

# Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022



Gemeente Almere



## **Cliëntervaringsonderzoek Wmo**

**(2022)**

### **Colofon**

#### **Onderzoek en rapportage**

Gemeente Almere/BVLS/Onderzoek & Statistiek

Mirjam Boon

Loek van der Geest

#### **Opdrachtgever**

Gemeente Almere/Zorg & Welzijn/ Ondersteuning & Welzijn

**Maart 2023**

#### **Contactgegevens**

Gemeente Almere

Postbus 200

1300 AE Almere

Tel: 14 036

[onderzoek&statistiek@almere.nl](mailto:onderzoek&statistiek@almere.nl)

<https://oens.almere.nl/>

 @OSAlmere1



Gebruik van gegevens uit dit rapport is alleen toegestaan met bronvermelding

## Inhoud

Colofon.....	1
Inleiding.....	3
Ervaringen met de uitvoering van de intake en aanvraag.....	5
De ervaringen met passendheid en snelheid van levering van hulpmiddelen.....	7
De snelheid van reparaties en serviceverlening.....	8
De afhandeling van klachten en bezwaren.....	10
Verhuizen naar een aangepaste woning of de woning aanpassen?.....	11
Meningen over de professionaliteit van betrokken organisaties.....	14
Suggesties en wensen vanuit de families voor de gemeente.....	18
Conclusie.....	19

## Inleiding

De gemeente is wettelijk verplicht jaarlijks een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de cliënten die gebruik maken van de Wmo ondersteuning van de gemeente Almere, en dan met name hun ervaring met de Wmo. Elke gemeente mag zelf bepalen waar dit onderzoek op wordt gericht.

### Doelgroep

Naar aanleiding van de case van familie Groen<sup>1</sup> wilde gemeente Almere het cliëntervaringsonderzoek Wmo 2022 gebruiken om de tevredenheid en ervaringen van de ouders met kinderen met een ernstige handicap in beeld te brengen. Deze kinderen gebruiken hulpmiddelen of woningaanpassingen vanuit de Wmo. Op dit moment zijn er 430 voorzieningen bij 185 kinderen. Het grootste deel van deze kinderen heeft een beperkt aantal voorzieningen. Vijftien kinderen gebruiken meer dan vijf voorzieningen tegelijkertijd. Het gaat om voorzieningen als: elektrische en handbewogen rolstoelen, aanpassingen aan de eigen auto, roerende woonvoorzieningen en bijvoorbeeld bouwkundige woningaanpassingen. Negen families hebben aan het onderzoek meegewerkt.

### Onderzoeksvraag

Bij dit onderzoek staat de vraag centraal hoe deze ouders de dienstverlening door de gemeente en gecontracteerde partijen ervaart. Hoofdvragen zijn:

- de uitvoering van de intake
- de ervaringen met passendheid en snelheid van levering
- afhandeling van klachten en de snelheid van reparaties/serviceverlening

### Aanpak

Gegeven de doelstelling van het onderzoek is gekozen voor kwalitatieve interviews. Een kwalitatieve vraagstelling biedt de mogelijkheid om bepaalde aspecten uitgebreid aan de orde te stellen, nader uit te diepen en opinies te kunnen onderbouwen met motiveringen. Verder biedt het mogelijkheid aan de geïnterviewden om zelf ook aanvullende punten in te brengen. Bij kwalitatief onderzoek gaat het dus niet alleen om feiten en rationele zaken, maar zeker ook om emotie en beleving.

De families zijn eerst per brief geïnformeerd en uitgenodigd voor dit onderzoek. Twee families reageerden op deze uitnodiging. De andere families zijn telefonisch uitgenodigd. De interviews zijn afgenomen in januari en februari 2023, bij de families thuis of op het stadhuis. Als leidraad diende een gesprekspuntenlijst. Deze punten dienden primair als soort van checklist, het interview was zoveel mogelijk een 'natuurlijk' gesprek.

De gesprekken duurden ongeveer een uur. De gesprekken zijn met toestemming opgenomen. Zes interviews zijn afgenomen door twee onderzoekers van O&S en één interview is afgenomen door één O&S-er. Ook de twee interviews in het Engels zijn door één O&S-er gehouden. Deze drie gesprekken zijn getranscribeerd. Om de Engelse citaten zo zuiver mogelijk te houden, zijn deze niet vertaald. Alle deelnemers ontvingen na afloop een attentie.

---

<sup>1</sup> Het onderzoek ZEMVB van Instituut Publieke Waarden

### *Anonimiteit*

Alle deelnemers deden anoniem mee. Anoniem betekent dat bepaalde uitspraken en meningen niet individueel herleidbaar zijn. In dit rapport worden daarom geen namen vermeld. Van de lezers van dit rapport wordt verwacht dat zij, in geval van eventuele herkenning van een case of citaat, de informatie vertrouwelijk behandelen.

## Ervaringen met de uitvoering van de intake en aanvraag

De meeste kinderen uit dit onderzoek zijn geboren met hun beperkingen. Eén kind is door een ziekte ernstig lichamelijk gehandicapt geworden. De eerste aanvraag van Wmo hulpmiddelen gebeurt als de kinderen peuter zijn. Het gaat dan meestal om een aangepaste buggy. De ouders hebben verschillende ervaringen met het aanvragen van de hulpmiddelen bij de Wmo. Eén ouder heeft nog ervaringen met de 'oude' Wmo. Meerdere ouders maken gebruik van een professionele externen om hulpmiddelen aan te vragen, dit kunnen ergotherapeuten zijn, medewerkers in het ziekenhuis of ingehuurde krachten. Mensen die niet goed Nederlands spreken hebben meer moeite met het aanvragen van de middelen. Zij wachten langer op de levering van het hulpmiddel, omdat zij de weg niet weten om bezwaar te maken. En één ouder dient direct bij de aanvraag een bezwaar in (en dit alles met behulp van een jurist).

