



Ervaringsboek Wmo-hulpmiddelen

Ervaringen van Amsterdammers
Concrete knelpunten vanuit de dagelijkse praktijk

Colofon

Clëntenbelang Amsterdam
Jacob Bontiusplaats 9 (INIT-gebouw)
1018 LL Amsterdam
T 020 - 75 25 100
E info@clentenbelangamsterdam.nl

Inleiding

In onze stad ondervinden Amsterdammers met een beperking structurele problemen bij het verkrijgen en gebruiken van noodzakelijke hulpmiddelen. De basis lijkt op orde, maar bij complexe hulpmiddelen gaat er erg veel mis. We zien in de praktijk dat maatwerk ontbreekt, doorlooptijden lang zijn en communicatie en samenwerking tekortschieten.

Cliëntenbelang Amsterdam vraagt al jaren aandacht voor deze problemen in de uitvoering van het Amsterdamse hulpmiddelen. De afgelopen jaren hebben we goede ambtelijke en bestuurlijke gesprekken gevoerd met de gemeente, de hulpmiddelenleveranciers, Argonaut, adviesbureau Reade en recent met het Ergotherapeuten Netwerk Amsterdam. Ondanks deze goede gesprekken zien we dat verandering moeilijk is. Hoewel de gemeente het Landelijk Normenkader Hulpmiddelen volgend uit het project Verbeteragenda Hulpmiddelen (2020) heeft omarmd en de bijbehorende convenanten Maatwerk en Verhuizen heeft ondertekend, zien we in de dagelijkse praktijk helaas weinig verbetering. Deze signalen komen niet alleen van individuele Amsterdammers, maar worden nu ook onderbouwd door recent onderzoek van de Rekenkamer Amsterdam en Ieder(in).

Aanleiding en doel

De Rekenkamer Amsterdam maakt in een kritisch rapport **Onderzoek Wmo-hulpmiddelen (2025)** duidelijk dat de gemeente regie moet pakken, betere afspraken moet maken met de leveranciers en de Amsterdammer centraal moet stellen in plaats van de kosten.

Ook een recent Wmo ervaringsonderzoek (2025) van **Ieder(in)** onderstreept de urgentie van verbetering. In Amsterdam zijn in februari dit jaar 86 meldingen verzameld, waarvan 49 betrekking hadden op hulpmiddelen — dat is **57%** van het totaal. Het gemiddelde rapportcijfer dat gebruikers gaven voor de ondersteuning is een **6,0**. Opvallend is dat **38% van de respondenten een onvoldoende** gaf. Vooral de thema's reparatie en onderhoud werden vaak als knelpunt genoemd.

Dit ervaringsboek dat voor nu voor u ligt is bedoeld als een **aanvullend document op het onderzoeksrapport van de Rekenkamer Amsterdam** over het Amsterdamse hulpmiddelenbeleid. Waar de Rekenkamer zich richt op de bestuurlijke en beleidsmatige kant, voegen wij met dit rapport de **ervaringen van gebruikers** toe en brengen we concrete knelpunten vanuit de dagelijkse praktijk in kaart. De ervaringen en verhalen van de Amsterdammers staan hier centraal.

Situatie in Amsterdam

In Amsterdam hebben we te maken met een veelheid aan partijen op het gebied van hulpmiddelen. Argonaut, adviesbureau Reade en de Wmo-helpdesk van de gemeente Amsterdam houden zich bezig met de indicatiestelling van (complexe) hulpmiddelen. De vier leveranciers Medipoint, Meyra, Welzorg en Kersten zijn gecontracteerd om de hulpmiddelen te verstrekken. Zij werken samen met fabrikanten, orthesebouwers, rolstoelmakers en vele andere partijen. Ergotherapeuten Netwerk Amsterdam ondersteunen Amsterdammers bij het

aanvragen en verkrijgen van een hulpmiddel. Cliëntenbelang Amsterdam en de Ombudsman worden regelmatig betrokken wanneer mensen vastlopen in het proces.

Opzet rapport

We hebben interviews gehouden met mensen uit Amsterdam die gebruik maken van hulpmiddelen. Daarnaast hebben we casussen verzameld via de Ombudsman en Onafhankelijke Clientondersteuners. In totaal beschrijven we 24 verhalen van 22 Amsterdammers. Tot slot hebben we een aantal ervaringen van ergotherapeuten verzameld die tegen dezelfde problemen aanlopen wanneer zij cliënten bijstaan. Al deze verhalen presenteren we anoniem in dit rapport.

We hebben er bewust voor gekozen omwille van de anonimiteit van de respondenten de namen van de leveranciers niet te benoemen in de beschreven casussen. De cliënten zijn verdeeld over de verschillende leveranciers.

Op basis van de verzamelde ervaringen en signalen brengen wij de problemen die Amsterdammers ervaren in dit rapport onder in **vier centrale thema's**:

1. **Het aanvraagproces en indicatiestelling**
2. **Maatwerk en passingen**
3. **Informatie, communicatie en bejegening**
4. **Samenwerking en afstemming bij aanvraag, levering en reparatie**

Bij elk van deze thema's bespreken we **casussen en persoonlijke ervaringen van Amsterdammers**, die laten zien hoe het beleid in de praktijk uitpakt — en waar het wringt. Daarnaast beschrijven we ervaringen van ergotherapeuten uit hun dagelijkse praktijk. Deze verhalen geven een gezicht aan de cijfers en illustreren de urgentie van verbetering en verandering.

Bij dit ervaringsboek hoort ook een **manifest met acht concrete aanbevelingen**, gericht op het verbeteren van het hulpmiddelenbeleid in Amsterdam. Hiermee willen wij bestuurders, beleidsmakers en uitvoerders aanzetten tot actie — zodat Amsterdammers niet langer vastlopen in systemen die hen juist zouden moeten ondersteunen.

Hoofdstuk 1. Het aanvraagproces (indicatiestelling)

Achtergrond

Het proces van een Wmo-hulpmiddel verkrijgen begint bij de indicatiestelling. De Amsterdammer doet een aanvraag bij de Wmo, het indicatiebureau Argonaut doet een onderzoek en geeft advies en de gemeente neemt uiteindelijk een positief of negatief besluit. Voor complexe hulpmiddelen, zoals bij kinderen of progressieve aandoeningen, wordt adviesbureau Reade ingeschakeld, maar lang niet altijd. Op papier lijkt het goed geregeld, maar in de praktijk zien we dat er veel misgaat bij de indicatiestelling van complexe hulpmiddelen: onduidelijke en complexe procedures, heel lange doorlooptijden en gebrekkige samenwerking tussen alle partijen. De VNG-werkwijzer voor complexe hulpmiddelen wordt vaak niet opgevolgd. Medische adviezen worden vaak niet opgevolgd en een gebrek aan maatwerk, expertise en deskundigheid maken het Amsterdammers erg moeilijk. In de praktijk lijken kostenoverwegingen te vaak mee te spelen in de keuze om een hulpmiddel al dan niet toe te kennen.

