SOCIAAL KABAAL

Cliëntervaringsonderzoek

Ervaringen van inwoners in Den Haag met kwaliteit en tijdigheid van levering Wmo-hulpmiddelen

Publieksversie onderzoeksverslag

Catelijne Akkermans en Ans Oudejans
Met medewerking van Martijn Anthonio en Laurie Hermanns

Sociaal Kabaal, Rotterdam, juni 2026

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3

2 Opzet van het cliëntenervaringsonderzoek 3

3 Steekproeftrekking en responsverantwoording 5

4 Uitkomsten van de gesprekken met gebruikers 6

Achtergrond van de gebruikers 6

Ervaringen met de Wmo-aanvraag 7

Ervaringen met het proces van levering en passing 7

Voorwaarden voor levering: nodige aanpassing in en rond de woning 10

Ervaringen met het hulpmiddel 11

Ervaringen met het gebruik 13

Ervaringen met reparaties 14

Kennis gebruikers over de mogelijkheden die gemeente en Wmo bieden 16

Communicatie met de gemeente en de leveranciers 18

Leveranciers 18

Gemeente 19

Klachten en melding daarvan 20

Hulp in het netwerk 20

5 Samenvatting en conclusies 20

De levering 21

Reparatie 21

Keuzemogelijkheden in hulpmiddelen en tussen leveranciers 22

Communicatie met de gemeente en de leverancier 22

Conclusies 22

1 Inleiding

Hoe ervaren inwoners van Den Haag de verstrekking van hulpmiddelen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)? De Rekenkamer Den Haag heeft onderzoeksbureau Sociaal Kabaal gevraagd dit te onderzoeken onder inwoners die vanaf februari 2024 een Wmo-hulpmiddel hebben gekregen. Dat kan bijvoorbeeld een rolstoel, scootmobiel of tillift zijn. Aandachtspunten zijn met name de wachttijd, de kwaliteit van de leveringen en de kwaliteit van eventuele reparaties of aanpassingen. Dit onderzoek maakt deel uit van het onderzoek van de Rekenkamer Den Haag naar de manier waarop de gemeente stuurt op de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen (RIS322430).

Voor ons kwalitatieve onderzoek hebben we 24 interviews afgenomen met inwoners van Den Haag die in 2024 (vanaf februari) of 2025 een Wmo-hulpmiddel kregen. In dit rapport doen we verslag van onze bevindingen. Het is bedoeld als verdieping en aanvulling op het onderzoek van de rekenkamer.

2 Opzet van het cliëntenervaringsonderzoek

Dit onderzoek richt zich op de ervaringen van gebruikers rond de verstrekking van hulpmiddelen en de kwaliteit daarvan door de twee leveranciers in Den Haag. Het proces van de levering start met het afgeven van de beschikking voor een hulpmiddel door de gemeente. Dan volgen de opdracht aan de leverancier, de passing en selectie, en de levering bij de inwoner thuis.

De onderzoeksvraag luidt:
Wat zijn de ervaringen van inwoners van de gemeente Den Haag aan wie vanaf februari 2024 een hulpmiddel vanuit de Wmo is geleverd, als het gaat om de kwaliteit en tijdigheid van de levering? In hoeverre sluiten de leveringen en eventuele reparaties van deze hulpmiddelen aan bij hun behoeften rond kwaliteit en tijdigheid?

Het onderzoek is een kwalitatieve verkenning van gebruikerservaringen, op basis van halfgestructureerde interviews, waarbij de focus ligt op het proces vanaf de opdracht aan de leverancier. De ervaringen met de Wmo-aanvraag zelf en met de afhandeling daarvan door de gemeente zijn geen onderwerp van dit onderzoek. Wel hebben we gevraagd naar de betrokkenheid van de gemeente tijdens het proces van selectie, aanpassing, levering en eventueel reparatie van het hulpmiddel: in hoeverre heeft de gemeente zicht op hoe dit proces verloopt en wat de ervaringen van de inwoners zijn?

Om een goed beeld te krijgen hebben we gebruikers van beide leveranciers geïnterviewd. We hebben een steekproef getrokken uit de twee cliëntenbestanden die ons door de

rekenkamer ter beschikking zijn gesteld. Omdat we inzoomen op mogelijke problemen rond de levering, hebben we uit de steekproef die dossiers geselecteerd waarin de leveringstijd is overschreden. Daarbij zijn we afgegaan op de datum waarop de beschikking is afgegeven en de leverdatum die in de bestanden van de gemeente staan. Er was bij het trekken van de steekproef geen informatie beschikbaar over ingediende klachten of andere problemen die zich mogelijk hebben voorgedaan. Wel waren er twaalf gebruikers in het cliëntenbestand bij wie het hulpmiddel vermoedelijk was gerepareerd. Om ook een beeld te krijgen van de afhandeling van reparatieverzoeken, hebben we ook deze mensen geselecteerd. Verder hebben we respondenten gekozen bij wie de afgesproken termijnen zeer sterk is overschreden (bijvoorbeeld tweehonderd dagen) en respondenten bij wie de overschrijding onder de honderd dagen ligt. Omdat we verwachtten vrij veel mensen te moeten bellen om afspraken te kunnen maken, hebben we ook mensen in de steekproef opgenomen bij wie de overschrijding niet erg groot is. We hebben allen gevraagd mee te werken, wat een deel daadwerkelijk heeft gedaan.

Met deze onderzoeksmethode kunnen we op een kwalitatieve manier mogelijke problemen met levering en reparatie in kaart brengen. We kunnen geen onderbouwde uitspraken doen over hoe vaak zich problemen voordoen.

In het gesprek met de gebruikers hebben we de volgende aspecten besproken:

- de achtergrond van het gebruik van de hulpmiddelen.
- het proces vanaf het afgeven van de beschikking tot de levering.
- de ervaringen met de aanvraag bij de leverancier en de levering van de hulpmiddelen.
- de ervaringen met het hulpmiddel zelf.
- eventuele reparaties.
- de contacten met gemeente en de leverende organisatie.
- het indienen en afhandelen van eventuele klachten.

De face-to-face-interviews zijn met toestemming van de geïnterviewden opgenomen en letterlijk uitgeschreven. Van de telefonische gesprekken is meteen na afloop een uitvoerig verslag gemaakt. Daarnaast hebben we van alle interviews ook een samenvatting gemaakt op basis van het transcript of het verslag. Van alle respondenten is vervolgens een tijdlijn gemaakt, aan de hand waarvan we de ervaringen hebben geordend van aanvraag tot levering, en eventuele reparatie. In dit rapport citeren we uit de transcripten of uit onze samenvatting, waarbij we soms details hebben veranderd om herkenbaarheid te voorkomen. We doen in dit verslag geen tot personen herleidbare uitspraken.[1]

[1] Alle geïnterviewden hebben expliciet met deelname ingestemd. In een datamanagementplan is uitvoerig beschreven hoe we met de data omgaan en de privacy waarborgen. Ook hebben Sociaal Kabaal en de gemeente Den Haag een geheimhoudingsovereenkomst en een verwerkersovereenkomst gesloten.

3 Steekproeftrekking en responsverantwoording

We hebben 24 respondenten geïnterviewd: 19 gebruikers van veruit de grootste leverancier, en 5 gebruikers van de andere leverancier.[2] Van deze personen hebben de onderzoekers van de rekenkamer het dossier bij de leverancier opgevraagd. We verwachtten dat geïnterviewden misschien niet altijd de data van opdrachtverstrekking, levering en eventuele reparaties zouden kunnen reconstrueren. Deze gegevens wilden we graag (ook) uit de dossiers verkrijgen.