Sommige ouders ervaren dat er veel formulieren moeten worden ingevuld voor gegevens die al bekend zijn bij de gemeente:

*“Ik vind het echt schandalig hoe we ons best moeten doen om dingen voor elkaar te krijgen. Er is al een uitgebreid dossier, maar ze willen steeds meer, meer, meer.”*

*“Je moet alles via het wijkteam regelen, via het Wmo, alles via via.”*

*“Wij zijn er enorm druk mee bezig: foto's maken, documenten in meervoud invullen en aanleveren, etc. Dat is erg vermoeiend. Er zijn ook veel potjes, ook van het Rijk zoals extra kinderbijslag.”*

Eén ouder maakte de vergelijking met de oude Wmo en de nieuwe Wmo:

*“Vanaf het moment dat ernstige handicate kinderen worden geboren, kunnen artsen zo een lijstje maken van alle hulpmiddelen die je gedurende hun korte leven nodig hebt. En de groep ernstig gehandicate kinderen in Almere is niet groot. Wij hebben de oude Wmo nog meegemaakt. Vanaf 1 januari 2015 is alles veranderd. Voor 2015 was de vraag: wat heb je nodig? Nu is het: we kijken eerst naar de aanvraag en hoe kunnen we deze aanvraag afkeuren. Bij de oude Wmo was de levertijd goed. Je kreeg wat je nodig had en er werd ook gekeken naar het gezin en de thuissituatie in zijn totaliteit. Bijvoorbeeld bij de aanvraag van een autostoel werd de vraag gesteld of we al een invalide parkeerkaart hadden aangevraagd. Toen we een bad wilden aanvragen werd er gevraagd: hoe krijg je hem uit bad? We woonden toen ver van het centrum en het Flevoziekenhuis, we hebben een rolstoelfiets aangevraagd. Dat ging toen heel gemakkelijk. Er werden toen kwalitatief goede spullen geleverd. Soms kregen we spullen uit het depot, maar die waren ook goed. De omslag was in 2014 in aanloop naar de nieuwe Wmo in 2015. Aanvragen van de Wmo, na 2015, heb ik altijd gedaan met een jurist. Als ik een aanvraag of een verzoek indiende, maakten we gelijk ook het bezwaar. Want het verzoek/aanvraag zou toch worden afgewezen.”*

Sommige aanvragen worden afgewezen:

*“De aanvraag voor de oprijplaat is afwezen, want de verzakking van de voortuin was te groot, ik moest eerst de tuin ophogen. Ik heb daarom zand aangevraagd bij woningbouwvereniging. Dit kreeg ik niet, maar mijn buurvrouw wel. Ik mocht haar zand gebruiken. Na weken scheppen was het voor elkaar, dit kostte 7 weken van mijn leven. De oprijplaten achter mijn huis heb ik nog steeds niet, mijn kind kan dus niet in de tuin zitten.”*

*Ook de aanvraag voor de invalidekaart werd afgewezen. Na bezwaar heb ik de kaart alsnog gekregen. Ik heb mijn zaak met de betrokken ambtenaar kunnen bespreken. Nu is de kaart zonder problemen verlengd. Ik ben wel heel blij met de Wmo-hulpmiddelen die zijn toegewezen. Ik kan lekker naar buiten, ik heb mijn vrijheid terug met de bakfiets.”*

*“Een aanvraag voor een elektrische deur op de galerij is afgewezen. Dat was te duur, terwijl zo’n deur wel voor een benedenbuurvrouw is geregeld. Er is door de woningcorporatie alleen een haakje gemonteerd om zo de deur vast te kunnen houden.”*

De ervaringen met aanvragen met behulp van externen:

*“Aanvragen doet de ergotherapeut van Zorggroep Almere, dat is een vast contact, doet het heel goed, reageert snel.”*

*“I filled out the forms and we waited for two years and nobody responded, so we said: now we take matters in our hands. Enough is enough. We hired someone private to do it for us, and no one responded. We’re just waiting for an answer. Then someone from AMC called, apparently it got attention and everyone got here immediately.*

*It is very difficult to find information. You end up hiring people. We had to hire people to keep on going. When we came, we signed a contract with someone who was going to help us with everything with the municipality. We paid 200 euros a month. We discovered that we could do some things by ourselves thanks to a social worker. So, we said, maybe we should not pay 200 euros for that. So, they stole money because we do not know the system. I can imagine it happening to people who do not know the language. They do not have the right information. I see on television: ‘geld lenen kost geld.’ I never see at the municipality: don’t pay third parties. You can put it on the websites. ‘Don’t pay third parties if you do not speak Dutch. We can help you.”*

Een positief geluid:

*“In een gesprek met de Wmo-adviseur hebben we aangegeven wat er nodig was. En toen zijn ook de meeste dingen gewoon geleverd. Vanuit de WMO hebben we de woonunit, tillift, douchebrancard en elektrische rolstoel. En ze heeft ook een drinkstandaard. Ik weet niet zeker of dat vanuit de Wmo is of vanuit de zorgverzekering. Als je zoveel verschillende aandoeningen hebt, dan heb je met de zorgverzekering te maken en met de gemeente. En een adviseur vanuit Medipoint, therapeuten, en in de beginfase ook nog het ziekenhuis en de revalidatiekliniek. Dus er zijn heel veel partijen bij betrokken. Mijn kind heeft spalken, maar dat is wel vanuit de zorgverzekering, volgens mij. En de beademingsapparatuur is ook vanuit de zorgverzekering, maar die beademingsapparatuur zit weer op de rolstoel vanuit de Wmo. De verantwoordelijkheid daarin is niet 100 procent duidelijk, maar in de praktijk werkt het wel gewoon en vindt iedereen zijn weg daarin.”*

## De ervaringen met passendheid en snelheid van levering van hulpmiddelen

Dat er voor hulpmiddelen een bepaalde levertijd bestaat wordt door alle ouders normaal gevonden. Maar sommige kinderen moeten soms lang op hun hulpmiddelen wachten. Zo werd een rolstoel na vier maanden geleverd, maar die rolstoel was kapot. De reparatie duurde zes maanden, dit wordt in het volgende hoofdstuk beschreven.

Ook een aanvraag voor een elektrische tandem gaat niet vlekkeloos:

*“They said it takes 3 months, but they said they ordered it but it was not good and then every time they send something it takes 2 months again. Like when I got the tandem, they give the tandem without battery. The battery was there, but not charging. So I ordered a new battery, so appointment, order and coming back and again I am in 1, 2 months almost. So yeah, it takes times.”*

*“Ooit begonnen met een aangepaste wandelwagen via Wmo, door Welzorg. Over Welzorg kan ik een dag lang praten, echt een drama. Dat de gemeente afspraken heeft met één leverancier is een van de lastigste zaken die er zijn. Dus je bent er als client toe gedwongen. Als er iets niet klopt of niet deugt, zit je als gebruiker gewoon vast, er is dan geen alternatief. Dit is meerdere malen een frustratie geweest. Aanpassingen in een aanvraag is sowieso lastig, want alles is maatwerk, bijvoorbeeld een rolstoel op maat. En duurt elke aanpassing lang, soms maanden tot een jaar. Dan wordt de afspraak niet nagekomen, is men vergeten een onderdeel te bestellen, wordt het nageleverd of zijn ze dat vergeten.”*

*“De levering gaat wel goed, maar de levering van de rolstoel duurde lang, 8 maanden had Welzorg ervoor nodig.”*

*“We hebben een rolstoelfiets aangevraagd, daar hebben we twee jaar op gewacht.”*



## De snelheid van reparaties en serviceverlening

Als er iets stuk gaat, komt een monteur van Medipoint het hulpmiddel maken.