Casussen

1. Een elektrische rolstoel voor zelfstandigheid op de bovenste verdieping

Meneer S woont met zijn vrouw en dochters in een koopwoning met twee verdiepingen. De bovenste verdieping, waar de slaapkamers en badkamer zijn, is bereikbaar met een traplift. Meneer heeft een elektrische rolstoel, maar deze kan niet met de traplift naar boven. Hij vraagt een extra elektrische rolstoel aan bij de Wmo, zodat hij zich zelfstandig kan verplaatsen op de bovenste verdieping. De indicatiesteller van Argonaut wijst dit verzoek af en stelt een handbewogen rolstoel beschikbaar. Meneer S gaat in bezwaar en stuurt medische verklaringen mee van ergotherapeut en huisarts om het verzoek nogmaals te onderbouwen. Meneer is namelijk niet in staat om de handbewogen rolstoel te bedienen. En zonder elektrische rolstoel kan hij niet zelfstandig boven de nodige transfers maken. Daar moet zijn vrouw hem altijd bij helpen en zij heeft door de intensieve zorg voor haar man lichamelijke klachten ontwikkeld, waardoor ze dit niet meer kan en mag doen van de huisarts. De gemeente stuurt alle informatie op naar Argonaut en vraagt om nieuw onderzoek door een arts. Ondertussen is er voor dit gezin nog steeds geen oplossing. Door o.a. de bezwaarprocedure die lang duurt heeft meneer heel veel stress. Hij heeft psychische klachten, waarbij hij eigenlijk zoveel mogelijk dingen moet vermijden die hem stress geven. In de tussentijd moet zijn vrouw hem boven steeds verplaatsen, waardoor zij nog meer pijn ervaart in haar lichaam.

2. Afwijzing rolstoelfiets ondanks positief advies

De ouders van S dienden in november 2024 een aanvraag in voor een rolstoelfiets, zodat hun zoon – die rolstoelafhankelijk is – net als elk ander kind mee op pad kan én binnen het gezin kan meedraaien. Samen met de ergotherapeut werd de aanvraag ingediend bij adviesbureau Reade. Deze stuurde de aanvraag echter door naar Argonaut, die het onderzoek verder oppakte.

In januari 2025 vond een gesprek plaats met een adviseur van Argonaut. Alle benodigde medische informatie was aangeleverd en de ouders kregen te horen dat ze binnen zes weken uitsluitsel zouden krijgen. Na weken zonder bericht, ontvingen ze in februari een brief van de gemeente Amsterdam met de melding dat er extra vragen waren en dat de procedure maximaal acht weken langer zou duren.

Ondanks een positief advies van Argonaut en herhaald contact met zowel Argonaut als de Wmo-helppdesk, kregen de ouders eind maart tot hun verbazing te horen dat de gemeente de aanvraag heeft afgewezen. De gemeente besloot af te wijken van het advies van Argonaut en stelde dat het gezin ook gebruik kon maken van de auto of het AOV. Dit terwijl in de aanvraag duidelijk was uitgelegd dat er doordeweeks geen auto beschikbaar is, dat het AOV en regulier OV niet passend zijn vanwege S's autisme en kwetsbare gezondheid, én dat het geen oplossing biedt om als gezin samen te functioneren.

De ouders zijn inmiddels een bezwaarprocedure gestart. De hele aanvraag heeft al vijf maanden geduurd en door de afwijzing wordt er opnieuw minstens een half jaar vertraging opgelopen. Ze zijn teleurgesteld dat de gemeente, ondanks het inhoudelijke advies van de deskundige, zonder direct contact of goede onderbouwing een noodzakelijke voorziening afwijst. “De rolstoelfiets is geen luxe, maar essentieel voor onze zoon om normaal te participeren en ons gezin met jonge kinderen draaiende te houden”, vertelt de moeder van S.

3. Pas na hulp van derden een nieuwe rolstoel

Ouder X vertelt: Voor mijn zoon van 22 jaar heb ik een elektrische rolstoel met duwondersteuning aangevraagd. De oude rolstoel was afgeschreven en aan vervanging toe. Deze nieuwe rolstoel is nodig zodat hij zelfstandig kan rijden. De aanvraag werd afgewezen. We kregen een formele brief van de gemeente, zonder uitleg en met geen enkel alternatief voor ons probleem. Ik wist niet dat we in bezwaar konden gaan, dus we konden niets. Met hulp van de ergotherapeut en stichting Moedersmomentje hebben we telefonisch een nieuwe aanvraag ingediend. We hadden duidelijk op papier gezet wat mijn zoon nodig heeft. We kregen een gesprek met een adviseur bij het indicatiebureau Argonaut. De ergotherapeut en de adviseur van de stichting waren telefonisch aanwezig bij het gesprek. We gaven tijdens het gesprek aan dat we een elektrische rolstoel nodig hebben met zelfbesturing. De indicatieadviseur was vriendelijk, maar ze gaf vrij snel aan dat wat wij wilden niet mogelijk was en dat zo'n rolstoel niet bestaat. Ze zou de aanvraag opnieuw gaan afwijzen. Toen heeft onze ergotherapeut een functioneel advies geschreven en precies aangegeven welke rolstoel er moet komen en waar deze aan moet voldoen. Uiteindelijk is onze aanvraag goedgekeurd en hebben we de rolstoel gekregen. Zonder deze hulp was ons dit niet gelukt.

4. Van twee niet-passende rolstoelen, naar één passende

Mevrouw K maakt vanwege een aangeboren spierziekte al sinds 2012 gebruik van een rolstoel. In augustus 2021 vond de eerste passing plaats van haar elektrische sta op rolstoel. Ze had een aanvraag gedaan voor een nieuwe rolstoel omdat de oude rolstoel versleten was en toe was aan vervanging.

Mevrouw K had twee rolstoelen tot haar beschikking, één voor binnen, en één voor buiten. Deze constructie werkte niet voor haar: ze kon niet zelfstandig de transfer maken van de ene naar de andere rolstoel (door de hoogte van de stoelen), waardoor ze afhankelijk werd van anderen om dit voor haar te doen. Er waren een hoop passingen gedaan voor haar rolstoel, maar desondanks werkte het niet voor haar. Ze wilde graag een andere rolstoel, waardoor ze haar zelfstandigheid terug zou krijgen. Mevrouw K heeft toen bij haar casemanager een voorstel gedaan voor een ander model rolstoel. Ze wilde graag een lage & een handbewogen rolstoel met elektrische ondersteuning, omdat deze minder ruimte in beslag neemt. Haar casemanager raakte geïrriteerd door haar verzoek, en vond dat mevrouw K zeurde. De casemanager gaf aan dat mevrouw K een indicatie had voor een elektrische rolstoel, niet voor een handbewogen rolstoel, en dat deze indicatie niet teruggedraaid kon worden. Na heel veel gedoe, ze moest veel mailtjes sturen en uitleg geven aan haar casemanager, heeft ze haar uiteindelijk weten te overtuigen om een nieuwe, goede, rolstoel te krijgen.