We hebben 59 gebruikers telefonisch benaderd, van wie 40 procent heeft meegedaan aan het onderzoek. Van de 60 procent non-respons was 40 procent niet bereikbaar en wilde 60 procent om uiteenlopende redenen niet meedoen. Een derde van deze laatste groep voelde niet voor deelname, een kleinere groep had er te weinig energie voor. In tabel 1 staat alle informatie over de respons op een rij.

Aan een deel van degenen[3] die niet wilden meedoen hebben we gevraagd of dit te maken had met hun ervaringen met de Wmo of de leveranciers. Eén persoon antwoordde dat slechte ervaringen de reden waren om niet mee te doen. De anderen waren tevreden over de leverancier en het hulpmiddel.

De inzet was om twintig face-to-face-interviews af te nemen. Uiteindelijk gebeurde een deel van de interviews telefonisch, omdat mensen te moe waren voor bezoek, het niet prettig vonden om iemand thuis te ontvangen of weinig tijd hadden. Bijna twee derde van de gesprekken is face to face afgenomen en een derde telefonisch (zie tabel). Het afnemen van een telefonisch interview kost minder tijd, omdat reistijd ontbreekt en de gesprekken doorgaans korter duren dan bij een huisbezoek. Hierdoor ontstond ruimte om een paar interviews meer af te nemen.

De interviews waren niet altijd met de gebruiker van het hulpmiddel. Als het hulpmiddel voor een minderjarig kind was, interviewden we een van de ouders. We hebben ook verschillende keren gesproken met een zoon of dochter, als een gebruiker de Nederlandse taal niet goed machtig was. Eenmaal tolkte iemand uit het netwerk van de geïnterviewde. We boden de mogelijkheid om de tolkentelefoon in te schakelen, maar liever lieten de geïnterviewden een bekende tolken. De zoon, dochter of bekende die tijdens het interview tolkte, was in alle gevallen ook degene die de aanvraag voor het hulpmiddel had gedaan.

---

[2] Van de respons in deze steekproef is ruim 1 op de 5 geïnterviewden geholpen door de kleinere leverancier, terwijl in de bestanden die we voor het trekken van de steekproef van de rekenkamer kregen slechts (ruim) 1 op de 10 mensen via deze leverancier een hulpmiddel hebben gekregen. Deze leverancier is dus wat oververtegenwoordigd.

[3] Niet iedereen die is benaderd stond open voor de vraag of het niet meedoen ook te maken had met de ervaringen rond de levering van het hulpmiddel.

Tabel 1: Steekproef, respons en reden non-respons

Respons	24	40%
Non-respons	35	60%
Totaal benaderd	*59*	*100%*
Face-to-face-interview	15	63%
Telefonisch interview	9	38%
Totale respons	*24*	*100%*
Wil niet, te druk, wantrouwen	12	34%
Te moe, niet in staat	5	14%
Neemt niet op/nummer niet bereikbaar	14	40%
Na afspraak niet meer bereikbaar	2	6%
Heeft geen hulpmiddel	1	3%
Overleden	1	3%
Totale non-respons	*35*	*100%*

De gesprekken zijn gehouden in de periode december 2025 - januari 2026. We zijn tevreden over de behaalde respons en hebben de indruk dat we uit de gesprekken veel relevante informatie hebben verkregen.

4 Uitkomsten van de gesprekken met gebruikers

Via de rekenkamer ontvingen we van de leveranciers van elke respondent de volgende gegevens: de datum van de beschikking (door de gemeente), de datum van de opdracht (aan de leverancier), de startdatum van het contract tussen leverancier en bewoner, de datum van de levering en inwoner, en een indicatie van de duur van de levering in werkdagen. Deze gegevens bleken niet altijd betrouwbaar. Soms was de duur van de levering bijvoorbeeld een negatief aantal dagen. De aanvullende gegevens die we bij de leveranciers opvroegen, waren erg summier. Helaas konden we overschrijdingen van de termijnen dus niet altijd nauwgezet in het aantal dagen benoemen. Ook tijdens de gesprekken bleek het lastig levertijden en termijnen in het proces vanaf de aanvraag te reconstrueren. De uitkomsten geven wel een goede indruk van de ervaringen van de inwoners met de gemeente, de leveranciers en het gebruik van de hulpmiddelen.

Achtergrond van de gebruikers

Alle aanvragen hadden te maken met een beperking van de mobiliteit. De achterliggende oorzaak verschilt: problemen met de aansturing van de benen (aangeboren aandoeningen, amputatie, rugklachten, ouderdom, TIA, evenwichtsproblemen), benauwdheid (COPD, astma), pijn (artrose, reuma, fybromyalgie) of chronische vermoeidheid.

Meestal ging het om een scootmobiel. Ook waren er aanvragen voor een elektrische driewieler, een aangepaste buggy, een elektrische tandem, een rolstoel, een handbike of een aangepaste douche/toiletvoorziening.

Iets meer dan de helft van de aanvragen is gedaan door iemand anders dan de gebruiker: een zorg- of hulpverlener, een ouder voor een (minderjarig) kind of een meerderjarig kind voor een ouder. Professionals die de aanvraag deden waren de ergotherapeut van het revalidatiecentrum, de huisarts (meermaals genoemd), een medewerker van Vluchtelingenwerk Nederland en een adviseur van de thuiszorgwinkel. Eén persoon kreeg hulp van de buurman, die zelf ervaring had met een Wmo-aanvraag. De andere helft van de aanvragen is gedaan door de gebruiker zelf. Sommige inwoners die de aanvraag zelf deden, zijn op de mogelijkheid ervan gewezen door iemand uit hun omgeving: een kennis, buur, familielid of hulpverlener.

Ervaringen met de Wmo-aanvraag

Het valt niet binnen de focus van dit onderzoek, maar enkele geïnterviewden vertelden ons ook over hun ervaringen voorafgaand aan de levering van hun hulpmiddel. Sommigen zijn erg tevreden over de manier waarop de aanvraag via de gemeente is gelopen. Een gebruiker vertelt heel tevreden te zijn over de Wmo-consulent van de gemeente. Het contact verliep heel soepel en snel. Ze had verwacht dat de aanvraag een ingewikkeld proces zou zijn. Enkele gebruikers vinden dat ze veel hebben moeten investeren om een aanvraag voor een hulpmiddel voor elkaar te krijgen. Ze hebben naar hun gevoel heel lang moeten wachten voordat de gemeente de beschikking afgaf. Dit kwam doordat zij een aanvraag meerdere keren moesten doen, omdat een eerdere aanvraag kwijt of onvolledig was. Of doordat het lang duurde om het hulpmiddel aan te passen of door een ander hulpmiddel te vervangen. Dit was bijvoorbeeld het geval bij de switch van een fiets naar een scootmobiel. De gebruiker had allerlei problemen met de elektrische fiets: zo kon ze de accu niet zelf naar boven tillen, de fiets was te zwaar voor haar om hem gemakkelijk de stoep op te krijgen en met een fiets kan je niet de winkel in, terwijl dat met een scootmobiel wel kan. Pas na meerdere aanvragen werd deze vervanging goedgekeurd.

Eén ouder van een gebruiker moest eerst aantonen dat reparatie van de oude elektrische driewieler niet mogelijk was. Deze ouder had eerder zelf een driewieler tweedehands gekocht. Het bleek ondoenlijk om die te laten repareren. Toen haar zoon weer een nieuwe driewieler nodig had, heeft ze die via de Wmo aangevraagd. Deze aanvraag werd in eerste instantie afgewezen.