Er zijn tevreden klanten:

*“Aanpassingen in een aanvraag is sowieso lastig, want alles is maatwerk, bijvoorbeeld een rolstoel op maat. En elke aanpassing duurt lang, soms maanden tot een jaar. Dan wordt de afspraak niet nagekomen, is men vergeten een onderdeel te bestellen, wordt het nageleverd, of zijn ze dat vergeten. Dan ga je ook de klachtenprocedure in. Welzorg was veel te groot en te bureaucratisch, de medewerkers werkten langs elkaar heen. Nu is er Medipoint: ik heb het idee dat ze wat kleiner zijn en daardoor relatief slagvaardiger dan Welzorg. Ik krijg veel dezelfde mensen aan de lijn, dat is prettiger.*

*Als er wat is, dan zijn ze er snel. Een aantal zaken hebben ze op voorraad, anders moet het worden besteld en duurt het langer. Ze geven dan wel een indicatie over de levertijd. Maar dat kan soms wel twee maanden duren.”*

*“Ik denk dat we eigenlijk over alle hulpmiddelen tevreden zijn. En als er wat mee is, dan melden we dat en wordt het opgelost.”*

*“Als iets stuk is, wordt het gewoon gerepareerd. Als iets kapot gaat en mijn kind is thuis, dan kan het wat langer duren. Als hij niet thuis is, wordt de reparatie met spoed uitgevoerd.”*

Twee voorbeelden van families die de klappen van de zweep kennen. Want als ouder moet je goed op je strepen staan bij het maken van een afspraak of iets slims bedenken:

*“As per their service agreement, they said they have immediate help, Medipoint says. The wheelchair of my son, the semi-electric – the backrest was broken in the morning. This was Thursday. While going to school I was seeing something was broken. I send him to school like that. Then the teacher called me that they cannot send him back with the van, you have to come and take him in the car, because the physiotherapist said: If the van breaks, the engine breaks or something, it is very risky. So I went to school and pick him and immediately called Medipoint. They said: Okay, they will come Monday. As per our agreement you have to come immediately, because he cannot go to school tomorrow. Then he said: Let me look at the calendar. And he looked the calendar and said: Okay, tomorrow, I mean Friday I can come at 4 o'clock. I said: Okay, one day he can use the school but not 2 days. Then he came and fixed it.”*

*“Het is te schandalig voor woorden, dat ik moet liegen om hulp te krijgen. De rolstoel van mijn kind had een lekke band, drie dagen voordat we op vakantie zouden gaan. Omdat dit thuis gebeurde zou de reparatie zou twee weken duren. Dit betekende dat de vakantie in het water zou vallen. Ten einde raad heb ik mijn kind in de rolstoel met lekke band naar de markt gebracht, gebeld met Medipoint en toen waren ze er binnen 10 minuten om de lekke band te fixen. Want op locatie heb je recht op directe hulp.”*

Een rolstoel wordt geleverd, maar met een defect. De rolstoel wordt voor reparatie naar Engeland gestuurd. Dit duurt uiteindelijk zes maanden. Ondertussen bellen ze met Medipoint:

*“We called twice a month. Customer service. If I had to call Medipoint, it is a waste of time. Because no one cares, you get to the wrong people, you get to the wrong place, it is unclear. I don't know how they work, I do not get it. You had to wait for half an hour, someone picks up. 'This is not the department'. You call back, same thing. Horrible, unbelievable. Completely*

*inefficient, making us lose time. I'm not complaining about the guys. But they have a stupid system."*

Als de rolstoel weer in Almere is, is het defect nog niet gerepareerd. Het gezin neemt genoegen met de kapotte rolstoel en de vader probeert deze zelf te maken:

*"We just accommodated the height, but it is still not working 100%. I am very grateful what this country has done to our son. I would forever be grateful. What I am going to say is not offensive, but my impression as an inhabitant. There is no service quality here. People do not go the extra mile. This enthusiasm to serve somebody else, to help. I do not see it much."*

Uit twee gesprekken is gebleken dat ouders zelf naar de fabrikant rijden om onderdelen op te halen die ze nodig hebben. Simpelweg omdat ze niet zo lang kunnen wachten:

*"Voor reparaties moet je bellen, maar er wordt niks vervangen. Medipoint schuift je af, de organisatie zelf is waardeloos en bureaucratisch, de monteurs zijn fantastisch. Maar bel je op vrijdag, dan komen ze pas maandag. Van Medipoint kregen we een keer een verkeerd wiel mee. Toen zijn we zelf naar Drenthe gereden voor een juist wiel en was het opgelost."*

*"Als er iets kapot is, dan bellen we Medipoint en soms direct de leverancier van de rolstoel. Dat is nooit een probleem. Met reparaties komen ze snel. Het is wel dat we daar soms wat extra voor moeten doen, om te zorgen dat ons kind de rolstoel niet te lang kwijt is. De rolstoel wordt op de ene dag opgehaald, de volgende dag wordt de rolstoel gerepareerd en de dag erna wordt de rolstoel teruggebracht. Dan zou ons kind drie dagen op bed moeten liggen. Dan rijden we zelf naar de leverancier toe, om de rolstoel naar de werkplaats te brengen, zodat deze op de dag zelf gerepareerd wordt. Dan ligt ons kind maar één dag op bed."*

Bij een gezin maakt Medipoint uit zichzelf een afspraak om langs te komen voor onderhoud. Op deze komt echter niemand opdagen en de afspraak wordt ook niet afgebeld. Als mevrouw belt, wordt er een nieuwe afspraak ingepland, waarop ook niemand komt. Opnieuw belt mevrouw, weer een nieuwe afspraak en voor de derde keer komt niemand van Medipoint opdagen zonder af te bellen.