5. Afwijzing van een deurkruk

Mevrouw Z heeft al jaren Wmo-hulp door meerdere ziektebeelden. In december 2024 heeft ze een aanvraag gedaan voor een deurkruk, omdat ze thuisalarmering heeft. 's Nachts kan ze soms 'aanvallen' krijgen, haar lichaam valt dan uit. Omdat ze carpaal tunnelsyndroom heeft, is het moeilijk voor haar om het slot van de deur open en dicht te krijgen. Tijdens zo'n aanval lukt dat al helemaal niet. Ze wil graag een deurkruk, zodat mocht ze 's nachts hulp nodig hebben, mensen van buiten naar haar woning binnen kunnen komen. Argonaut wijst haar aanvraag af en mevrouw Z krijgt geen deurkruk. Mevrouw Z vindt dat de Wmo en Argonaut erop gebrand zijn om geen hulpmiddel te hoeven leveren. Ze pleit voor indicatiestellingen die een leven lang meegaan: "Geef iemand dan ook gelijk toegang tot 'het hele pakket'. Diegene hoeft dan niet gelijk al die hulpmiddelen te gebruiken, maar bij achteruitgang zijn die hulpmiddelen dan wel gelijk beschikbaar, in plaats van dat je die dan allemaal weer moet gaan aanvragen".

6. Onvolledig onderzoek

Een ergotherapeut vertelt: Een probleem dat wij als ergotherapeuten ervaren, maar ook de leveranciers tegenaan lopen is dat in het indicatieonderzoek van Argonaut niet altijd compleet genoeg onderzoek wordt gedaan naar verkeersveiligheid, haalbaarheid transfers, stallingsmogelijkheden. Er wordt op basis van een eenmalig onderzoek een inschatting gemaakt maar bij twijfel wordt er vaak geen aanvullend onderzoek gedaan waardoor opdrachten achteraf toch ingetrokken moeten worden of een onjuist hulpmiddel geïndiceerd wordt.

7. Oordeel Argonaut in twijfel trekken

Mevrouw A heeft een rolstoel via het UWV (leverancier RSR). Ze heeft hier 'geen recht meer op' omdat ze de rolstoel teveel privé gebruikt. De rolstoel is inmiddels afgeschreven, ze wordt doorverwezen naar de Wmo om daar een rolstoel aan te vragen. In november '23 doet ze een aanvraag bij de Wmo. In januari '24 doet Argonaut onderzoek en geeft een beschikking af. Na twee uitgebreide gesprekken met leverancier, orthesemaker, rolstoelbouwer en ergotherapeut wordt er een rolstoel uitgekozen en een offerte opgesteld in april. De gemeente schrikt van het hoge bedrag en vraagt eind mei Reade Adviesbureau om extra onderzoek te doen om de aanvraag en offerte opnieuw te beoordelen. Dit geeft veel extra vertraging. Op 20 juni komt een adviseur van Reade langs, hij onderschrijft de noodzaak voor deze rolstoel. De gemeente gaat vervolgens akkoord met de offerte. Begin december '24, vele maanden later, volgt pas een eerste passing. Ondertussen wil het UWV van de rolstoel af en weigert nog reparaties aan de oude rolstoel te vergoeden.

8. Bureaucratische hindernissen

Mevrouw C vertelt: Mijn jongvolwassen zoon zit sinds 3 jaar door een onbekende auto-immuunziekte in zijn zenuwstelsel plots in een rolstoel. Hij is vanaf zijn middel verlamd. Naast het feit dat hij moet verwerken dat zijn leven van de ene op de andere dag drastisch is veranderd, ondervinden ook wij zeer veel tegenwerking.

Het proces van Wmo, naar Argonaut, GGD en terug naar Wmo neemt veel tijd in beslag en is ook niet echt helder. Alleen al de verwarring bij alle loketten voor hulp maakt mij als verzorger en moeder zeer radeloos. Het eindeloos wachten op besluitvorming was dus geen optie. Als wij geen lift hadden laten maken was hij eindeloos opgesloten gebleven in zijn tuinhuis. Aanpassing van zijn auto werd geweigerd, en hebben wij betaald. Nu heeft hij nieuwe "verende" wielen voor zijn rolstoel in verband met zijn neuropijnen, tijdelijk in gebruik van de leverancier met de intentie deze aan te schaffen. Kosten 4000 euro. Een bakfiets voor zijn rolstoel werd als niet nodig gezien en dus niet vergoed. Wel door ons aangeschaft. PGB huishouden is uiteindelijk in 2024 uitgekeerd maar door een administratieve fout moet dat proces weer geheel opnieuw voor 2025 en dat is nog niet gelukt. Afspraken met Argonaut nemen sowieso 2 maanden in beslag.

Naast de trage en onaangename wijze van beredeneren zijn er ook talloze loketjes waar hij weer naar toe moet om iets voor elkaar te krijgen. Ik regel dit voor hem maar het is een dagtaak. Zo'n ziek kind heeft ons als ouders al hard nodig om het leven dragelijk te maken. Dat kost naast dagelijkse zorg, verdriet en uitzichtloosheid ook erg veel geld.

9. Van Argonaut naar Reade

Mevrouw M heeft MS en ervaart steeds meer beperkingen in haar huidige handbewogen rolstoel. Ze vraagt daarom via de Wmo een elektrische rolstoel aan. Argonaut, die in opdracht van de gemeente de aanvraag beoordeelt, erkent dat ze recht heeft op een elektrische rolstoel. Toch ontstaat er verschil van inzicht tussen mevrouw M en de Argonaut over welk type rolstoel passend is. Dit leidt tot vertraging en frustratie.

Pas toen mevrouw zich wendde tot Adviesbureau Reade, werd er voortgang geboekt. Reade hielp haar bij het kiezen van een beter passende elektrische rolstoel. Daarnaast wilde mevrouw overstappen naar een andere hulpmiddelenleverancier, omdat ze ontevreden was over de service. Zowel de oorspronkelijke leverancier, Argonaut als de gemeente gaven aan dat dit niet mogelijk was. Dankzij de inzet van de adviseur van Reade kon deze overstap alsnog worden gerealiseerd.

10. Moeizaam aanvraagproces

Een ergotherapeut vertelt: Het aanvraagproces verloopt stroef. Op dit moment kunnen ergotherapeuten alleen een telefonische aanvraag doen in het bijzijn van de cliënt. De Wmo-helppdesk is dan verantwoordelijk voor het doorgeven van de juiste informatie. Dit verloopt niet altijd goed. Argonaut weet vaak niet dat er een ergotherapeut betrokken is. Ditzelfde geldt weer voor de fase waarin de Argonaut Adviseur een advies schrijft en de gemeente vervolgens een opdracht doorzet naar de leveranciers; ook hierbij wordt niet gecommuniceerd of er een ergotherapeut betrokken is en zo ja wie. Leveranciers missen daardoor informatie van de ergotherapeut. In andere gemeenten kan er schriftelijk of digitaal (via bijv. DigiD) een aanvraag bij de Wmo worden ingediend. Hierdoor kan de ergotherapeut aanvullend schrijven toevoegen en al een functioneel pakket van eisen van een aangevraagd hulpmiddel doorgeven. Dit is in gemeente Amsterdam (nog) niet mogelijk.