Ervaringen met het proces van levering en passing

Het was over het algemeen niet mogelijk om samen met de geïnterviewde een exacte tijdlijn op te stellen van het moment van aanvraag tot het moment van levering. De gebruikers of

aanvragers hadden deze kennis niet paraat en de gegevens die we ontvingen van de leveranciers gaven hier onvoldoende zicht op.

De afspraak met de leveranciers is dat een standaardmodel wordt geleverd binnen vijftien werkdagen (drie weken) en een aangepast standaardmodel binnen dertig werkdagen (zes weken). Eventuele afspraken bij een volledig op maat gemaakt hulpmiddel zijn ons niet bekend. Als het ter sprake is gekomen, blijkt bijna geen enkele gebruiker op de hoogte te zijn van de afgesproken levertijd. We hebben de indruk dat de leveranciers hun cliënten niet altijd informeren of niet altijd correct informeren over de geldende normen. Soms doen zij het voorkomen alsof de (reguliere) levertijden langer zijn dan de bovengenoemde drie of zes weken. Dan zijn mensen blij als het hulpmiddel eerder wordt geleverd, terwijl de norm overschreden is.

> *In het eerste telefoongesprek vertelde de leverancier dat de levering tussen twee en zes weken zou duren. Toen die termijn verstreken was en dochter opnieuw belde, kreeg ze te horen dat het tussen de twee en zes maanden zou kunnen worden, omdat het heel druk was door de vele aanvragen. Tijdens de hele wachtperiode kregen ze van de leverancier, ondanks dat ze telefonisch contact opnamen, geen informatie over hoe lang het nog zou duren.* (uit samenvatting interview)

De afgesproken termijn is bij de inwoners in onze steekproef altijd overschreden, blijkt uit de gegevens van de leveranciers. Toch is ongeveer een vijfde van de gebruikers die we spraken wel tevreden over het proces van de levering. In verschillende gevallen kwam de vertraging door omstandigheden bij de gebruiker zelf: deze lag in het ziekenhuis, moest eerst herstellen van een operatie of was op vakantie. Het merendeel van de gebruikers die we hebben gesproken, vindt echter dat ze te lang hebben moeten wachten.

Eén gebruiker die over de levertijd wel tevreden was kreeg een op maat gemaakte rolstoel en dan is het volgens de gebruiker normaal dat die niet binnen zes weken geleverd wordt. Volgens haar is de levertijd van deze stoelen minimaal drie maanden.

Een andere tevreden gebruiker zegt:

> *“Hartstikke goed. Totaal onverwachts. We krijgen altijd te horen: zes weken wachten, dit en dat. Maar echt, de aanvraag was gedaan en niet eens binnen een maand werden we al gebeld. En ja, daarna lag het bij [de leverancier] eventjes stil, omdat er geen scootmobiel was die opvouwbaar was. Maar zodra die geleverd was, werden we gebeld voor een afspraak.”*

Deze gebruiker is tevreden, hoewel de norm waarbinnen de leverancier contact dient op te nemen voor passing en selectie (binnen twee dagen) is overschreden. Een andere gebruiker is eveneens tevreden, maar houdt er rekening mee dat het lang kan duren:

> *"Ik moet wel zeggen dat door onze ervaring met die eerdere driewieler, ik weet dat ze gewoon altijd heel druk zijn. Dat het altijd even duurt voordat je 'm krijgt, voordat het allemaal echt geleverd wordt. Of als er een reparatie moet gedaan worden… dat duurt ook altijd even. Dat is dan echt heel lastig, maar ja, dat hoort erbij*."

De meeste klachten die we in de interviews hoorden, gingen over de levertijd: soms liet een levering maanden op zich wachten, soms is het meer een kwestie van weken. Ook is er ontevredenheid over de passing, die niet meteen naar tevredenheid is. Volgens een gebruiker en zijn vrouw hebben ze elf maanden moeten wachten op de scootmobiel, vanwege problemen rondom levering en passing. Er is tot tweemaal toe een scootmobiel geleverd met een te kleine stoelzitting:

> "*We hebben hem ergens in februari vorig jaar aangevraagd en hij is pas dit jaar* [2025] *geleverd. Het was zo: hij kreeg zijn scootmobiel. Die werd geleverd, maar die was te klein. Diegene die er kwam, die zei: er hoeft alleen maar een andere stoel op. Ik hoor maar niks. Ik weer gebeld. Kwam er weer een kleintje. Dus die jongen zegt: ja, daar past hij niet op. Er ging een tijdje overheen. Dus ik weer bellen. En: ja, er is een probleem. Ik zeg: hoezo een probleem? Ja, er zijn twee scootmobiels bij jou afgeleverd. Ik zeg: ik heb geen twee scootmobiels. Ik heb er geen één. Toen kregen we eindelijk een scootmobiel, maar een hele andere*."

Niet altijd is duidelijk waarom een product (veel) te laat is geleverd. Regelmatig was een product niet op voorraad en moest het besteld worden. Een gebruiker had bijvoorbeeld een scootmobiel met een gaspedaal nodig die niet op voorraad was. Het duurde zes maanden voor een scootmobiel met gaspedaal geleverd kon worden, terwijl hem eerst was verteld dat levering binnen drie weken zou plaatsvinden. Meerdere mensen kregen eerst een verkeerd product, of een hulpmiddel waaraan een onderdeel ontbrak. Vervolgens moesten ze opnieuw wachten op het juiste hulpmiddel. Voorbeelden zijn een geleverde fiets die te groot is, de gashendel van de scootmobiel die aan de verkeerde kant zit of een ontbrekende driepuntssluiting bij de buggy waardoor deze niet gebruikt kon worden.

> "*Dus dat was wel een tijdje wachten* [op het ontbrekende deel]*. En het was de hele tijd bellen, bellen, bellen... Ze hadden gezegd dat het binnen twee weken zou binnenkomen… Elke dag bellen. Elke dag was het: o ik zie het in het systeem, het zou ergens in het magazijn liggen. Ze gaan mij terugbellen. Niks gehoord… Heb ik mijn*

> *gezinsondersteuning gevraagd: kan jij het misschien een poging geven? En als zij belt, dan belt de gemeente*[4] *gelijk terug om te zeggen, ja, om een afspraak te maken*."

Een deel van de mensen is beperkt door de late levering. Ze moeten gehaald en gebracht worden, verliezen hun zelfstandigheid, of kunnen hun kind niet mee naar buiten nemen. Een van deze gebruikers kan maar vijftig meter lopen. In de maanden dat hij op de scootmobiel wachtte, heeft een naaste boodschappen voor hem gedaan. Hij vond zichzelf een zware last voor deze naaste. Een andere gebruiker met een vluchtelingenstatus kon meestal niet naar de taallessen zolang zijn scootmobiel niet geleverd werd. Hij kon alleen gaan als hij met vrienden kon meerijden.

> *Dit lange wachten* [op de levering] *had nogal wat gevolgen. Mevrouw heeft de hele wachttijd binnen gezeten, omdat ze nauwelijks mobiel is en het was zomer en prachtig weer buiten. Ze kon ook niet naar de tweedehandsmarkt die ze graag bezoekt en kon ook geen boodschappen doen. Ze moest voortdurend wachten op kinderen of andere mensen die haar konden helpen met de auto en kon niks zelfstandig doen en ze vond dat heel frustrerend.* (uit samenvatting interview)

Enkele mensen hebben het idee dat ze dankbaar moeten zijn, omdat ze geholpen worden. Dat het hulpmiddel dan niet helemaal voldoet nemen ze op de koop toe. Ze zijn zich niet bewust van hun rechten en lijken de verstrekking van het hulpmiddel als een gunst te zien. Dat maakt dat zij klachten niet melden bij de leverancier.