## De afhandeling van klachten en bezwaren

Als je niet goed Nederlands spreekt ben je afhankelijk van anderen. Deze familie heeft, met hulp van een medewerker van het revalidatiecentrum een bezwaarschrift ingediend. Maar de medewerker wordt niet als onafhankelijk ervaren:

*“I don’t speak the language, right? They don’t want to get in any kind of fight or something like that. I mean, they can help, the social worker, but they also want to keep a good relationship with Gemeente. So they can only help one time to send the objection, but not more than that.”*

Dezelfde familie wil graag dat de gemeente de aanpassingen aan de bus vergoed. In plaats van een vergoeding krijgt deze familie een verwijzing naar Salders Taxi. Bij andere families die ook een aanpassing op een bus hebben aangevraagd, hebben deze voorziening wel gekregen. Waarom deze familie naar Salders is verwezen is niet duidelijk. Op het bezwaarschrift is nog geen antwoord gekomen:

*“Recently I applied for a car modification. I mean, I use a normal car and I have to move my son and it is very hectic. He is more than 40, gaining weight, I think 45, so I bought a van that needs modification. So I had to spend some extra money. Then I got to a person, Bierman.nl, they sell those kinds of cars, vans, and they gave me quotation. They said: Ask the Gemeente, they support you for the modification amount. The car you have to buy and then I applied for the amount. I think two weeks back they replied that they will not give the modification amount. You will get Salders Taxi. I said: Why Salders? Because Salders Taxi is one time or two time for an activity and it is okay, but I cannot go to the social event, I cannot go on vacation, I have sometimes – you know the school bus also late, sometimes they have a driver strike, sometimes there is a problem – I have to drop my son sometimes in the morning. I sent an objection letter, but I did not hear anything yet. The small things they will give, but when you ask something, they write a big history with a letter. I translated it with my mobile, but I see that they try to find a gap within the rules and then say: I am not going to give you this. I don’t know if it only happened with me or Dutch speaking people also, but that is my experience.”*

De aanleg van een parkeerplaats is, in de beleving van een gezin, ook fout gegaan. De parkeerplaats is op de verkeerde plek aangelegd. Wanneer de familie de gemeente belt, wordt er een procesmatig antwoord gegeven.

*“I called the municipality and said: ‘could you please move the parking place?’ No one replied. And this was recent I asked them if we can move it. And that didn’t go through. They said: ‘if you want to move it, you have to cancel that one and apply for a new parking place, which is going to take time.’ So, we said, forget about it. I have the hernia. I am strong and can handle that. But when it is raining or windy, it is better that we have the car nearby. He has an immune system problem. We asked, but nobody cares.”*

## Verhuizen naar een aangepaste woning of de woning aanpassen?

In bijna alle gesprekken kwam de woning of woningaanpassingen ter sprake. Zodra de familie aangeeft de woning te willen aanpassen, geeft de gemeente de suggestie om te verhuizen naar een aangepaste woning. Tijdens de gesprekken bleek één familie verhuist te zijn naar een aangepaste woning:

*“We zijn door MEE geholpen met een urgentieverklaring voor een aangepaste woning. Daar hebben we vijf jaar op gewacht.”*

Een andere ouder had een aangepaste woning geaccepteerd onder druk van de gemeente, terwijl de aanpassingen van deze woning niet geschikt waren voor haar kind. Uiteindelijk heeft een familielid een woning voor dit gezin gekocht:

*“Ik had een aanpaste woning aanvaard, maar de aanpassingen waren niet geschikt voor mijn kind. Daarvoor moesten andere aanpassingen worden gedaan. De gemeente wist hiervan en zei dat ik de woning toch maar moest aanvaarden. Maar dit was tijdens de overgang van de Wmo. Niemand wist hoe de nieuwe regeling werkte. Alles werd een gevecht. Er was ook een leegloop bij de gemeente. Alle aanvragen moesten voortaan via de wijkteams door een keukentafelgesprek met de participatie-adviseur. De aangepaste huurwoning werd te klein, we konden geen goede andere woning vinden. Wmo heeft urgentie aangevraagd om ons af te wimpelen. Urgentie slaat nergens op, want er zijn geen aangepaste woningen, er is geen aanbod. Maar de gemeente kan zeggen dat ze alles voor je hebben gedaan, ze hebben urgentie verleend. Er heeft een rondetafelgesprek met GGD plaatsgevonden. Daar werd bevestigd dat er geen geschikte woningen zijn. Een familielid heeft de huidige woning gekocht met de toezegging van de gemeente dat er een aanbouw geregeld zou worden. Er was toen ook een andere woning te koop, met al een geschikte portacabin als zorgunit eraan vast. Dat huis was iets te duur, maar de gemeente wilde het restant niet bijleggen. Er is veel geld uitgegeven aan de aanbouw van dit huis. We zouden ook tevreden zijn geweest met een portacabin (zorgunit), maar volgens de adviseur (in opdracht van de gemeente) moest er een stenen aanbouw komen. Dezelfde adviseur heeft deze aanbouw ook gebouwd, hij had namelijk ook een eigen bouwbedrijf. De aanbouw heeft een ton gekost. Juridisch heeft het kind heeft de beschikking voor de aanbouw, voor de aangepaste woning. Maar het kind is niet in bezit van de woning, want die wordt gehuurd van een familielid. Het familielid is de eigenaar van de woning.*

Een andere familie heeft wel een zorgunit en beschrijft hieronder het proces:

*“Mijn kind sliep eerst in de woonkamer, dat is niet zo praktisch. Dus op een gegeven moment hebben we ook een aanvraag gedaan voor een aanpassing aan de woning. Er moest eerst een onderzoek gedaan worden, van wat er nou precies nodig is. Er kwam een bouwkundig inspecteur. Daar kwam een pakket van eisen uit. Daarmee heeft de gemeente offertes opgevraagd bij verschillende partijen. En uiteindelijk is daar dan één partij van gekozen. We hebben verder niet de andere aanbiedingen gezien, dus we hebben verder geen invloed gehad in de keuze daarin. We hadden wel invloed op de eisen. Toen heeft een partij de zorgunit neergezet. Ze zijn ook nog bij ons thuis geweest, om te laten zien met een brochure wat er gebouwd zou worden, wat ze konden leveren. Wat me daarna wel opviel, de unit is geplaatst, maar er is nooit meer iemand van de gemeente geweest om te kijken of het is opgeleverd volgens de eisen. En wat voor ons ook niet duidelijk is, is wie nou eigenlijk eigenaar is van de zorgunit. De unit staat op een funderingsplaat. Gewoon op een trailer aangevoerd, op zijn plek*

*gehesen en hij kan ook weer weg. Hij is aangesloten op een van de achterdeuren. We hebben meerdere achterdeuren en eentje is eruit gehaald. Die staat nog in de schuur. De unit kan in een dag ook weer weggehaald worden en de deur weer terugzet en de woning is dan weer in oude staat. We hebben de indruk dat er gekozen is voor de goedkoopste oplossing. Na een paar jaar begonnen er een paar gebreken te ontstaan. De unit staat wat scheef, dus het water loopt niet weg.*

*In eerste instantie zou er een tillift in de unit geplaatst worden, maar dat is uiteindelijk toch niet gebeurd. Er zat al verlichting aan het plafond, die moest er weer af, want dat kon niet samen met de tillift, dus dat was ook weer wat gedoe.*