Aanbevelingen

1. Onderzoek de mogelijkheden voor een digitale aanvraagprocedure bij de Wmo-helppdesk. Telefonische aanvragen worden vaak niet vastgelegd en zijn voor veel cliënten en ergotherapeuten niet praktisch. Met een digitale aanvraag wordt het makkelijker om de nodige informatie en gegevens aan te leveren en te delen.
2. Verbeter de informatie-uitwisseling tussen alle betrokken partijen (Argonaut, ergotherapeut, Wmo-helppdesk, leveranciers) zodat ze alle relevante gegevens tot hun beschikking hebben en cliënten niet hun verhaal steeds opnieuw hoeven te doen.
3. Ga flexibeler om met indicaties. Indicaties staan vast, terwijl de conditie van cliënten kan veranderen.
4. Laat een indicatie voor mensen met een levenslange en levensbrede beperking een leven lang staan zodat het voor alle betrokken partijen makkelijker en efficiënter wordt om de nodige hulpmiddelen aan te vragen en toe te wijzen.

5. Zorg dat de juiste procedure volgens de VNG-wegwijzer voor complexe hulpvragen wordt gevolgd: indicatie, functioneel advies, productadvies.
6. Maak duidelijke afspraken wanneer adviesbureau Reade moet worden betrokken bij complexe aanvragen en wie welke rol en verantwoordelijkheden heeft.
7. Gemeente: vertrouw op de zorgprofessionals. Ga niet op hun stoel zitten en hun werk overdoen.

Hoofdstuk 2. Maatwerk leveren en passingsproces verbeteren

Achtergrond

Het belang van maatwerk, zowel in het aanvraagproces als in de keuze van een passend hulpmiddel is essentieel. In de praktijk zien we echter dat er geen maatwerk wordt geboden. Het functionele advies van de ergotherapeut of revalidatiearts wordt vaak niet opgevolgd. Er wordt te vaak nadruk gelegd op wat een goedkoop hulpmiddel is en strikt medisch noodzakelijk en te weinig gekeken wat het meest passend en adequaat is. Tijdens het passingsproces werken leveranciers vaak met voorkeurspakketten, waardoor Amsterdammers niet de mogelijkheid krijgen om verschillende hulpmiddelen uit te proberen. Dit leidt heel vaak tot onnodig veel passingen, veel vertraging en uiteindelijk tot de levering van een hulpmiddel dat niet voldoende aansluit bij wat de Amsterdammer daadwerkelijk nodig heeft.

Casussen

1. Geen samenwerking tussen partijen

J is een meisje van 14 jaar en volledig rolstoelafhankelijk. Sinds de zomer van 2024 wacht J op een nieuwe rolstoel na haar scoliose operatie. Haar moeder vertelt: “Direct na de operatie van mijn dochter in juni '24 was er al een passing ingepland in het ziekenhuis in Amsterdam. Er moest een nieuwe orthese komen. De ergotherapeut wilde graag de orthese laten maken bij een gespecialiseerde orthesebouwer. De leverancier ging hier echter niet mee akkoord, omdat ze geen contract hebben met deze organisatie. Hier was geen keuzevrijheid. Helaas was het model verkeerd ingeschat en was pas te laat geconstateerd dat de orthese niet op het onderstel van de rolstoel past. Toen de orthese dus eindelijk klaar was er geen juist onderstel waar de orthese op geplaatst kon worden. Er moest een nieuw onderstel worden besteld en deze zou half november geleverd worden. Omdat ik het niet vertrouwd heb ik de ergotherapeut gevraagd om te checken of alles volgens plan verliep. Toen kreeg ik begin november te horen dat het hele onderstel niet eens besteld was. De bestelling was per ongeluk blijven liggen. De leverancier gaf aan er alles aan te gaan doen om het onderstel begin december nog geleverd te krijgen. Het is met veel pijn en moeite gelukt om erachter te komen dat het onderstel vervolgens al ergens klaar lag. Weer was er geen proactieve communicatie”.

Toen de rolstoel eenmaal in elkaar was gezet bleek deze totaal ongeschikt. J kon niet met haar armen goed bij de wielen en kon daardoor de rolstoel zelf niet bedienen. Na een poging om dit te repareren, was duidelijk dat dit niet meer goed zou komen. Nu wordt er een rolstoel op maat gemaakt, maar deze zal pas na de zomer '25 gereed zijn. J heeft nu een rolstoel die ze zelf niet kan besturen. Dit beperkt haar enorm in haar autonomie en bewegingsvrijheid. J is dus straks een jaar verder voordat ze een geschikte rolstoel heeft.

2. Rolstoelbus

Ouder Y vertelt: “Wij hebben een rolstoelbus voor onze dochter met meervoudige beperkingen. De aanvraag voor de rolstoelbus ging eigenlijk heel soepel, maar zodra we deze kregen moesten we per direct onze rolstoelfiets inleveren. Wij kunnen dus nooit fietsen of recreëren met onze dochter. We moeten alles met de auto doen. Dit betekent ook dat andere mensen die niet in onze bus mogen/kunnen rijden nooit met onze dochter op pad kunnen. Dit is ook in strijd met het eigen beleid van de gemeente om een autoluwe stad te zijn en mensen te laten bewegen. Het geldt voor iedereen behalve wanneer je een kind hebt met een beperking. En die rolstoelfiets is natuurlijk ideaal om je kilometers van je bus laag te houden in de stad. Dat is veel goedkoper. Het is dus allemaal erg tegenstrijdig”.

3. Weinig begrip voor de hulpvraag

Mevrouw M gebruikt sinds 2015 een handbewogen rolstoel met emotion wielen. Ze vroeg een nieuw kussen aan omdat haar oude kussen aan vervanging toe was. Mevrouw heeft veel contact gehad met de leverancier maar er werd weinig gedaan met haar hulpvraag.

“We hebben veel geprobeerd. Ik heb ook weleens de adviseur van de leverancier over de vloer gehad. Toen hadden ze een nieuw kussen, alleen dat was een soort foam kussen. Dus als je erop gaat zitten, dan zak je. Ja, dat is net wat je niet nodig hebt. We hebben heel veel contact gehad, maar uiteindelijk bleek gewoon dat het kussen niet werkte.”

Pas na een jaar werd er een goed kussen aangemeten voor haar met de juiste wensen en behoeftes van haar. “Ja, vanaf het moment dat ik heb aangegeven dat dit kussen niet werkte, tot het moment dat ik er goed op kon zitten, heeft denk ik toch bijna een jaar geduurd.”