Voorwaarden voor levering: nodige aanpassing in en rond de woning

Een andere oorzaak van overschrijding van de leveringstermijn is dat nog niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor levering. Er ligt bijvoorbeeld een drempel in de weg of er ontbreekt een parkeerplek. Een voorbeeld: voordat een scootmobiel kon worden geleverd, moest er aan beide kanten van de voordeurdrempel een afgeschuind stuk komen. De gemeente verwees naar de leverancier van de scootmobiel voor deze aanpassing. Hoewel de leverancier al in april beloofde daarvoor langs te komen en dat op te meten, gebeurde dat niet. Vervolgens wilde diezelfde leverancier de scootmobiel niet leveren als die drempel niet aangepast was. Daarom hebben de dochters zelf een plaat gekocht in een doe-het-zelfzaak om over de drempel te leggen en is de scootmobiel toch geleverd. Maar die constructie is uiteindelijk kapot gegaan. Een definitieve oplossing is er dus nog steeds niet.

Toch wordt een scootmobiel soms wel geleverd ondanks een drempel die een belemmering vormt. De gebruiker moet dan wachten tot de de woningcorporatie of de leverancier de drempel aanpast voordat hij of zij met de scootmobiel naar buiten kan. Dat neemt soms ook

[4] In verschillende interviews lijkt het erop dat de gebruikers niet altijd weten met wie zij contact hebben. In dit geval ging het waarschijnlijk om een telefonisch contact met de leverancier en niet met de gemeente.

weer twee of drie maanden in beslag, waardoor mensen nog langer moeten wachten voordat ze het hulpmiddel daadwerkelijk kunnen gebruiken. Meerdere gebruikers vertellen dat ze zelf aanpassingen in of rond de woning hebben aangebracht om de scootmobiel te kunnen gebruiken. Bijvoorbeeld een bredere poort in de tuin of een overgang voor de drempel. Meerdere gebruikers voorzien zelf hun scootmobiel en het oplaadkastje van extra sloten, om diefstal te voorkomen.

> *Hij had een item van* [tv-programma] *RADAR gezien, dat erop wees dat scootmobielen van hetzelfde type vaak hetzelfde slot hadden. Dit vergroot het risico op diefstal. Hij heeft het gecontroleerd met een kennis die ook een scootmobiel heeft. Het was inderdaad zo, dat zij elkaars sleutels konden gebruiken. Hij heeft zelf een extra slot gekocht.* (uit de samenvatting van het interview)

Meerdere gebruikers vertellen dat het lastig is om met hun scootmobiel uit de tuin te manoeuvreren. Het lukt wel, maar soms met kunst-en-vliegwerk.

Andere gebruikers hebben problemen met de stalling van hun scootmobiel. Een gebruiker ziet op de hoek van hun rijtje huizen wel plek voor scootmobielen, maar dat is te ver voor haar om naartoe te lopen. Een ander vraagt om een afgesloten box, maar krijgt te horen dat de gemeente die liever niet levert. Een stalling zou de doorgang op het trottoir belemmeren.

Bij een echtpaar bleek dat beide echtelieden een opvouwbare scootmobiel delen vanwege ruimtegebrek. Er is geen plek om twee scootmobielen te stallen. Beiden hebben gezien hun lichamelijke problemen (artrose, herseninfarct) de scootmobiel nodig. Ze zijn overigens tevreden over deze oplossing, vertelt hun zoon:

> *Zoon: Door ruimtegebrek hebben ze dan één scootmobiel voor beiden. En gelukkig was het ook eentje die ook gewoon, zeg maar, het kwam goed uit qua maat.*
> *Interviewer: Ze kunnen niet samen, tegelijk eropuit?*
> *Zoon: Nee, dat niet. Nee, helaas niet. Ik moet heel eerlijk zeggen, mijn moeder komt niet heel vaak buiten. Dus voor haar is het meer naar de huisarts of naar de fysio gaan. Gewoon echt in de buurt. Dan vindt ze het nog steeds wel eng om kort de weg op te gaan. Maar mijn vader, die maakt er wel echt gebruik van voor boodschapjes. Voor zijn eigen afspraakjes. Als hij gewoon even naar het park wil.*

Ervaringen met het hulpmiddel

Het grootste deel van de gebruikers is (uiteindelijk) tevreden met het hulpmiddel en de uitleg die ze erover hebben gekregen. De meeste gebruikers van de scootmobiel hebben een korte les gehad (tien tot twintig minuten) om met de scootmobiel om te gaan. Een deel van hen vindt dat voldoende. Een ander deel had graag meer uitleg gehad en vooral ook meer les in het rijden op de scootmobiel. Eén gebruiker kreeg helemaal geen les kreeg en bij één

persoon is de leverancier twee keer geweest. Een mevrouw die graag meer lessen had gehad, gebruikt de scootmobiel minder vaak dan ze zou willen, omdat ze het eng vindt om ermee te rijden. Een van de geïnterviewden heeft tijdens zijn verblijf in het revalidatiecentrum al kunnen oefenen met het gebruik van een scootmobiel. Daardoor kon hij er later goed mee overweg, ondanks de korte uitleg van de leverancier.

Een andere gebruiker kreeg bericht dat hij in de voortuin een oplaadkastje voor de scootmobiel moest laten installeren. De monteur zei dat hij verplicht was het kastje recht voor het huis te monteren. Hij had dat liever iets meer aan de zijkant gehad, zodat hij de scootmobiel zou kunnen opladen op de plek waar hij hem stalt in de voortuin. Nu moet hij hem altijd verrijden om op te laden.

Nieuw of tweedehands

Op een paar gebruikers na, meent iedereen een nieuw hulpmiddel te hebben gekregen; de hulpmiddelen zien er nieuw uit. Een ouder kreeg een tweedehands buggy geleverd voor haar kind, dat slecht ter been is. Ze verwachtte niet per se een nieuwe buggy, maar vond deze te vies om te gebruiken. Ze is haar oude buggy blijven gebruiken en heeft een nieuwe aangevraagd. Die werd zes weken later geleverd. De extra gordel die haar zoon nodig heeft vanwege zijn beweeglijkheid ontbrak echter, waardoor het toch nog langer duurde voordat ze de nieuwe buggy kon gebruiken.

Een gebruiker kreeg een tweedehands scootmobiel. De batterij laadde niet meer goed en gaf problemen. De leverancier verving deze naar tevredenheid van de gebruiker. Dat ging snel en probleemloos. De scootmobiel is helemaal functioneel, en “zo goed als nieuw”. De gebruiken en zijn vrouw maken zich wel zorgen over een al bestaande beschadiging van het spatbord: dat de leverancier niet denkt dat zij die hebben veroorzaakt.



Foto 1: de beschadigde tweedehands scootmobiel

Een andere gebruiker kreeg na diefstal van haar scootmobiel tijdelijk een tweedehands exemplaar te leen. Ze weet niet of dit bedoeld was om de periode te overbruggen tot een nieuw scootmobiel kon worden geleverd. De leenscootmobiel zag er prima uit en beviel haar eigenlijk beter dan de vorige. Hij reed soepeler en was veel minder lawaaiig. Ze heeft deze op haar verzoek mogen houden.

