïteit.

De markt van Wmo-hulpmiddelen is ingewikkeld. Er zijn maar weinig bedrijven, en die zijn vaak ook weer afhankelijk van andere leveranciers. Het plan voor de inkoop van hulpmiddelen gaat uit van twee aanbieders. De adviesraad kan zich hierin vinden. Twee aanbieders geven cliënten keuzevrijheid. Ook kunnen aanbieders zich dan beter laten zien met hun producten en service.

Maar bij twee aanbieders kunnen er ook problemen ontstaan.

Bijvoorbeeld: Een cliënt krijgt een rolstoel van bedrijf X en een hoog-laag bed van bedrijf Y. In de praktijk blijkt dat het bed niet ver genoeg naar beneden kan. Daardoor wordt het moeilijk om van bed naar rolstoel te gaan, en andersom. De vraag is dan: wie lost dit probleem op?

Dat vraagt om samenwerking, overleg en duidelijke afspraken. Er zijn meer van dit soort situaties denkbaar.

De adviesraad vindt het belangrijk dat u bij besluiten over hulpmiddelen goed nadenkt over wat kwaliteit betekent. Kwaliteit is niet alleen het product, maar ook:

- duidelijke uitleg aan cliënten,
- goede communicatie,
- goede werkprocessen,
- eerlijke arbeidsvoorwaarden,
- en hergebruik van hulpmiddelen waar dat kan.

Ook vindt de adviesraad dat verbeteracties die al gestart zijn, moeten worden doorgezet, geëvalueerd én besproken met de adviesraad.

Voorbeeldsituatie: een casus

De adviesraad vindt dat de mening en ervaring van de cliënt centraal moeten staan. Hieronder een voorbeeld:

Mevrouw A.R. is mantelzorger voor haar man. Hij heeft een ernstige lichamelijke beperking na een herseninfarct. Om zelfstandig naar de fietswerkplaats te kunnen gaan, heeft hij een aangepaste driewiel fiets nodig. Na een jaar en drie maanden kwam de fiets eindelijk. Ze zijn blij met de fiets, maar vinden dat het veel te lang heeft geduurd.

Wat ging er mis?

- De communicatie met het bedrijf verliep niet goed.
- Er was onduidelijkheid over wie wat moest doen.
- Er kwamen verschillende medewerkers aan huis, vaak met verkeerde informatie of zonder goed gereedschap. Daardoor duurde alles nog langer.
- Mevrouw zat thuis vast, omdat haar man niet zelf weg kon.

De kern is: het gaat om een hulpmiddel dat mensen helpt om zelfstandig te zijn, bijvoorbeeld om boodschappen te doen, op bezoek te gaan of te werken.

Belangrijke punten vanuit cliëntenperspectief

1. Hulpmiddelen moeten passen bij de persoonlijke situatie.
Ze moeten echt helpen in het dagelijks leven.
2. Wordt er iets gedaan met suggesties uit evaluaties of klachten van cliënten?
Het is belangrijk dat de organisatie hiervan leert.
3. Hulpmiddelen moeten comfortabel, makkelijk te gebruiken en betrouwbaar zijn.
4. Goede communicatie is belangrijk.
Cliënten moeten zich gehoord voelen. Er moet goed meegedacht worden over welk hulpmiddel past bij de situatie.
5. Soms is er niet meteen een oplossing.
Maar goede uitleg en een duidelijk plan helpen om ook minder goed nieuws te accepteren.
6. Een leverancier moet altijd bereikbaar zijn, ook in de avond of het weekend.
De juiste persoon binnen het bedrijf moet het probleem snel kunnen oppakken of een oplossing regelen. Een casemanager zou hier goed bij kunnen helpen.
7. Cliënten willen niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.
Eén vast aanspreekpunt helpt. Als een cliënt weet wie ze kunnen bellen en wie hun situatie kent, geeft dat vertrouwen.

Namens de adviesraad sociaal domein Beuningen:

Hanny Hoeijmakers

Ries de Keijzer

Mariette Janssen

Rob van der Geugten, voorzitter a.i.