4. Geen aanpassing mogelijk voor rolstoel

Na een motorongeluk kwam meneer B terecht in rolstoel vanwege een dwarslaesie. Hij maakt hierdoor gebruik van verschillende hulpmiddelen zoals een rolstoel, tillift en een aangepaste douchestoel. “Mijn linkerarm is ook beschadigd geraakt. En daar is heel weinig functie nog voor teruggekomen. Dus ik doe eigenlijk alles met mijn rechterarm. Het maakt het proces van een rolstoel ook moeilijker omdat je dan een apart systeem nodig hebt met twee hoepels aan de rechterkant in mijn geval waardoor ik dus beiden hoepels kan gebruiken met een arm. Dat systeem zorgde ervoor dat ik beperkingen had ten aanzien van het type rolstoel wat ik kon uitzoeken, de leverancier, de kleur eigenlijk alles was heel lastig en moeilijk”.

“De onderleverancier zei dat er niets aangepast kon worden aan mijn rolstoel, de kleur kan niet anders want het is een ander systeem, en dat moet allemaal hetzelfde. Op elk verzoek kreeg ik terug ‘nee het kan niet’. En pas na een aantal keer volhouden en weer opnieuw vragen leek het uiteindelijk wel te kunnen. En het grappige was, ik heb een paar jaar later tijdens een reis naar Dubai is mijn rolstoel in het ruim beschadigd geraakt en een van de wielen stond krom. En toen ik terugkwam had ik weer een nieuw wiel nodig. Toen begon het proces weer van voor af aan. Toen zei ik ‘nee, ik wil een velg hebben met zwarte kleur en zwarte spaken’. ‘Nee’, kwam toen het antwoord, ‘dat kan niet. Want je hebt een speciaal systeem, die hebben we alleen in standaardkleur’. Nou, en toen weer het hele proces, wekenlang bezig geweest. En ja hoor, toen kon het uiteindelijk wel.”

5. Onveilige rolstoel

Mevrouw F zit al lange tijd in een conflict met de hulpmiddelenleverancier over haar nieuwe elektrische rolstoel die niet naar behoren werkt. Zij heeft diverse keren haar beklag gedaan bij de leverancier, maar er komt maar geen oplossing. Mevrouw heeft ook een klacht ingediend bij de gemeente Amsterdam. De gemeente wil de klacht niet in behandeling nemen, omdat zij vinden dat de kwestie iets is tussen cliënte en de leverancier waar de gemeente niets in kan betekenen. Toen mevrouw de nieuwe rolstoel in het begin heeft gekregen heeft er echter nooit een goede passing plaatsgevonden. Bij het rijden kiepte de rolstoel één keer naar voren. Had zij haar gordel niet om gehad, dan had zij op straat gelegen. Gelukkig was die dag een zorgverlener bij haar. De zorgverlener heeft de rolstoel weer op vier wielen gezet. De nieuwe rolstoel is op een gegeven moment opgehaald nadat deze niet meer kon starten. Er is toen pas afgesproken dat er een passing moet komen. Inmiddels zijn we maanden verder en is de nieuwe rolstoel nog niet af en moet zij nog gebruik maken van haar oude rolstoel, terwijl deze is afgeschreven en niet meer geschikt is voor haar.

6. Opgesloten zonder juiste rolstoel

Meneer W is sinds ongeveer 3 jaar rolstoelafhankelijk. Daarvoor had hij een normaal leven. Plotseling kreeg hij een zeldzame ziekte, waardoor hij niet meer kon lopen of werken. Nu moet hij 'vechten' om iets voor elkaar te krijgen en de nodige hulpmiddelen aan te vragen. Hij geeft aan geen vertrouwen meer te hebben in de gemeente en andere instanties.

Meneer W had een lange tijd veel problemen met zijn rolstoel die niet geschikt was voor hem. De rolstoel zat niet goed, waardoor hij steeds meer pijnklachten ging ervaren. De behandelend arts kon ook bevestigen dat de rolstoel voor meer pijnklachten zorgt. Ook is de rolstoel onvoldoende gebruikersvriendelijk, waardoor zijn mobiliteit en daarmee ook van de echtgenote binnen- en buitenhuis beperkt werd. De situatie werd op een gegeven moment zo schrijnend, waardoor het niet meer veilig was om gebruik te maken van de rolstoel en meneer hierdoor aan bed was gekluisterd en dus amper uit zijn bed kwam. Vooral in zomerperiode was dit niet vol te houden. Hij kon bijvoorbeeld niet zoals gebruikelijk met zijn vrouw en kinderen naar buiten gaan of binnenshuis dingen doen met het gezin. De partner van meneer heeft herhaaldelijk aan o.a. de casemanager, de ergotherapeut en de gemeente Amsterdam haar beklag gedaan over de rolstoel met het verzoek dat er z.s.m. een nieuwe rolstoel moet komen en dat er in de tussentijd een tijdelijke rolstoel wordt geleverd, zodat meneer weer buiten kan komen met zijn gezin. Helaas kwam zij hiermee niet verder.

7. Slecht passende rolstoel

Mevrouw N heeft twee jaar geleden een nieuwe elektrische rolstoel gekregen, omdat de vorige aan vervanging toe was. Na al die tijd is de rolstoel nog steeds niet passend voor haar. 'Het is de slechtste stoel die ik ooit heb gehad. Anders dan de vorige, maar ja, dit is waar ze mee kwamen. De armleuning is net na een half jaar herhaaldelijk vragen eindelijk besteld. De voetensteun komt steeds op de voorwielen als ik met de stoel zak. En dan zit ik dus vast onder de tafel of een andere plek. Ik heb omgevingsbesturing, maar het kastje is erg groot en ik kan niet goed bij de knopjes. Eerst moet die armleuning komen. De mobilisatie van de rugleuning, daar zijn ze al 9 maanden mee bezig. Ze doen het op afstand, komen langs, nemen de stoel mee naar buiten. Ik zit dan binnen en ze checken niet bij mij of het goed zit, dat werkt dus niet. Tijdens de passing was er geen keuze, ik heb alleen deze stoel gezien. Ik heb vanaf het begin gezegd dat deze stoel niet werkt voor mij. Maar er is niets mee gedaan'.

8. Geen oplossing mogelijk volgens het Wmo

Mevrouw M heeft een handbewogen rolstoel, maar deze ondersteunt haar niet meer voldoende en dus vraagt ze om die reden een elektrische rolstoel aan. De nieuwe elektrische rolstoel kan echter niet in de auto getild worden, waardoor ze er wat betreft mobiliteit op achteruitgaat waardoor ze deze rolstoel niet kan accepteren. Mevrouw M. vraagt om een oplossing voor haar vervoersprobleem. Ze heeft een speciale tillift nodig om de rolstoel in de auto te krijgen. Maar het liefst wil ze haar huidige handbewogen rolstoel, die afgeschreven is, overnemen. Beide opties zijn niet mogelijk volgens de Wmo. Op dit moment is mevrouw dus al maanden bezig om een passende rolstoel te krijgen.