Ervaringen met het gebruik

Het hulpmiddel is voor de gebruikers belangrijk om zelfstandig te kunnen blijven wonen en mee te kunnen blijven doen in de samenleving. Hiervan horen we in elk interview voorbeelden. Een geïnterviewde vertelt dat hij zonder zijn scootmobiel niet makkelijk naar buiten zou kunnen. Dat niet alleen: het leven zonder scootmobiel is ook een stuk duurder. Dan kan hij niet de aanbiedingen af of naar de markt. Laten bezorgen is duurder. En als hij met de taxi gaat, moet hij soms lang wachten voor hij wordt opgehaald. Bij de supermarkt is geen bankje, dus dat wachten is voor hem onmogelijk. Een man vertelt dat hij altijd naar Vlaggetjesdag gaat, het feest in Scheveningen bij het arriveren van de nieuwe haring. Zijn scootmobiel zou ruim voor Vlaggetjesdag worden geleverd. Hij keek ernaar uit om er weer bij te kunnen zijn. Er zat echter zoveel vertraging in de levering, dat hij tot zijn grote teleurstelling een jaar moest overslaan.

Een meerderheid van de gebruikers is (zeer) tevreden met het hulpmiddel en vindt dat het goed aansluit bij hun behoeften.

> "*Ik kan hem* [scootmobiel] *niet missen. Ik kan niet buiten 'm, want dit is mijn ding waar ik mee weg kan, mee naar buiten kan."*

> "*Als ik met het OV moet, dat is lastig. Het is moeilijk in- en uitstappen en ernaar toe komen. En met de fiets, ik stap op en ga ernaartoe. Ik ben niet afhankelijk*."

Een deel had liever een ander type scootmobiel of buggy, of een specifieke aanpassing aan de scootmobiel gehad en is (enigszins) ontevreden over het hulpmiddel (zie ook paragraaf over keuzemogelijkheden). Sommige mensen zijn op zich wel tevreden, maar noemen ook een negatief punt. Een ouder is bijvoorbeeld tevreden over de tandem waarop ze met haar zoontje rijdt, maar hij kan zelf niet bij de trappers en zet daarom zijn voeten op de fiets. Een gebruiker met een volledig op maat gemaakte rolstoel ervaart toch nog wat problemen met het kantelmechanisme, maar zegt dat deze stoel een vooruitgang is ten opzichte van de vorige. Ze weet ook niet of haar probleem oplosbaar is.

Een groot deel van de beperkingen die mensen ervaren, lijkt te komen doordat de passing van het hulpmiddel niet goed is verlopen. In de gesprekken zegt een deel van de gebruikers

dat zij niet thuis zijn bezocht voor de passing, maar dat zij telefonisch informatie hebben verschaft over lengte of gewicht en dergelijke.

Daarnaast hebben gebruikers soms wensen die niet vallen onder wat als ‘passend’ wordt beschouwd, en waarvoor ze dus feitelijk niet kunnen kiezen (zie paragraaf over keuzemogelijkheden). Dit gaat dan bijvoorbeeld over de maximumsnelheid van de scootmobiel, of de wens om de scootmobiel op een gehandicaptenparkeerplaats op de openbare weg te kunnen parkeren.

Diefstal is een probleem dat door drie gebruikers wordt gemeld. Bij iemand met een scootmobiel zijn bijvoorbeeld de accu’s twee keer gestolen. Zijn buurman zag dat dieven ook de scootmobiel probeerden te stelen en heeft die diefstal kunnen voorkomen. De scootmobiel mag volgens de gemeente niet in een box worden gestald en staat dus op straat, bij de gebruiker voor de deur. Die vreest dat dit het risico op diefstal vergroot. Zijn dochter vertelt:

> *‘Mijn vader zei dat de buurman de gemeente heeft gebeld. Er is iemand van de gemeente gekomen, hier naar mijn vader. Die zegt tegen mijn vader: als voor de derde keer batterijen gestolen worden, dan gaan wij een nieuwe box voor je regelen.“*



Foto 2: Scootmobiel voor de deur

Ervaringen met reparaties

De gemeente maakt met de leveranciers afspraken over onderhoud en reparatie. Het onderhoud gebeurt zoveel mogelijk bij de gebruiker thuis; eens per jaar bij elektrische producten en eens per twee jaar voor de overige producten. Voor spoedreparaties is de leverancier altijd bereikbaar en voor andere reparaties tijdens kantooruren. Als de mobiliteit

van de gebruiker niet wordt beperkt, vinden reparaties binnen vijf werkdagen plaats en bij spoedreparaties binnen twee werkdagen. Is iemand voor zijn algemene dagelijkse levensbehoeften afhankelijk van het hulpmiddel, dan komt er binnen een uur hulp. Lukt de reparatie niet binnen de afgesproken termijn, dan krijgt de gebruiker een gelijkwaardig vervangend hulpmiddel te leen.

Het onderhoud van het hulpmiddel is in de meeste interviews niet ter sprake gekomen. Lang niet iedereen heeft het hulpmiddel al een jaar of twee jaar: de periode waarbinnen het onderhoud plaats zou moeten vinden. Een deel van de gebruikers weet niet dat de leverancier het hulpmiddel moet onderhouden. Anderen vertelden dat het onderhoud wel is uitgevoerd. Voor het dagelijks onderhoud is de gebruiker zelf verantwoordelijk. Niet iedereen heeft hiervoor instructies ontvangen.

De meeste gebruikers hebben nog geen ervaring met reparatie van het hulpmiddel. Als er wel een reparatie is geweest, was ongeveer de helft van de keren de gebruiker ontevreden, met name over de tijd die de reparatie in beslag neemt.

Een groot deel van de gebruikers die tevreden waren over een reparatie had pech onderweg en werd snel geholpen. Een gebruiker vertelt dat een lekke band onderweg altijd snel wordt opgelost. Als je thuis bent, duurt de reparatie langer en ze vindt het heel erg om haar scootmobiel niet te kunnen gebruiken. Ze zegt wel:

> "*Af en toe moet je wel een beetje liegen. Hoe verder je van huis bent hoe sneller ze komen. Meestal is dit een uur. Als je thuis bent of binnen twee kilometer van huis, moet je vaak twee of drie dagen wachten"*.

Andere gebruikers van wie het hulpmiddel gerepareerd moest worden, zijn minder tevreden. Ze vinden dat het veel te lang duurt voordat een reparatie wordt uitgevoerd. Als je afhankelijk bent van een hulpmiddel, duren de paar dagen of de week/weken die je moet wachten veel te lang.

De inwoner van wie tweemaal de batterijen van de scootmobiel zijn gestolen, moest de eerste keer een week wachten op nieuwe batterijen. De tweede keer duurde het drie weken. Een andere gebriker heeft drie weken moeten wachten op nieuwe voorwielen voor de elektrische, op maat gemaakte rolstoel. De wielen waren in afwachting van de levering van nieuwe wielen recht gezet, als een tijdelijke oplossing zodat ze de rolstoel wel kon blijven gebruiken. Op een gegeven moment brak een van de wielen toch af. Deze gebruiker is volledig afhankelijk van haar rolstoel. Ze vertelt:

> *"En de fabrikant van de op maat gemaakte rolstoel had ze gewoon liggen. Die heeft ze ook gelijk verzonden toen de bestelling is gedaan, maar het hele proces wordt bij*

> [de leverancier] *vertraagd. En ook vroeg ik daarna: zijn mijn voorvorken er al* [betreft een andere reparatie]*? En dan zeiden ze: ja, dat weten we niet en we hebben een mail gestuurd naar de fabrikant. Maar ze bleken gewoon binnen te zijn, maar dat wisten ze* [frontoffice] *zelf nog niet*."

