

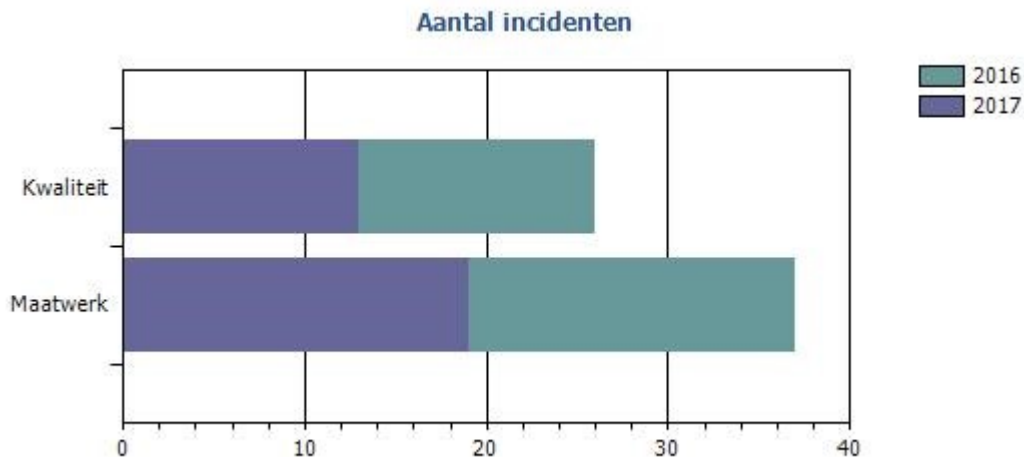
## Gemaakte meldingen rondom hulpmiddelen juli 2016 t/m juni 2017

**Uit eerder onderzoek<sup>1</sup> van NPCF en Ieder(in) blijkt dat mensen die afhankelijk zijn van een hulpmiddel lange wachttijden, weinig keuzemogelijkheden en slecht of onvoldoende maatwerk ervaren.**

Hulpmiddelen zijn belangrijk voor het dagelijks leven van mensen. Zonder het hulpmiddel ervaren mensen veel hinder en gemiddeld geven deelnemers aan dat het hulpmiddel (heel) belangrijk voor ze is. Deelnemers die door hun beperking veel hinder ervaren in het dagelijks leven, signaleren veel vaker knelpunten rondom het verkrijgen, de vergoeding, het maatwerk van het hulpmiddel.

Ongeveer één op de tien gebruikers van een hulpmiddel dat speciaal op maat moet worden gemaakt, vindt dat de aanpassing niet goed is gelukt. Het zou goed zijn als zorgverzekeraars/gemeenten bij gebruikers nagaan of maatwerk succesvol is en de uitkomst meenemen in de afspraken die zij met leveranciers maken. En er eenduidige eisen komen ten aanzien van de kwaliteit en er een betere en snellere afhandeling komt wanneer dingen niet goed gaan. Naast de meldingen die wij bij het NZN binnenkrijgen hebben wij de afgelopen maanden ook van belangenbehartigers uit verschillende gemeenten vragen gekregen over Welzorg.

### Meldingen NZN juni 2016 – juni 2017



<sup>1</sup> <https://iederin.nl/nieuws/17722/zorg-en-ondersteuning/hulpmiddelen--weinig-keuze-en-lang-wachten/>

Bijgaand de rode lijnen van de klachten/meldingen met bijbehorende meldingen (2016-2017) die binnenkomen.

## 1. **Sturen op geld niet op kwaliteit**

Ik heb een melding gedaan aan de Wmo Kampen t.b.v. een te vervangen handbewogen maatwerk actief rolstoel met emotion wielen en Ik heb van te voren contact opgenomen met een ergo therapeut en zij heeft een ergonomisch rapport opgemaakt.

Vorige week maandag 25-04-2016 is mevrouw xx van SCIO consult langs geweest in opdracht van de gemeente K om advies uit te brengen.

Deze mevrouw gaf direct aan dat ze opdracht van de gemeente had gekregen om te bezuinigen en dat er geen nieuwe handbewogen op maat gemaakte actief rolstoel zou komen en geen elektrische ondersteuning voor deze stoel. (geen media)

## 2. **Wachttijden, 1,5 jaar op beschikking en 0,5 jaar op levering**

Sinds 20 juli 2015 is mijn rolstoel kapot. Sindsdien ben ik bezig geweest om een nieuwe rolstoel te krijgen. De revalidatiearts heeft me verwezen naar de ergotherapeut. Deze heeft een aanbeveling gedaan. De rolstoel die ik wilde kon zo besteld worden. Een week later werd er gezegd dat er een foutje gemaakt was. De gemeente zegt dat het niet in het pakket zit en dat er opnieuw gekeken moet worden. (geen media)