Mevrouw vertelt: "uiteindelijk heeft Reade voor mij bedongen dat ik 2 maanden mijn oude rolstoel ernaast mag aanhouden, in de hoop dat wij binnen deze termijn een passende rolstoelbus vinden. Zelf kreeg ik dat niet voor elkaar, bij overleg met de leverancier en het Wmo Loket, ondanks herhaaldelijke verzoeken. En Reade heeft voor elkaar gekregen dat ik over kon stappen naar een leverancier van mijn keuze. Ook dat lukte mij niet zelf. Fijn dat Reade dat kon realiseren, maar zonder tussenkomst van zo'n belangenbehartiger lukt het dus niet. En de procedure verliep ook aanmerkelijk sneller."

9. Lang wachten op passende rolstoel

Mevrouw A heeft een rolstoel van het UWV die inmiddels aan vervanging toe is. Ze doet in november 2023 een aanvraag bij de Wmo. Op 5 december 2024 heeft ze haar eerste passing met de leverancier en de orthesebouwer, meer dan een jaar nadat ze de aanvraag heeft ingediend. Na de passing gaat de leverancier aan de slag om de rolstoel aan te vragen en op maat in te stellen. De tweede passing voor haar rolstoel is op 19 februari 2025 met twee adviseurs van de leverancier. “Tijdens de passing bleek dat er niets was gebeurd met mijn op 5 december aangegeven punten van niet passende zaken aan de rolstoel (te kleine en onveilige voetenplank, te breed uit elkaar staande armleuningen en ik kan niet bij de bediening van de rolstoel). Er is alleen een zit- en rug-kussen gemaakt”. Ondanks meerdere afspraken bij mevrouw thuis lukt het maar niet om de juiste onderdelen te regelen en de rolstoel goed passend te krijgen. 23 april vindt er uiteindelijk een derde passing plaats. Mevrouw heeft nu een rolstoel, maar er zijn nog te veel mankementen en ze voelt zich niet veilig in deze rolstoel. Ze durft met deze rolstoel niet naar buiten. Haar clientondersteuner heeft geregeld dat ze de oude rolstoel nog kan houden tot dat de nieuwe helemaal passend is gemaakt.

10. Handbewogen rolstoel niet meer passend

S is een jongen van 7 met meervoudige beperkingen. De ouders van S nemen in mei 2023 contact op met de leverancier en adviesbureau Reade omdat de handbewogen rolstoel te klein lijkt te worden. Binnen enkele dagen wordt er geconstateerd dat dit inderdaad zo is. De leverancier gaat uitzoeken of de rolstoel aan te passen is of dat er een passing moet komen. “Eind mei spraken we de leverancier en vervolgens was het een hele lange radiostilte. Na eindeloos veel mailtjes en telefoontjes van mij, de ergotherapeut en Reade kwam de leverancier eind september bij ons thuis langs om de rolstoel nogmaals te bekijken en concludeert dat er een passing moet komen voor een nieuwe rolstoel. Eind oktober vindt er eindelijk een passing plaats op het KDC met de ergotherapeut, de leverancier en de fabrikant. De fabrikant had een groter formaat van dezelfde rolstoel meegenomen. Deze is echter niet geschikt voor mijn kind: de stoel is te breed. Dit hadden ze kunnen weten als ze tijdens de vorige afspraak alles goed hadden opgemeten”.

Er zijn gelukkig andere type rolstoelen aanwezig op het KDC. S mag twee rolstoelen van een andere fabrikant passen. Alles wordt opgemeten en alle gegevens worden genoteerd. Daarnaast valt op dat S niet meer goed in de rolstoel zit, hij schuift te veel naar voren. Er moet een nieuw zitbroekje komen zodat hij veiliger en stabiel kan zitten. Dit wordt besteld en aangepast bij de volgende passing.

“Eind november kwamen we weer bij elkaar voor de tweede passing. Nu waren de ergotherapeut, leverancier, de fabrikanten adviesbureau Reade aanwezig. De vorige adviseur van de leverancier werkte daar niet meer en dus kwam er een andere collega in zijn plaats. Bij binnenkomst zag ik meteen dat de fabrikant een veel te kleine rolstoel mee had genomen. Ik raakte geëmotioneerd en boos omdat alles bij de vorige passing was opgemeten, maar dit was blijkbaar niet overgedragen en nu kwam er weer een verkeerde rolstoel mee. De leverancier gaf aan hier niets van te weten, hij had ook geen zitbroekje mee. Er werd opnieuw een rolstoel van het KDC gehaald, alles werd opnieuw opgemeten en de rolstoel werd besteld. We waren inmiddels al een half jaar verder. Het zitbroekje is overigens nooit geleverd”.

11. Informatie wordt niet gedeeld

Een ergotherapeut vertelt: “Er wordt informatie gemist bij de leveranciers over de indicatie van Argonaut: waarom is er voor een bepaald hulpmiddel gekozen? De leveranciers krijgen alleen de categorie door vanuit de gemeente maar andere informatie ontbreekt. Door de invoering van de AVG is de informatie die van Argonaut bij de leveranciers terecht komt steeds minder. Noodzakelijke aanpassingen/accessoires aan het hulpmiddel worden onderzocht door Argonaut en beschreven in het indicatierapport maar worden niet gecommuniceerd aan de leveranciers waardoor zij niet in één keer het meest adequate hulpmiddel kunnen leveren. Dit gegeven leidt in de overleggen tot verbazing bij de medewerkers van Argonaut – zij waren in de veronderstelling dat dit juist wel werd gedeeld”.

Aanbevelingen

1. Houd een duidelijk dossier bij van cliënten, met toestemming, waarin alle noodzakelijke informatie wordt bijgehouden en de toegekende hulpmiddelen worden geregistreerd.
2. Maak duidelijke afspraken over doorlooptijden en termijnen voor passingen. Nu moeten cliënten maanden soms zelfs meer dan een jaar wachten op een passing.
3. Goede informatie-uitwisseling richting leverancier is nodig voor een goed passingsproces. Zij moeten het indicatierapport en het functioneel advies van de ergotherapeut ontvangen.
4. Verbeter het passingsproces en zorg ervoor dat cliënten bij de passingen verschillende typen hulpmiddelen van verschillende fabrikanten kunnen passen om zo een weloverwogen keuze te kunnen maken.
5. Biedt cliënten de mogelijkheid om bepaalde hulpmiddelen, zoals een aangepaste fiets of een scooter uit te proberen om te kunnen beoordelen of ze ermee uit de voeten kunnen en of een aanvraag doen dus wel wenselijk is.
6. Onderzoek tijdens de aanvraag en de passing wat voor leven(stijl), verplichtingen en behoeftes iemand heeft en welke rolstoel daar goed bij aansluit. De rolstoel moet niet alleen passend zijn voor de cliënt zelf, maar ook in de auto passen of mogelijk geduwd kunnen worden door ouders, partners of mantelzorgers. Kijk dus naar het gehele plaatje.
7. En kijk tevens breder dan enkel het desbetreffende hulpmiddel. Kosten besparen door een hulpmiddel af te wijzen leiden ongemerkt tot (maatschappelijke) kosten op andere gebieden. Maatwerk reikt verder dan alleen een specifieke voorziening.