Een op maat gemaakte douche-toiletvoorziening ging kapot. Deze kon niet door de leverancier worden gerepareerd en moest terug naar de fabrikant. Ter vervanging kwam er een standaard douchestoel, maar die is niet echt geschikt. De gebruiker hoorde niets meer en heeft gebeld. Het bleek dat de douche-toiletvoorziening pas vier maanden nadat ze stuk was gegaan weer leverbaar was.

Een gebruiker vertelt dat ze met de scootmobiel midden op het fietspad stil kwam te staan. Dat maakte haar heel zenuwachtig, omdat ze op weg was naar een doktersafspraak. Ze heeft de leverancier gebeld, die een taxibusje stuurde om haar en de scootmobiel naar huis te brengen. Ze moest echter anderhalf uur wachten voordat het busje kwam. Vervolgens is de scootmobiel thuis opgehaald en gerepareerd. Daar moest ze wel twee weken op wachten. In die tijd was ze niet mobiel en dat vond ze vervelend. Deze slechte ervaring leidt ertoe dat deze gebruiker zich beperkt voelt. Ze durft eigenlijk niet meer wat verder weg te gaan met de scootmobiel, zeker niet in de winter, want door de kou verergeren haar fysieke klachten.

In die interviews waarin het ter sprake is gekomen, blijkt dat de meeste mensen niet op de hoogte zijn van de afspraken die de gemeente heeft gemaakt over reparatietermijnen.

Kennis gebruikers over de mogelijkheden die gemeente en Wmo bieden

Inwoners van Den Haag kunnen voor een hulpmiddel kiezen tussen twee leveranciers. Verder biedt de gemeente cliëntondersteuning bij de aanvraag van hulpmiddelen. Het hulpmiddel moet passend zijn. Wat passend is, lijkt met name te worden bepaald door de Wmo-consulent en de leverancier. In het productgroepen-overzicht dat de gemeente heeft opgesteld, staat bijvoorbeeld dat een scootmobiel wordt geleverd om beperkingen in de mobiliteit (loop- en fietsafstanden) op te vangen. Wat een loop- of fietsafstand is, wordt niet gedefinieerd. De beslissing hierover lijkt daarmee bij de leverancier te liggen.

De meeste gebruikers zijn niet op de hoogte van de keuzemogelijkheid tussen de twee leveranciers. Het is onduidelijk hoe de keuze tussen die twee in de praktijk tot stand komt. Sommigen zeggen dat de Wmo-consulent hen naar een van de leveranciers heeft verwezen. Het valt op dat wanneer de aanvraag is gedaan door een andere professional (huisarts, ergotherapeut) of samen met iemand uit het eigen netwerk (buurman), de gebruiker zegt niet te weten dat er een keuzemogelijkheid is. Enkelen vertellen dat ze, als ze geweten hadden van een keuzemogelijkheid, daar graag gebruik van hadden gemaakt. Ze vermoeden dat ze dan meer keuze hadden gehad in de specifieke eigenschappen van hun hulpmiddel.

> *Niemand heeft hen gezegd dat er een keuzemogelijkheid is, vertellen ze. Omdat een van de dochters in de zorg werkt en [de leverancier] kent, heeft zij op een gegeven moment [de leverancier]gebeld om te vragen waarom de levering zo lang duurde. [de leverancier]zei na wat uitzoekwerk dat mevrouw geen dossier heeft. Toen bleek [de andere leverancier]de leverancier te zijn.* (uit samenvatting interview)

In de keuze voor het type hulpmiddel hebben de gebruikers meestal geen eigen inbreng gehad. Uit de gesprekken blijkt dat sommigen wel meer keuzemogelijkheden hadden willen hebben. Een voorbeeld is een mevrouw die na een paar maanden merkt dat de scootmobiel maar een kleine actieradius heeft. Ze kan net niet naar het strand op en neer om een visje te eten. Het ziekenhuis haalt ze ook niet. Ze heeft geen gesprek gehad over het soort scootmobiel dat ze zou krijgen. Iemand anders had op de website een compactere buggy gezien dan het model dat ze heeft gekregen. Als die compactere ook geschikt voor haar was, had ze die graag gekregen. Ze had hier meer over willen vragen, maar heeft daar niet echt de ruimte voor gekregen.

Enkele gebruikers zouden liever een scootmobiel met vier wielen hebben of met een stabilisator, in plaats van de instabielere scootmobiel met drie wielen. De leverancier heeft niet gevraagd naar hun wensen en behoeften. Sommige mensen hebben zelf al wat kennis over de keuzemogelijkheden, zoals bijvoorbeeld voor een achteruitkijkspiegel aan de rechter of aan de linkerkant of voor een aanpassing van de gashendel. We spraken ook mensen die niet op te hoogte waren van de keuzemogelijkheden, zoals de vrouw met reuma aan haar handen die op de scootmobiel voor een gaspedaal had gekozen, als ze had geweten dat er een keuzemogelijkheid was.

Een zoon vertelt:

> *“Nou, als mijn vader achteraf bijvoorbeeld de keuze had kunnen hebben of hij eventueel een vierwielige scootmobiel, als die mogelijkheid bestond, dan hadden we dat zeker gewild.“*

Een echtgenote zegt:

> *“Ja, lieverd, even een ding. Je hebt evenwichtsstoornissen. Op een normale fiets ging het al helemaal niet. Want daar ben je al een paar keer mee gevallen, met een normale fiets, twee wielen. En met deze fiets, driewielerfiets, ging het ook niet. Want je neigde echt naar één kant elke keer.“*

Het bestaan van cliëntondersteuning is bij onze respondenten niet bekend.

Communicatie met de gemeente en de leveranciers

In de interviews is besproken wat gebruikers vinden van de communicatie met de gemeente en leveranciers. We bespraken kort de positieve ervaringen in de paragraaf over ervaringen met de Wmo-aanvraag. In het beeld dat we hierna schetsen komen de zaken naar voren die niet goed gaan.

Zoals we al hebben benoemd, schort het soms aan voorlichting – door de gemeente of door de leveranciers – over levertijden en de wachttijden voor reparatie en onderhoud. Gebruikers zijn hier niet van op de hoogte. Hetzelfde geldt voor de mogelijkheid om te kiezen tussen de twee leveranciers, of om een bepaald product te kiezen binnen de toegewezen categorie hulpmiddelen. Mensen weten ook niet dat zij zich kosteloos kunnen laten bijstaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner.

Verder hebben we de indruk dat het niet altijd helder is voor alle gebruikers met wie ze te maken hebben. Is bijvoorbeeld de persoon die nagaat wat ze nodig hebben de Wmo-consulent of iemand van de leverancier? Bovendien is het voor hen soms onduidelijk wat precies hulpmiddelen zijn die onder de Wmo vallen. Een traplift, een regiotaxi of de huishoudelijke hulp zijn volgens de Wmo-definitie geen hulpmiddelen, terwijl mensen dergelijke diensten of middelen wel als hulp zien en deze ook via de Wmo worden verstrekt.