## 3. **Hoewel beschikking maatwerk is wordt geen maatwerk geleverd**

Een rolstoel is mij toegewezen maar daar ben ik niet tevreden mee, op een site heb ik gelezen dat de andere [nieuwe rolstoel] even goed of beter moet zijn als da oude rolstoel, nu is dat niet het geval . Ik had twee goede aangepaste stoelen, nu heb ik een combi maar hij bestaat uit verschillende onderdelen er zijn zoveel dingen niet goed als ik er iets over zeg bij Medipoint word dat niet serieus genomen het zal worden doorgegeven en ik hoor er niets meer van. ik begrijp uit uitlatingen van Medipoint dat ze een soort wurgcontract met de gemeente hebben, maar daar ben ik de dupe van. Ik kan in geen andere stoel zitten en ben hier geheel afhankelijk van. Nieuwe stoelen worden niet meer verstrekt alleen maar oude rotzooi waar ik niet goed in zit ik heb er ook veel pijn in. Ik heb een primair progressieve ms dus het gaat steeds meer achteruit maar daar word totaal niet naar gekeken. (wel media)

Al anderhalf jaar is er een conflict met de gemeente over een passende scootmobiel. De eerste geleverde scootmobiel was op maandagochtend gemaakt hetgeen resulteerde in: spontaan uitvallen, te langzame snelheid waardoor er 3 maal een fietser achterop is geknald, het achterwiel

haalde mij in ( afgebroken , te veel om op te noemen) deze is ingenomen en kreeg toen tijdelijk een leen scootmobiel.

Ik heb een scootmobiel nodig met een belading van minimaal 200 kg i.v.m. obesitas.

Omdat ik de een scootmobiel gebruik voor ziekenhuisbezoek en mijn vrijwilligerswerk (waarvoor ik een bestelbusje gebruik) moet de scootmobiel ook in het busje passen. Vandaag is de gemeente geweest voor het passen van een scootmobiel welke niet in het busje past. Ik heb vanaf het begin aangegeven dat de scootmobiel in de bestelbus moet passen omdat ik tijdens consult in het ziekenhuis de scootmobiel gebruik omdat er geen een passende rolstoel aanwezig is.

De gemeente wil niets doen aan de aanpassing van het busje zodat de scootmobiel er wel in kan.

Dan moet ik maar met het regiovervoer en kan ik het busje wel wegdoen ( aldus het commentaar van de WMO medewerker.) hetgeen betekend dat ik mijn vrijwilligerswerk wel kan vergeten en mijn bezoeken aan het ziekenhuis ook.

Ik ben ten einde raad.

Problemen met Wmo-ondersteuning vanuit gemeenten. Was Medipoint, nu Welzorg. Beneden alle niveau. Problemen gehad met rolstoelen/douchestoel. Welzorg wil douchestoel vervangen, en komt dan aan de deur met een verkeerde. Weer opnieuw achteraan gegaan. Weer problemen etc. Hetzelfde probleem geldt voor de rolstoel. Ook al klacht ingediend hierover bij gemeente. Gemeente.

Begin van dit jaar is er door Welzorg en een ergotherapeut een bepaalde rolstoel geadviseerd en besteld. Tot heden is het nog niet gelukt om door Welzorg deze rolstoel te leveren.

Blijkbaar vinden deze leveranciers het maar normaal dat je je maar behelpt terwijl je afhankelijk van een rolstoel bent.

Ben 50 jaar en geboren met een lichamelijke beperking waardoor ik afhankelijk ben van een elektrische rolstoel.

Ongeveer 2 jaar geleden heb ik op advies van Firma Meyra een nieuwe elektrische rolstoel aangevraagd omdat ik niet meer zelfstandig in en uit mijn oude elektrische rolstoel kon komen.

De adviseur van Meyra adviseerde een elektrische rolstoel die ik zowel binnen als buiten kon gebruiken.

Bij deze elektrische rolstoel is van alles mee aan de hand.

Ik zit er niet goed in en het schiet alle kanten uit omdat het 4 grote wielen (2 voor en 2 achter) en 2 kleine wieltjes achter. Er is al van alles aan gedaan. Heb er zelfs al bijna een ongeluk mee gehad.

A.s donderdag komen er een aantal mensen voor de zoveelste keer kijken.

De bedoeling is/was dat ik 7 mei met een goede rolstoel op vakantie zou gaan maar mijn zorgverlener wil nu de vakantie gaan annuleren omdat zij bang is dat er anders echt ongelukken gaan gebeuren. Kom nu bijna niet meer buiten en raak vereenzaamd.

#### 4. **Kwaliteit van geleverde hulpmiddel is onder de maat**

Rolstoel van 8 jaar oud was aan vervanging toe. Sinds half augustus bezig met het ROG en Medipoint Vlaardingen Van de geleverde rolstoel moest de zitting lager, rolstoel terug. Toen begonnen de problemen: de rolstoel kwam niet terug. Na veel bellen en schrijven kwam er een andere, zelf in elkaar geknutselde stoel terug. Maar dat was niet de eerdere rolstoel. Vermoeden bestaat dat deze rolstoel aan iemand anders is meegegeven. (geen media)

Een rolstoel is mij toegewezen maar daar ben ik niet tevreden mee, op een site heb ik gelezen dat de andere [nieuwe rolstoel] even goed of beter moet zijn als de oude rolstoel, nu is dat niet het geval .