*Het is me niet duidelijk of de zorgunit van de gemeente is of niet. Bij wijze van spreken, mogen we gaatjes boren in de muur of het plafond om dingen op te hangen of niet? Mogen we aanpassingen aanbrengen? Dat is eigenlijk niet duidelijk of dat wel of niet mag. Hij is slecht geïsoleerd, dus dat is een andere klacht. Hij wordt gewoon heel erg snel koud. En in de zomer erg warm. Eigenlijk zou ik dat gewoon willen melden bij de gemeente, maar ik word er een beetje door tegengehouden, omdat je dan in een proces terecht komt waarin de regels onduidelijk zijn en waar de verantwoordelijkheid onduidelijk is. En ik heb eerder geen klantgerichte ervaring gehad bij de gemeente, dus ik verwacht eigenlijk niet dat als ik het ga melden bij de gemeente, dat ze dan zeggen: 'O, laten we eens gaan praten, laten we kijken hoe het opgelost kan worden,' maar dat er gekeken wordt naar 'wat staat er op papier en wat mogen we doen.'"*

Eén ouder wil wel verhuizen en heeft ook een geschikte woning gevonden, maar stuit nu op problemen:

*"We (3-persoonsgezin) wonen in een kleine woning met twee slaapkamers. Op zolder heb ik een kamer voor mijn zoon gemaakt, daar moet hij met een vlizotrap naar toe. Van de woningbouwvereniging mag hij daar niet slapen, maar waar dan wel? Waar kunnen wij naar toe verhuizen? Waar is de aangepaste woning? Ik ben bezig met een woningwissel, samen met het wijkteam. Maar dat is heel moeilijk. Want de mensen waarmee we willen wisselen wonen in een vrijesectorwoning en wij in sociale huur.*

*Ik heb een vergunning aangevraagd voor de verbouwing van de garage naar een slaapkamer.*

*Vrienden willen dat wel doen voor 10.000 euro. Dan wordt er in de garage een slaapkamer met badkamer gerealiseerd en meteen goed geïsoleerd. Dit is afgewezen, want het budget is 3.000 euro. De gemeente wil graag dat ik ga verhuizen, want dat is goedkoper. Dan is het budget 2.000 euro.*

*Ik wil wel verhuizen, maar ik wil een woning op de begaande grond met tuin zodat mijn dochter lekker naar buiten kan (en geen appartement met lift, die kapot kan gaan). En ik wil graag in deze buurt blijven wonen. Ik heb een goed netwerk in de buurt. Het huis van de woningruil staat twee straten verder op.*

*Er zijn wel nieuwe woonbouwprojecten, maar er worden geen aangepaste woningen gebouwd."*

Een familie heeft de woning aangepast en is hier ook tevreden over:

*"We wilden onze woning uitbouwen. We zijn in gesprek gegaan met de gemeente over de mogelijkheden. Als eerste opperde de gemeente om te gaan verhuizen, maar er zijn geen aangepaste woningen en we wilden ook niet verhuizen.*

*Onze woning is vier jaar geleden aangepast. Dit hebben we vooraf overlegd met de burens en zij waren akkoord. De woningaanpassing is door de gemeente betaald. De woning-*

*technische aanpassingen zijn bekeken door een adviseur van de gemeente, want niet alles kon of paste. Dus kozen we voor een uitbouw aan de voorkant. Er werd toen al wel rekening gehouden met toekomstige transfers van bed naar rolstoel en bad, waarvoor een plafondblifft nodig is. Deze lift is toen meteen ingebouwd. Dat vond ik zelf destijds heel erg prettig. Er werd goed meegedacht vanuit de gemeente.”*

Eén ouder wacht al vier jaar op een aangepaste woning:

*“Er ligt ook al vier jaar een verhuisverzoek voor een aangepaste woning, maar die zijn er niet. Ik ga binnenkort weer met de Wmo-adviseur praten over een woning met een traplift, maar ik vrees dat dat heel lastig gaat worden. Ik moet zelf op zoek bij Woningnet. Als ik iets vind, moet ik de plattegrond naar de Wmo-adviseur opsturen ter beoordeling. Ik vind een tuin erg belangrijk voor mijn kind, want er is geen aangepaste speeltuin. Ik mag pas reageren op een vierkamerwoning als mijn tweede kindje is geboren. Als hier nu de lift stuk gaat, kan ik geen kant op.”*

Onderstaande familie had een klein appartement en wilde naar iets groters verhuizen op aanraden van het revalidatiecentrum. Ze namen contact op met de gemeente om te vragen wat de regels waren. De adviseur van de gemeente zei dat hij pas weer contact op moest nemen als hij verhuisd was. Nu heeft de familie een eengezinshuis (zonder garage) betrokken en krijgen ze de traplift niet vergoed. Ze hebben op eigen kosten een traplift laten plaatsen:

*“Then I found this house for € 430.000. Then I thought, as by my salary, this is the best house I can buy. When I called her, the advisor, telling that there is a rule whether you go a 4-room big apartment or a house with a garage. I said, at that time a house with a garage is very costly, it is more than € 500.000. Then I went to the gemeente. There is a discussion with some external people. Then after, again the lady came to the house and said: ‘This is not our recommendation, so you will not get any help for relocation or the stairlift’. So I said: ‘Okay, fine, I cannot do anything if you don’t give it’. I mean, that’s it.”*

Eén gezin heeft een verbouwing aangekaart, maar hoorde daar niets meer van:

*“We said: ‘Listen, we have a giant garden, why don’t you make it an option to just have a room just for him? And we forget about the chair lift?’ There was never the possibility to talk about it. We have this house, not because we like to have a big garden, but because we saw the possibilities that one day he will be downstairs. We don’t want to remodel the house just for us, but we are willing to do something, can you tell us what to do, can you offer us cheaper options, or can you collaborate with us? But nothing happened.”*

## Meningen over de professionaliteit van betrokken organisaties

Sommige families ervaren medewerkers als onkundig:

*“Bij de gemeente werken onkundige mensen. Mijn jurist moest aan de participatie-adviseur uitleggen hoe de tillift werkte. De ambtenaren beweerden ook dat taxivervoer alleen voor binnen de gemeente was, dat is niet waar. Een keuringsarts had een rapport opgesteld en naar de participatie-adviseur gemaaild. Ze reageerde naar de arts dat ze punten in het rapport aangepast wilde zien, maar zag niet dat ze die reactie ook naar ons cc'de. Ik wil niet meer met de gemeente bellen. Alles werd verdraaid. Ik communiceer alleen nog via de mail. Ze pesten en werken bewust tegen.”*