Leveranciers

Tijdens de gesprekken komen verschillende problemen naar voren. We zien dat de taalbarrière soms een rol speelt. Voor gebruikers voor wie het Nederlands niet de moedertaal is, is het erg lastig om te weten met wie ze te maken hebben en tot wie ze zich moeten wenden als ze er niet uitkomen. Bovendien bleek een paar keer dat een probleem wel kon worden opgelost als een hulpverlener (thuiszorgmedewerker, gezinsondersteuner) of iemand anders uit hun netwerk contact zocht, terwijl dit de gebruiker zelf niet lukte. Dit is overigens ook een keer voorgekomen bij iemand met een Nederlandse achtergrond, en lijkt niet altijd gerelateerd aan een taalbarrière. Als mensen ooit contact hebben gezocht met de leverancier zonder dat dit leidde tot het gewenste resultaat, zien ze er een volgende keer sneller vanaf.

Verschillende mensen hebben contact gehad met de leverancier over ontbrekende onderdelen en ontevredenheid over het hulpmiddel. Ze geven aan vaak te moeten bellen voor er uiteindelijk een oplossing komt. Iemand heeft bijvoorbeeld een keer of zeven gebeld over de levering. Bij elk telefoontje vertelde de leverancier dat de scootmobiel binnenkort geleverd zou worden. Uiteindelijk zat er drie maanden tussen de aanvraag en de levering. Toen een (kleine) reparatie uitbleef heeft een andere gebruiker het erbij laten zitten, omdat hij altijd twintig minuten in de wacht staat voor hij iemand van de leverancier aan de telefoon krijgt. Een deel van de gebruikers die bellen, heeft het gevoel dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd. Ze krijgen geen of een onjuist antwoord op hun vraag. Ze moeten steeds weer bellen en de leverancier komt beloften om terug te bellen niet na. De

scheiding tussen verschillende afdelingen van de leverancier (frontoffice en backoffice) lijkt daarbij een rol te spelen. De frontoffice weet bijvoorbeeld niet dat een besteld onderdeel al in het magazijn ligt (zie ook de voorbeelden in de paragraaf over de levertijd en reparatie).

Een gebruiker met een Antilliaanse achtergrond kreeg de indruk dat ze door haar accent minder serieus werd genomen toen ze met de leverancier belde. Een gebruiker die niet goed Nederlands spreekt, klaagt over de keuzemenu's met druktoetsen waarin hij niet goed de weg weet.

Meerdere respondenten vertellen dat ze vaak lang in de wacht staan als ze telefonisch contact opnemen. Vooral voor één van beide leveranciers zeggen mensen die hiermee contact zoeken dat ze wel tot twintig minuten in de wacht staan.

Daarnaast schiet de informatie over het hulpmiddel soms tekort. De geboden informatie is dan beknopt of ontoegankelijk, of een handleiding of uitleg voor het gebruik ontbreekt. Dit gebrek aan informatie kan er ook toe leiden dat mensen niet goed op de hoogte zijn van hun rechten. Twee gebruikers wisten niet dat de leverancier hun elektrische driewieler ook moet onderhouden en repareren. Dit is in één geval mogelijk te wijten aan een taalbarrière. Iemand anders wist niet dat je tijdens de revalidatie soms een hulpmiddel huurt en dat je pas een Wmo-hulpmiddel krijgt als je de voorziening langer dan een half jaar nodig hebt. Weer een ander weet niet of, en zo ja hoe, zijn scootmobiel is verzekerd tegen diefstal of schade.

Gemeente

Soms zoeken gebruikers contact met de gemeente over (het uitblijven van) de levering. Niet altijd verloopt dit naar tevredenheid. De partner van een gebruiker vertelt dat ze meermaals contact met de gemeente heeft gezocht, onder andere omdat de levering van de scootmobiel niet goed verliep. Ze heeft het gevoel dat de gemeente haar en haar partner niet echt heeft gehoord. Uiteindelijk is het met hulp van de thuiszorg gelukt een goed passende scootmobiel te krijgen. Maar de meeste mensen nemen geen contact op met hun Wmo-consulent.

We hebben de indruk dat de gemeente geen goed beeld krijgt van de manier waarop de leveranciers de aanpassing en levering van de Wmo-hulpmiddelen afhandelen. Het proces bij de gemeente rondom de Wmo-beschikking en de opvolging hiervan door de leveranciers lijken twee gescheiden circuits. Na de beschikking hebben mensen vooral te maken met de leverancier. Het ligt dan ook voor de hand dat zij zich met klachten tot de leverancier wenden. Mocht de klacht niet naar tevredenheid worden afgehandeld, zouden mensen zich tot de gemeente kunnen wenden. Maar veel mensen doen dit niet. De gemeente krijgt daardoor geen zicht op ervaringen met de leveringstermijn, de aanpassing, eventuele reparaties en de afhandeling van klachten.

Klachten en melding daarvan

De meeste gebruikers hebben niet de neiging een officiële klacht in te dienen tegen de gemeente of de leverancier. Afgezien van de lange wachttijden zijn de meesten ook tevreden met het hulpmiddel en het gebruik daarvan. Lange wachttijden zijn voor degenen die wij spraken geen reden om een klacht in te dienen. Ze lijken wel op de hoogte van deze mogelijkheid. Als ze wel klachten zouden hebben, vertellen ze desgevraagd dat ze contact zouden opnemen met de gemeente of de leverancier. Een geïnterviewde zegt dat ze geen heil ziet in het indienen van een klacht, omdat ze niet verwacht dat het enig effect zal hebben. Ze heeft wat dat betreft niet veel vertrouwen in de leverancier.

Hulp in het netwerk

Inwoners die hulpmiddelen nodig hebben, zoeken daarbij soms steun in hun *informele netwerk*. Zeker vijf gebruikers vertellen dat zij informatie over praktische zaken krijgen van mensen om hen heen: een buur die ook een Wmo-scootmobiel heeft, een partner die in de ouderenzorg werkt en weet welke specifieke hulpmiddelen er bestaan. Mensen gebruiken hun netwerk ook om zaken rondom de Wmo-levering te organiseren. Het contact met de leverancier verloopt bijvoorbeeld via familieleden of anderen uit hun netwerk. Zoals een buurvrouw die de gemeente belt met een vraag over de stalling van de scootmobiel, na diefstal van de accu's. Meerdere gebruikers schakelen hun sociale netwerk in om de nodige aanpassingen in en rond de woning te laten doen. Een neef verbreedt de poort in de tuin of de dochters zoeken een oplossing om een drempel te overbruggen. Dit zijn aanpassingen die de verhuurder, gemeente of leverancier niet of niet snel genoeg kan doen.

Ook schakelen mensen het *formele netwerk* in, bijvoorbeeld als ze zelf geen contact kunnen krijgen met de leverancier of wanneer ze met de leverancier niet tot een oplossing komen. Wanneer de maatschappelijk werkende, de thuiszorg of gezinsondersteuning contact opneemt, wordt er altijd wel een oplossing gevonden.

5 Samenvatting en conclusies

We hebben in 24 interviews ingezoomd op de problemen die gebruikers ervaren bij het proces van beschikking tot levering, bij het gebruik van het hulpmiddel en bij reparaties. Daarvoor trokken we een steekproef uit gebruikers bij wie de afspraken over de levertijd zijn overschreden. De gesprekken geven een goed inzicht in problemen die mensen ervaren bij het gebruik van hun Wmo-hulpmiddel(en).

We zien geen opvallende verschillen tussen de leveranciers. Op basis van de kleine aantallen (19 gebruikers van de grootste leverancier, 5 van de andere leverancier) is hier ook geen onderbouwde uitspraak over te doen. Alle problemen die gebruikers ervaren, komen bij beide leveranciers voor.