Hoofdstuk 3. Communicatie en bejegening

Achtergrond

Goede proactieve communicatie en sensitieve bejegening zijn ontzettend belangrijk. Veel problemen kunnen voorkomen worden als er meer informatie wordt gedeeld en beter wordt gecommuniceerd. In de praktijk zien we dat mensen vaak het gevoel hebben dat er niet naar hen wordt geluisterd, dat ze onheus worden bejegend en dat ze niet serieus worden genomen. Ze ervaren een gebrek aan empathie, informatie en onduidelijke communicatie over de levering of reparatie van het hulpmiddel waar mensen van afhankelijk zijn. Mensen met een migratieachtergrond lopen hier nog meer tegenaan dan anderen.

Casussen

1. *Communicatie bij kapotte fiets*

Meneer J heeft een aangepaste fiets die kapot is. Vanuit de leverancier kreeg J geen duidelijkheid over hoelang een reparatie zou duren. J miste de communicatie hierover, een stukje verwachtingsmanagement. In één instantie waarbij zijn fiets kapot was, is J gebeld door de werkplaats waar zijn fiets gerepareerd zou worden. In dit telefoongesprek werd hem medegedeeld dat er niets aan de hand was met zijn fiets. J kreeg hierdoor het gevoel niet serieus te worden genomen door de reparateur. Zijn fiets werd teruggebracht naar hem, zonder gerepareerd te zijn. De fiets werkte nog steeds hetzelfde: de ondersteuning van de fiets werkte niet naar behoren. De fiets moest hierna opnieuw ingenomen worden voor reparatie; J was opnieuw zijn vervoersmiddel kwijt.

“Op een gegeven moment werd ik doorverbonden met het hoofd van de werkplaats. En het hoofd van die werkplaats wist mij op niets verstane wijze duidelijk te maken dat er echt niets aan de hand was met de fiets. Ik zei: Je geeft mij het idee dat ik gek ben. Dat vind ik beneden peil, dat mag en kun je niet doen”.

Wat hem steekt is de bejegening van de leverancier, hij heeft altijd zelf het contact moeten zoeken. Zij hebben niet proactief gehandeld. Daarnaast vond hij het telefoontje waar verteld werd dat er niets mis was met zijn fiets, niet kunnen. Hij voelde zich op dat moment niet serieus genomen door de leverancier. Toen hij zijn klacht deed bij de gemeente, werd hier ook nauwelijks op gereageerd.

2. Beperkt gebruik mogen maken van rolstoelbus

Mevrouw Y vertelt: “Voor onze rolstoelbus hebben we een leasecontract. Daarin staat dat we niet meer dan 15.000 km mogen rijden. Wij hebben contact opgenomen met de leverancier of we hiervan af kunnen wijken. Wij moeten onze dochter naar school brengen waar we veel kilometers voor moeten maken. En daarnaast hebben we geregeld medische afspraken bij zes verschillende ziekenhuizen door het hele land. 15.000 km is dus nooit genoeg. Uiteindelijk kregen we te horen dat er geen consequenties zijn als we ervan afwijken maar dat we ons wel goed moeten beseffen dat het om belastinggeld gaat en dat we eigenlijk niet buiten de stad mogen rijden. De toon van dat gesprek was erg aanvallend. Waarom is dat nodig? In de nieuwe contracten staat wel dat je met een rolstoelbus niet buiten Amsterdam mag rijden, niet meer dan 15.000 km mag rijden en ook zeker niet naar het buitenland mag gaan. Hoe kunnen gezinnen nog een normaal leven leiden als er zoveel restricties worden gesteld? Waarom mag je met je kind niet op vakantie naar het buitenland, desnoods op eigen kosten?”.

3. Een moeizaam traject voor een passende rolstoel

Mevrouw K vroeg in 2021 een nieuwe rolstoel, nadat ze deze heeft ontvangen moesten er een aantal reparaties plaatsvinden. Mevrouw K heeft na veel mailtjes en uitleg geven aan haar casemanager van Reade, haar weten te overtuigen om een nieuwe rolstoel te krijgen. Ze ontving de stoel, maar na een tijdje moesten ze weer opnieuw passingen doen, en moest haar rolstoel aangepast/gerepareerd worden. Ook dit duurt heel lang, hiervoor zit ze bij de leverancier ‘de garage’. Vorig jaar heeft ze een riem aangevraagd, deze heeft ze tot op heden niet gekregen.

“Ze liegen ook tegen je, dat dingen wel al gereed zijn, terwijl dit niet zo is.”

“Als je vraagt: hoelang gaat het duren? Krijg je als antwoord: ja dat weten we niet.”

‘Hij doet alsof het heel fijn is om met een kapotte rolstoel te rijden. Als je auto kapot is wil je toch ook meteen naar de garage?’

4. Onduidelijkheid en onbegrip bij reparaties

Meneer M gebruikt een elektrische rolstoel. In 2020 was een onderdeel van zijn rolstoel (beensteun) stuk. De leverancier is toen in totaal zeven keer langsgekomen zonder zijn rolstoel te kunnen repareren. Iedere keer dat ze langskwamen, was er wel iets: ze hadden het verkeerde onderdeel mee, of de monteur was niet op de hoogte van het mankement. Soms werd de stoel bij hem thuis ‘gerepareerd’ en soms namen ze de stoel mee.

Het is ook voorgekomen dat hij geen vervangende rolstoel kreeg, omdat de leverancier drie dagen later zou langskomen. Dit betekent dat meneer drie dagen opgesloten zit in zijn huis. “Ik kon hierdoor niet naar mijn werk. Toen ik dit aangaf werd er gezegd dat ik dat zelf moest regelen. Ik vroeg vervolgens of ik een leidinggevend kon spreken, maar dat kon niet. Als je dan vraagt, ‘waarom?’ Is het gewoon ‘daarom’. Er zit geen lijn in de communicatie vanuit de leverancier. Soms is iemand vriendelijk, maar soms heb je iemand die niet echt begrip heeft voor jouw situatie. Als je gewoon een beetje empathie hebt, scheelt dat een hoop. Oké, als er echt geen rolstoel is, dan snap ik dat je niet een rolstoel uit je mouw kan trekken. Maar het begint wel bij communicatie”.