*“Nu is het rustig, alles is geregeld. Maar ik maak me nu al druk om de tillift. Of het onkunde was, of omdat ze van me af wilde, ik weet het niet. Maar bij de aanvraag van de tillift is ook het een en ander fout gegaan. Welzorg was vervangen door Medipoint. Deze gaf aan dat ze de tillift niet konden leveren. De gemeente raadde aan dat ik de tillift zelf zou aanschaffen en daarvoor mijn PGB zou inzetten. Normaal huur je een lift en krijg je daar een servicecontract bij en tilzakken. Omdat ik de tillift zelf heb aangeschaft, moet ik zelf voor het servicecontract zorgen en kopen de tilzakken van 400 euro per stuk. Dat is heel veel geld! Er is dus wel meegedacht vanuit de gemeente, maar vanuit onkunde. Daarbij is er willekeur, want een ander kind heeft wel een tillift kunnen huren bij Medipoint. Wat worden we in de maling genomen!”*

*“Je merkte wel dat mensen net waren begonnen, dus niet altijd even deskundig, en elke case is erg specifiek. Soms wisten wij er meer van dan de gemeente. Maar ik weet ook niet wat je van de gemeente mag of kunt verwachten.”*

De bejegening van de ambtenaren van de gemeente Almere wordt niet altijd als correct ervaren:

*“De gemeente werd heel vijandig. Tijdens een mediationgesprek is tegen mij gezegd: ‘Je krijgt van ons geen cent!’ Dat is een gesprek waar je niets mee kunt.”*

*“De aanvragen gingen goed, er was snel contact met leveranciers. De laatste jaren is er niks meer aangevraagd, want het budget is het probleem. Zo kregen we wel een toelage voor aanpassing van een busje. Dat was €3.500, maar met de mededeling dat we de komende 10 jaar niet meer moesten zeuren.”*

*“Ik heb de communicatie van de gemeente niet als klantvriendelijk of klantgericht ervaren. Niet dat de adviseur onaardig was, maar het was niet van: ‘Hallo, wij komen hier om je te helpen om dit allemaal te regelen.’ Zo heb ik dat niet ervaren.”*

*“Wat me het meeste frustriert, is de persoonlijke klik. Als mensen me niet moeten, worden aanvragen afgewezen. Als er wel een klik is, worden zaken wel goedgekeurd. Persoonlijke willekeur.*

*Ik heb meegemaakt dat ik een gesprek had met een ambtenaar en dat die niet vooraf de moeite had genomen om ons dossier vooraf in te kijken. Dan moet ik alles van voor af aan vertellen. Daar heb ik geen zin meer in. Ik vind dat ze hun huiswerk goed moeten doen en mij en onze situatie serieus moeten nemen. Ik vind dat een arrogante houding van de gemeente.”*

*“We werden gebeld door de leerplichtambtenaar. Deze wist niet eens dat ons kind zeer ernstig beperkt is. Er werd meteen gedreigd met een hoge boete!”*

*“One thing I did notice, when your colleagues came; the conversation was ... I did not find it really nice. So, I said: “you are an institution and come to us for what we need, and then you tell me: these are the rules.” So, I said: okay. The lady was very strict. “We are the municipality, and we only have this money. We do not have the budget.” Therefore, I can understand. Do you have money for your Floriade and you lose lots of money on the Floriade, like stupid. And then you do not have money for your people.*

*I do not know what budget. But you throw 200 million euros away, and then you want to avoid paying an extra thing for someone who is disabled? Someone who needs it and pays taxes? So, why do you come to my house and say: “this is the money that we have.” That is not the right approach. In the end, I could revert the opinion. This front door: you should come here to listen and let us know if it is possible. But do not put the budget.*

*Service is the most significant thing for me. Because when you have good service, you can understand. Even if you do not have a budget. But you can come to me to say: “listen, I come here to help you. We do not have the budget, but we are trying our best to make it work. We can wait until the next year and see what we have”. It is the way you handle a situation.”*

*“The Wmo-people, they can find loopholes within the rules. You know? There are rules, but they try to find what is the gap within the rules. They try to keep people on that gap.”*

*“But the moving house and the stairlift, I find it really difficult to read the communication of what I need to do. Because I was expecting they would come and tell me: These are the rules, you have to follow the rules, or you will not receive it. But they did not tell me anything. And when I found a house, she was telling the me rules. I mean, to be honest, they should have a website or something like that. There should be clear rules. I don’t know what the actual rule is.”*

Er wordt ook ervaren dat ambtenaren niet altijd open staan voor een gesprek of dat ze geen antwoord geven:

*“We hebben leerlingenvervoer aangevraagd en ook toegekend gekregen. Niet met individueel vervoer, maar met een of twee andere kinderen. Ons kind kan niet zelf bewegen en niet zelf ademen. Hij/zij kan niet achter in de bus over alle drempels, want dat is een probleem. Het is nu uiteindelijk goed opgelost. Maar in het begin, vier jaar geleden, werd de poot stijf gehouden. Van: ‘Het kan gewoon niet, dus we doen het niet.’ Ik heb gevraagd om een gesprek, maar geen gesprek gekregen. We hebben toen een indicatie opgevraagd bij de revalidatiekliniek, bij het centrum voor thuisbeademing en zelf nog een brief geschreven. Dus met drie brieven vanuit drie verschillende richtingen hebben we aan moeten tonen dat de noodzaak er was.”*

*“We hebben ook een keer contact gehad met de WMO, om te vragen of we sedum op het dak van de unit konden leggen om het hopelijk wat minder warm te maken in de zomer en gevraagd of het wel of niet kon. Daar konden ze toen eigenlijk geen antwoord op geven.”*

*“Ik heb een klacht ingediend over het leerlingenvervoer. Soms moet mijn zoon twee uur wachten. Ik heb niets terug gehoord op deze klacht. Het bedrijf heeft de concessie binnen en leveren geen service of vervoer.”*

Er is contact met de gemeente tijdens de aanvraag, maar zodra de voorziening is geleverd, is de zaak voor de gemeente afgerond. Sommige families zijn hierover verwonderd en vragen zich af waarom de gemeente niet even naar de aanbouw of de voorziening komt kijken. Ook zouden sommige families wel contact met de gemeente willen houden, zij zien de situatie meer als een proces in



plaats van afzonderlijke aanvragen. De gemeente denkt daarom ook niet vooruit, anticiperen niet op het ouder worden van de kinderen en de aanvragen die daaruit voortvloeien.