De levering

Overschrijding van de leveringstermijn leidt niet altijd tot ontevredenheid bij de gebruikers. Dat kan ermee te maken hebben dat de leveranciers mensen niet altijd goed lijken te informeren over de geldende normen. Veel van de geïnterviewden zeggen niet op de hoogte te zijn van normen rondom selectie, passing en levering. Soms doen de leveranciers het voorkomen alsof de reguliere levertijden langer zijn dan de norm van drie of zes weken. Dan zijn mensen blij als het hulpmiddel eerder wordt geleverd, terwijl in feite de norm overschreden is.

Maar het merendeel van de mensen vindt overschrijding van de levertermijn wel vervelend en is er ook ontevreden over. Een vertraagde levering belemmert hen in hun dagelijks leven en vergroot hun afhankelijkheid van anderen. De hulpmiddelen zijn eigenlijk onmisbaar, en een vertraagde levering heeft vaak grote gevolgen voor hun mobiliteit en daarmee voor het zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving.

Er zijn verschillende oorzaken voor de overschrijding van de levertijd: de gebruiker is langere tijd afwezig waardoor niet geleverd kan worden, de leverancier levert een niet-passend product en moet het weer terugnemen, een aanpassing kost veel tijd of het product is niet op voorraad. Ook een woonomgeving die nog niet geschikt is (drempels, ontbrekende parkeerplek) leidt tot uitstel van de levering of van het gebruik van het hulpmiddel. Soms ontbreekt bij de levering een onderdeel. Dan gebeurt de levering weliswaar op tijd, maar is het hulpmiddel nog niet bruikbaar. Vaak is de oorzaak van late levering overigens onbekend bij de gebruiker en krijgt deze alleen te horen dat het hulpmiddel binnenkort komt.

Het merendeel van de gebruikers is (uiteindelijk) tevreden over de levering van het hulpmiddel. Er zijn ook enkele klachten, bijvoorbeeld over de te korte rijles voor een scootmobiel waardoor een gebruiker onzeker is over het rijden, of over een tweedehands product. Ook vertelden gebruikers ontevreden te zijn over de beperkte uitleg over het gebruik of onderhoud van het hulpmiddel. Soms lijkt een taalbarrière daarbij een rol te spelen.

Gebrekkige informatie leidt tot onzekerheid over het gebruik of de bediening van hulpmiddel, bijvoorbeeld over de actieradius van de scootmobiel. Daardoor gebruiken mensen het hulpmiddel minder vaak of minder optimaal. Ze melden dit niet altijd aan de leverancier. Deze vorm van ontevredenheid en ondergebruik is dus niet goed in beeld bij de leverancier en ook de gemeente heeft hier weinig zicht op.

Reparatie

De meeste gebruikers hebben nog niet met reparatie te maken gehad. Als iemand onderweg pech krijgt met de scootmobiel, zijn bijna alle gebruikers tevreden over de snelheid waarmee

hulp geboden wordt. Alleen bij één gebruiker werd het hulpmiddel niet direct gerepareerd; zij is haar scootmobiel twee weken kwijt geweest voor reparatie. Andere reparaties laten vaker wel langer op zich wachten. De termijn van twee dagen (als zonder het hulpmiddel de mobiliteit wordt beperkt) lijkt (soms) te worden overschreden. Zelfs bij een hulpmiddel dat nodig is voor algemene dagelijkse levensverrichtingen – in dit geval een douche-toiletvoorziening – duurt de reparatie een keer enkele maanden.

Keuzemogelijkheden in hulpmiddelen en tussen leveranciers

Inwoners van Den Haag kunnen kiezen tussen twee leveranciers, maar weinig gebruikers zijn hiervan op de hoogte. Zeker mensen die over het algemeen tevreden zijn, geven aan ook geen behoefte te hebben aan deze keuzemogelijkheid.

Degenen die niet tevreden zijn over het geleverde hulpmiddel hebben wel behoefte aan meer keuzemogelijkheden. De gemeente bepaalt de productgroep van het te leveren hulpmiddel en de leverancier bepaalt na passing hoe het product eruitziet. De behoefte aan meer keuzemogelijkheden lijkt met name te ontstaan bij een verkeerd uitgevoerde passing. Bij andere zaken is het voor inwoners minder duidelijk in hoeverre de leverancier moet aansluiten bij hun behoeften, zoals met betrekking tot de actieradius, snelheid of stabiliteit van de scootmobiel. Ze zijn onbekend met de normen die hiervoor gelden.

Communicatie met de gemeente en de leverancier

Over de afhandeling van de aanvraag of het contact met de gemeente is een meerderheid van de gebruikers tevreden. Hun tevredenheid geldt ook de leveranciers. Wel lijken zich bij de communicatie tussen de gebruikers en de leveranciers vaker problemen voor te doen. Bij telefonisch contact maken leveranciers beloften soms niet waar. De communicatie tussen hun frontoffice en de backoffice verloopt niet altijd goed. Ook taalbarrières maken dat gebruikers niet goed worden geïnformeerd.

Verder zijn gebruikers meestal niet op de hoogte van de afspraken tussen de gemeente en de leveranciers over levertijden, onderhoud en reparatie. Niemand kent de mogelijkheid van cliëntondersteuning bij de gemeente. Hetzelfde geldt voor de keuzemogelijkheid tussen leveranciers.

Voor een deel van de gebruikers is het niet duidelijk met wie zij wanneer te maken hebben. Bovendien kennen veel gebruikers het onderscheid niet tussen de verschillende soorten hulp die worden verstrekt via de Wmo.

Conclusies

- Late levering leidt niet altijd tot ontevredenheid, maar meestal wel. Mensen voelen zich daardoor beperkt en zijn afhankelijk van anderen.
- Vertragingen van de levering worden veroorzaakt door:

    - niet op voorraad zijn,
    - leveren van een niet-passend product,
    - een aanpassing die veel tijd kost,
    - belemmeringen in de woonomgeving (geen parkeerplek, drempels),
    - onbekende redenen: de gebruiker krijgt de oorzaak niet te horen.
- Wanneer mensen ontevreden zijn over het hulpmiddel, is dit vaak omdat het product niet passend is of niet handig is in het gebruik (zoals problemen rondom stalling, onzekerheid over de betrouwbaarheid van de accu). Dit kan een reden zijn om het hulpmiddel niet optimaal of minder vaak te gebruiken.
- Het is gebruikers niet duidelijk wat zij van het hulpmiddel kunnen verwachten. Ze weten dat een hulpmiddel passend moet zijn, maar niet wat dat inhoudt. Volgens de beschrijving van de productgroep moet een scootmobiel bijvoorbeeld bruikbaar zijn voor loop- en wandelafstanden, maar hoe lang is dat? Wanneer is een scootmobiel te instabiel voor iemand? Valt er iets te kiezen voor de gebruiker?
- Reparaties bij pech onderweg gebeuren doorgaans snel. Maar andere reparaties laten volgens de gebruikers te lang op zich wachten. Als een defect aan het hulpmiddel jou beperkt in je mobiliteit, is een wachttijd al snel te lang. Ook de afgesproken termijnen lijken te worden overschreden. Soms zijn onderdelen niet op voorraad.
- Afspraken tussen de gemeente en de leverancier zijn niet bekend bij de gebruikers, waardoor zij zich daar ook niet op kunnen beroepen.
- De telefonische afhandeling van vragen over levering en reparatie door de leveranciers leidt bij een deel van de gebruikers tot ontevredenheid.
- Een betere communicatie vanuit de gemeente en vanuit de leveranciers zou een deel van de klachten of problemen waarschijnlijk kunnen voorkomen.