Ik had twee goede aangepaste stoelen, nu heb ik een combi maar hij bestaat uit verschillende onderdelen er zijn zoveel dingen niet goed als ik er iets over zeg bij medipoint word dat niet serieus genomen. Het zal worden doorgegeven en ik hoor er niets meer van.

Ik kan in geen andere stoel zitten en ben geheel afhankelijk van mijn rolstoel.

Nieuwe stoelen worden niet meer verstrekt alleen maar oude rotzooi waar ik niet goed in zit, ik heb er ook veel pijn in. Ik heb een primair progressieve ms dus het gaat steeds meer achteruit maar daar word totaal niet naar gekeken.

Er kwam een nieuwe passing, meneer kon toen kiezen uit 3 rolstoelen. De eerste kwam niet in aanmerking, nr. 2 was niet leverbaar en met nr 3 was ook iets aan de hand.

Na drie weken werd toch de niet-leverbare rolstoel geleverd. Maar er is een probleem: het is lichamelijk vervelend en ook pijnlijk om er in te zitten. Hij voldoet op geen enkele manier aan de eisen die nodig zijn. Meneer heeft in het keukentafelgesprek aangegeven dat hij ook met de rolstoel naar buiten gaat.

Deze rolstoel functioneert buiten niet. Hij graaft zich in, hij stuitert. Meneer is al een jaar niet met zijn hond naar het bos geweest omdat hij de rolstoel niet vertrouwt. Meneer heeft eerst schriftelijk laten weten dat deze rolstoel niet voldoet. Hij moet bv ook mee kunnen in de auto. Werd gezegd dat hij dan maar met de rolstoeltaxi moet. Hoe komt meneer dan in Frankrijk voor vakantie?

Toen dat niet hielp heeft hij een bezwaar aangetekend. Er is een gesprek geweest met de gemeenteverancier. En dan wordt gezegd dat de rolstoel prima geschikt is.

Hij kreeg toen per brief te horen dat er een expert bij zou komen. Maar eerst wilden ze meneer ook nog medisch onderzoeken. Dat is echter niet aan de orde: het gaat om de rolstoel en niet om meneer. De gemeente bezuinigt bij het leven op zorg.

Gemeente E: een jongen met een beperking kreeg toen hij 8 was een rolstoel met een kuip die speciaal voor hem is gemaakt. Deze jongen is inmiddels 16 en heeft nog steeds dezelfde kuip die ondertussen niet meer past. Een nieuwe kuip krijgt hij niet.

## 5. **Veel gedoe rondom reparatie of vervangen van onderdelen/rolstoel**

Sinds 20 juli 2016 is mijn rolstoel stuk. Sindsdien ben ik bezig geweest om een nieuwe rolstoel te krijgen. De revalidatiearts heeft me verwezen naar de ergotherapeut. Deze heeft een aanbeveling gedaan naar EmCart. De rolstoel die ik wilde kon zo besteld worden.

Een week later werd er gezegd dat er een foutje gemaakt was. Het gaat om een lichtgewicht rolstoel de Quickie live. Het is de goedkoopste rolstoel. Ze kunnen wel de quickie live air leveren. Maar daar heb ik nooit in gezeten.

In 2015 heeft de elektrische rolstoel het begeven. Meneer is inmiddels anderhalf jaar bezig om een nieuwe te krijgen. Hij kreeg eerst een rolstoel aangeboden waar hij niets mee kon. Toen is er een andere leverancier aangewezen. Er is een passing geweest. Er kwamen twee rolstoelen in aanmerking: eentje uit het depot en nog een andere. Meneer had geen bezwaar tegen de gebruikte rolstoel als de juiste aanpassingen maar werden gedaan. Maar ze wilden de aanpassingen niet verrichten omdat meneer 1 kilo te zwaar was.

Gemeente O: Mijn partner heeft een rolstoel waar regelmatig wat mee aan de hand is: technische mankementen zoals bv de spaken die kapot zijn, problemen met de wielen. Maar ook kwalitatief niet goed: hij krijgt drukplekken, kussen knelt enz.

Wij zijn al twee jaar bezig maar zowel de gemeente als de leverancier geven aan dat de rolstoel voldoet. Er spelen veel problemen rondom de rolstoel. Er is een pgb van € 600 aangeboden door de gemeente om zelf een rolstoel te kopen. Cliënt is inmiddels wanhopig en weet niet meer wat te doen.

## 6. **Lange klachtprocedures via leverancier naar gemeente naar ombudsman lossen ervaren problemen niet op.**

Mijn partner heeft een rolstoel waar regelmatig wat mee aan de hand is: technische mankementen zoals bv de spaken die kapot zijn, problemen met wielen. Maar ook kwaliteit is niet goed: hij krijgt drukplekken, kussen knelt enz.

Wij zijn al twee jaar bezig maar zowel de gemeente als de leverancier geven aan dat de rolstoel voldoet. (wel media)