*“De gemeente denkt niet mee, of vooruit. Ze laten uit zichzelf niets horen, je moet zelf aan de bel trekken en uitzoeken waar je moet zijn.”*

*“Van de gemeente komt er niemand langs, terwijl ik dat wel graag zou willen. Want de hulpmiddelen verouderen en het kind groeit eruit.”*

*“De focus is alleen op de actuele aanvraag. Maar wij weten ook niet wat of hoe de ontwikkeling is van mijn zoon. Maar je moet wel op tijd aan de bel trekken, want de leveringsduur of regelduur kan lang duren.”*

Er is begrip voor de rol van de gemeente:

*“De medewerkers zijn niet onaardig, dat is het niet. En ik snap ook dat de gemeente ook moet kijken naar: ‘We besteden gemeenschapsgeld, dus we moeten erop letten dat dat zorgvuldig besteed wordt en dat mensen krijgen wat ze nodig hebben, maar ook niet te veel, want het is geld van de gemeenschap.’ En ergens heeft de gemeente ook die functie. Maar je kunt nog steeds naast de mensen gaan staan en zeggen: ‘Wat heb je nodig, laten we kijken wat er kan.’ En vanuit daar denken.”*

Er is ook een tevreden geluid:

*“Wij hadden een goede WMO-adviseur, maar hij was geen vast aanspreekpunt. Het was toevallig dat we meer dan één keer met hem te maken hebben gehad. Er werd goed geluisterd en goed doorverwezen, of hij regelde het zelf. Mogelijk omdat hijzelf ook in een rolstoel zat, kon hij zich goed in de situatie van ons kind inleven.”*

### Clientondersteuning door OCO of MEE

Tijdens vier gesprekken kwam de clientondersteuning van MEE of OCO ter sprake. Drie families waren ontevreden. Eén familie was blij met de ondersteuning:

*“Ik had ondersteuning van MEE, maar deze persoon had geen ervaring met het proces en had geen antwoord op onze vragen. Deze persoon gaf de onkunde ook toe.”*

*“De medewerkers van Stichting MEE komen mijn huis niet meer in. Ik had ze ingeschakeld voor hulp bij begeleiding en ondersteuning, als onafhankelijke clientondersteuners. Na een rondetafel/keukentafelgesprek is mijn pgb stopgezet. Ik denk dat het daardoor is stopgezet. Ik voer de gesprekken nu liever alleen. Ze verkloten meer dan dat me lief is.”*

*“Yeah, MEE is good. She really wanted to help me with everything. She arranged the CIZ, it was rejected and she helped me again and now it was processed again and it was accepted.”*

*“We hebben ook contact gehad met OCO, daar hebben we al maanden niets van gehoord.”*

### Taxi/leerlingenvervoer

Ook al is taxi/leerlingenvervoer geen Wmo-voorziening, komt dit wel in sommige gesprekken ter sprake. Voor de gezinnen is dit een onderdeel van hun leefwereld.

*“Ik moet, voor bezoeken buiten Almere, de reis met Valys lang van tevoren aanvragen. En dat gaat wel eens mis, ze komen niet altijd. Het vervoer is omslachtig, want ik moet van alles*

*meenemen voor mijn kind, zoals voeding, luiers, enzovoort, want ik weet niet hoelang de reis duurt.”*

*“We brengen en halen ons kind zelf op, het collectief leerlingenvervoer duurt te lang.”*

*“Het vervoer met de taxi is heel slecht geregeld. Ze komen laat. Eén keer is de rolstoel niet goed vastgezet en toen viel de rolstoel met kind en al om! Ik zag het gebeuren en heb de taxi aangehouden en mijn kind eruit gehaald. Na dit incident heb ik het taxivervoer stopgezet. Ik rij mijn kind nu zelf.”*

#### **Wat de families van andere gemeenten weten**

Elke gemeente mag zelf (een deel) van de Wmo-voorzieningen bepalen. Bij de omringende gemeentes is het volgens sommige families beter geregeld.

*“Specifiek voor de autoaanpassing, dat horen we vanuit andere gemeenten, dat dat soms anders is. Bijvoorbeeld in Utrecht, dat je als ouder daar ook de auto vergoed krijgt, of dat je dat met een huurconstructie kan krijgen of zo.”*

*“In Lelystad is het beter geregeld, daar krijg je een rolstoelbus. Ik heb een bus via crowdfunding en een lening van mijn vader geregeld. De aanschaf van een bus is 10.000 euro en de gemeente betaalt dan de aanpassingen. Ik weet nu al dat er over 5 jaar een andere bus nodig is, want deze bus is te laag. In Nederland moeten ze één beleid trekken, Lelystad wel een bus, in Almere geen bus.”*

## Suggesties en wensen vanuit de families voor de gemeente

De laatste vraag in het gesprek was of de families nog vragen hadden gemist of de gemeente nog iets wilde meegeven. Hieronder volgt een opsomming van de antwoorden:

- *Goed luisteren naar de wensen en wat nodig is, soepele opstelling. Ik krijg nu geen rolstoelfiets, omdat deze niet in de kelderbox past. Terwijl je toch ook wilt dat je kind kind kan zijn.*
- *Dat de gemeente sneller reageert.*
- *Het heeft heel veel geld gekost, niet alleen materiaal, maar ook in overleguren. Het is zonde, het is toch een duidelijk verhaal. Een ernstig gehandicapt kind wordt nooit meer beter.*
- *Wij hebben het idee dat onze situatie bij de gemeente bekend is, maar ik moet het telkens opnieuw uitleggen. Je zou daarom een soort zorgcoach moeten hebben, die spin in het web is, om samen met jou je weg te kunnen vinden. Iemand die je ondersteunt, en zeker in de beginjaren, want op een gegeven moment weet je je weg wel. Maar beter is nog een direct aanspreekpunt bij de gemeente (vanwege de vele wisselingen). En die kan helpen bij oplossingen voor problemen met een leverancier, want dan sta je met de rug tegen de muur.*
- *Een evaluatie van de voorzieningen. Was alles naar tevredenheid, zijn er nog andere dingen die missen, zijn er nog vragen?*
- *Als ons kind 18 jaar wordt, moet er veel geregeld worden en niemand helpt je daarbij.*
- *Suggestie: een vaste ondersteuner (1 aanspreekpunt) vanaf het begin bij de gemeente, voor de zoektocht in de wereld van de hulpverlening in de loop van de tijd. Bij het wijkteam zijn er veel mutaties, onze case zou beter overgedragen moeten worden.*
- *De gemeente zou zich moeten aansluiten bij het ZEVMB-paspoort. Dan hoeven wij, als ouders van kinderen met zeer ernstige verstandelijke en meervoudige beperkingen, niet steeds opnieuw aan te tonen dat ons kind beperkingen heeft.*
- *De gemeente moet socialer worden, is nu erg bureaucratisch. De ambtenaren zouden meer oog voor onze doelgroep moeten hebben. Anders omgaan met ouders als ervaringsdeskundigen, die zouden moeten kunnen sparren met professionals achter een bureau. Informatie moet toegankelijker zijn. Ouders meer proactief informeren over welke mogelijkheden er zijn. En een vast aanspreekpunt.*
- *I think every person should be very kind. Because there is a rule, they should follow that rule and try to help people instead of saying no and trying to find a loophole or gap within the law. Don't think it is your money you are giving to someone. People have given tax to try to help people. Someone needs it. No one is going to cheat or something like that. That is my message to the Gemeente.*
- *Kijk niet naar welke aanpassingen iemand nodig heeft, maar naar de oplossingen.*

## Conclusie

Dit onderzoek is begonnen als een cliëntervaringsonderzoek naar het gebruik van de Wmo hulpmiddelen voor kinderen met een meervoudige ernstige handicap. Aanvankelijk is de aanpak van dit kwalitatieve onderzoek als regulier ingestoken met vragen naar de ervaringen met aanvraag en gebruik van Wmo hulpmiddelen in de betreffende doelgroep. Echter, tijdens het veldwerk, dat bij bijna alle ouders thuis is afgenomen, namen bepaalde gesprekken een dusdanige wending, dat de beoogde gespreksleidraad deels is losgelaten om meer te focussen op de onderwerpen die vanuit de families ter tafel kwamen. De drie leidende kernpunten van het cliëntervaringsonderzoek zijn in alle gesprekken aan de orde gesteld:

- ervaringen met de uitvoering van de intake/aanvraag
- de ervaringen met passendheid en snelheid van levering
- afhandeling van klachten en de snelheid van reparaties/serviceverlening

### Ervaringen met de uitvoering van de intake/aanvraag

Hét centrale woord (en rode draad) in alle gesprekken is: strijd. Strijd die ouders in deze doelgroep moeten voeren (althans in elk geval als zodanig ervaren) met de gemeente en soms ook met de leverancier(s) van hulpmiddelen. Strijd om de zaken voor elkaar te krijgen, dat wil zeggen het verkrijgen van de juiste hulpmiddelen op het juiste moment. Dit kost veel moeite, gedoe, tijd en frustratie.

Vanuit de praktijk weten de ouders heel goed wat de behoefte van hun kind is en doen de aanvraag voor een bepaald hulpmiddel bij de gemeente veelal ook vanuit dat inzicht en die behoefte. Daar zit een frictie, want in hun optiek benadert de gemeente aanvragen van Wmo-ondersteuning vooral procesmatig. Sommige ouders ervaren dat er (telkens) veel formulieren moeten worden ingevuld voor gegevens die al lang bekend zijn bij de gemeente. En dat zij telkens hun verhaal opnieuw moeten vertellen of dat medewerkers die op bezoek komen voor een (nieuwe) aanvraag, hun dossier niet vooraf hebben doorgenomen.

De ouders missen bij ambtenaren inlevingsgevoel en empathie en ervaren daarnaast ook verschillen in kennis, expertise en bejegening. De families vinden dat de gemeente snel de neiging heeft tot afwijzen, alternatieven aandraagt die niet uitvoerbaar zijn of die de mensen zelf niet willen. De gemeente stelt, in hun beleving, ook beperkingen ten aanzien van mogelijkheden en budget (alleen de goedkoopste oplossing). De ouders ervaren dat de gemeente niet meedenkt of vooruitdenkt en waarbij soms ook toeval en willekeur (voor wat betreft houding en behulpzaamheid of de inzet van individuele medewerkers) het verschil kan maken.

Vaak staan ouders alleen in hun strijd, soms ook letterlijk als het bijvoorbeeld om een eenoudergezin gaat, in een toch al lastige situatie die de 24/7 zorg en aandacht voor het gehandicapte kind vergt. En dan zijn er vaak ook nog andere kinderen in het gezin, die uiteraard ook aandacht nodig hebben. Maar de ouders blijven doorgaan, zoeken ook zelf naar (praktische) oplossingen en anticiperen op een te verwachten weerstand of bureaucratische rompslomp bij een volgende aanvraag.

Families krijgen soms te horen dat hun aanvraag of wens niet in het budget past of dat ze gedurende enkele jaren geen beroep op het budget mogen doen. Als er wordt gevraagd om een woningaanpassing, dan doet de gemeente al snel de suggestie om te verhuizen naar een aangepaste woning. Deze woningen zijn of komen bijna niet beschikbaar, waardoor een familie 5 jaar moest wachten en een ander gezin al 4 jaar op de wachtlijst (met urgentieverklaring) staat. Ook is, op advies van de gemeente, het pgb-budget van een familielid ingezet voor de aanschaf van een tillift.

Het aanvragen van een Wmo-hulpmiddel blijkt extra lastig voor mensen waarvan Nederlands niet hun moedertaal is, zij slagen hier niet in zonder dat een professionele hulpverlener hen hierbij helpt, zoals een ergotherapeut, ingehuurde kracht of iemand van MEE.

Voor gezinnen met een aanbouw of zorgunit is niet duidelijk wie de eigenaar van de aanbouw of zorgunit is. Ook zijn de regels voor het verhuizen en het aanvragen van aanpassingen in de nieuwe woning niet duidelijk uitgelegd. Ook staan de ambtenaren niet altijd open voor een gesprek en in enkele gevallen geeft de gemeente geen antwoord op een gestelde vraag of aanvraag.

#### **Ervaringen met passendheid en snelheid van levering van Wmo hulpmiddelen**

Bijna alle Wmo-hulpmiddelen, besproken in dit onderzoek, zijn maatwerk. En elke aanvraag, vervolgaanvraag (als het kind ouder, dus ook zwaarder wordt en groeit) of aanpassing kost tijd, van maanden tot soms wel een jaar. Daarbij kan het gaan om grote hulpmiddelen, zoals een op maat aangemeten rolstoel of specifiek model tillift, als kleine zaken (oprijplank bij de voordeur of een elektrische deuropener). Vanwege die lange levertijden is er bij veel ouders inmiddels het besef dat dit soort zaken ruim op tijd moeten worden aangevraagd. En ook dat het geleverde product niet altijd het juiste is, onvolledig is of niet goed voldoet, waardoor het proces soms nog langer duurt. En dat er in de tussentijd naar alternatieven moet worden gezocht, of dat er beperkingen zijn, bijvoorbeeld mobiliteit.

#### **Ervaringen met reparaties/serviceverlening en afhandeling van klachten**

Een deel van de ouders ervaart de 'gedwongen winkelnering' bij Medipoint als beperkend, met name wanneer er iets mis is aan een hulpmiddel. De ervaring zijn wisselend, maar Medipoint is als organisatie soms slecht te bereiken en volgt in de serviceverlening haar eigen protocollen, waardoor ouders (en hun kind) in een probleemsituatie komen en blijven zitten. Bij Medipoint missen de ouders een passend inlevings- en oplossingsvermogen. De ouders zijn wel enthousiast over de monteurs van Medipoint. De meeste reparaties worden snel en adequaat uitgevoerd. Sommige ouders versnellen het proces door bijvoorbeeld zelf naar een andere leverancier te rijden, omdat hun kind de rolstoel simpelweg niet kan missen.