5. Langdurige problemen met afhandeling reparatie driewielerfiets

Meneer W ervaart al sinds 2022 problemen met de afhandeling van de reparatie van de driewieler die hij heeft vanuit de Wmo. Op dit moment gaat het om een lekke band. Deze reparatie wordt bij uitzondering vergoed door de leverancier, omdat dit in principe via reguliere service gerepareerd wordt. Vervolgens wordt dit aanbod toch weer ingetrokken. De wijze waarop dit gecommuniceerd wordt vindt meneer onprettig. Daarom wendt hij zich tot de gemeente met een klacht. De gemeente stelt hem vragen over zijn klacht. In reactie daarop geeft meneer aan dat de lekke band niet het enige gebrek is dat speelt. Ook zou er een achteruitkijkspiegel ontbreken en zijn de richtingaanwijzers kapot. Deze heeft hij nodig wegens verlamming in zijn armen. Hiervoor heeft contact opgenomen met de leverancier in juli 2022, maar hij heeft in augustus nog geen reactie gekregen. De klachtencoördinatie van Amsterdam bespreekt de situatie met de leverancier. In juni 2024 komt meneer terug bij de gemeente omdat een vergelijkbare situatie zich voordoet. Er vindt weer contact plaats met de leverancier. Hoewel het gesprek niet naar tevredenheid verloopt, heeft hij opnieuw zijn fiets terug. In maart 2025 is er opnieuw een gebrek aan zijn fiets waardoor meneer een klacht indient bij de gemeente. Hij heeft tot op heden, mei 2025, geen reactie ontvangen van de gemeente en daarom wendt hij zich tot de ombudsman.

6. Communicatie bij aanvraag

Mevrouw S vraagt een deuropener aan. Voor deze aanvraag heeft ze eerst moeten bellen met de Wmo. Dit proces verloopt bureaucratisch en traag. Ze geeft aan dat ze het niet fijn vindt om tegen iemand die ze niet kent, de telefoniste van de Wmo, haar hele verhaal moet vertellen voor de aanvraag. Vervolgens dient de Wmo een verzoek in bij Argonaut. Argonaut stuurt mevrouw een bericht. Ze moet meteen reageren op dit bericht, anders vervalt het verzoek. Vervolgens komt iemand van Argonaut bij haar thuis langs, om te kijken of ze haar verzoek gaan toewijzen. Mevrouw ervaart deze bezoeken als onprettig. Ze geeft aan dat er weinig sympathie en begrip is, ze voelt zich bespiedt en alsof ze een kunstje moet doen om te laten zien dat ze het hulpmiddel echt nodig heeft. Vervolgens hoort ze niets meer van Argonaut, ze besluit daarom zelf te bellen. Via de mail ontvangt ze het verslag van het bezoek. "Mijn aanvraag is afgewezen, er stond in het verslag dat ik mij 'theatraal gedroeg, de situatie aandikte & mevrouw speelde toneel'. Ik speelde geen toneel, dit is mijn realiteit". De WMO neemt het advies over van Argonaut, ze krijgt geen deurkruk.

7. Ongelijke behandeling bij aanvraag voorziening

Mevrouw Y vertelt: Ik merk een groot verschil wanneer ik met mijn Nederlandse of Marokkaanse naam bel. Als ik met mijn Marokkaanse naam bel wordt er snel gezegd dat ik ergens geen recht op heb en als ik met mijn Nederlandse naam bel kan er vaak meer. Dat hoor ik ook van andere ouders. Ik moet altijd verantwoorden waarom ik een bepaalde voorziening aanvraag. Denk je dat ik voor mijn lol een rolstoelbus aanvraag? Dat ik dat graag wil hebben? Ik had liever een gezond kind wil hebben.

Aanbevelingen

1. Zorg voor heldere proactieve communicatie over de duur van de aanvraag, levering of reparatie en informeer de cliënt over waar en waarom het proces vastloopt. Mensen willen weten waar ze aan toe zijn. Zorg voor goed verwachtingsmanagement.
2. Heb oog voor de bejegening en empathische communicatie naar de cliënt toe. Cliënten hebben vaak het gevoel dat ze steeds opnieuw moeten bewijzen dat ze een nieuw hulpmiddel nodig hebben.
3. Leidt medewerkers van de klantenservice goed op zodat ze begrijpen hoe belangrijk een hulpmiddel is en hoeveel impact het op iemand heeft wanneer bijvoorbeeld een rolstoel kapot is. Denk actief mee met een cliënt over bijv. vervangende leenmiddelen.
4. Neem mensen serieus en luister naar wat ze te zeggen hebben. Mensen kennen het hulpmiddel zelf heel goed en weten wat ze wel en niet nodig hebben.
5. Bied keuze in communicatiekanalen: telefoon, whatsapp of mail.
6. Zorg voor een gebruiksvriendelijk digitaal cliëntportaal waarin aanvragen, status, afspraken en documenten inzichtelijk zijn en mensen het proces en de voortgang in de gaten kunnen.

Hoofdstuk 4. Samenwerking en afstemming bij aanvraag, levering & reparatie

Achtergrond

Het proces van aanvraag, levering en reparatie van hulpmiddelen wordt door Amsterdammers vaak als stressvol, tijdrovend en belastend ervaren. Er is meer duidelijkheid nodig over wie waar over gaat: leveranciers, ergotherapeut, gemeente, adviesbureau Reade, Argonaut, UWV. Het is vaak niet duidelijk wanneer er sprake is van een formele herindicatie of een vervolgaanpassing. Daarnaast blijkt vaak dat niet alle partijen op de hoogte zijn van alle afspraken en regels, de processen intern niet altijd op orde zijn en dat ze onvoldoende met elkaar samenwerken. Er zijn veel partijen betrokken, maar niemand lijkt regie te houden op het proces. De uitkomst of snelheid van het proces lijkt geregeld af te hangen van de individuele medewerker, de mondigheid van de Amsterdammer of de ondersteuning van een clientondersteuner. Mensen moeten vaak maanden, soms zelfs jaren wachten op een hulpmiddel en weten niet waar ze aan toe zijn.

Daarnaast zijn er geen duidelijke afspraken over doorlooptijden van reparaties of leenhulpmiddelen. Bestaande afspraken over bijvoorbeeld passingen, preventief onderhoud of nazorg worden niet nageleefd. Er wordt weinig flexibiliteit geboden richting de Amsterdammer. Mensen moeten soms lange tijd wachten op een reparatie, waardoor zij ernstig worden beperkt in hun mobiliteit.

Casussen

1. Wie dekt de kosten? UWV vs Wmo

Mevrouw A rijdt een rolstoel via het UWV. Echter is deze rolstoel versleten en afgeschreven, en heeft mevrouw A een nieuwe rolstoel nodig. Ze wordt hiervoor doorverwezen naar Wmo, eind 2023. Het aanvraagproces duurt erg lang en de passingen van haar nieuwe rolstoel zijn niet succesvol, waardoor ze genoodzaakt is in de tussentijd haar oude rolstoel te blijven gebruiken. Het UWV belt haar maandelijks op wanneer ze de rolstoel gaat inleveren. Zij kan echter niet zonder rolstoel functioneren. Daar komt bij dat de oude rolstoel mankementen vertoont. UWV wil de kosten voor reparaties niet meer betalen en wijst naar de Wmo, op haar beurt wijst de Wmo naar het UWV voor het betalen van de reparaties. Ondertussen is mevrouw A anderhalf jaar bezig om een nieuwe rolstoel te krijgen via de WMO. Ze is bang dat ze zonder rolstoel komt te zitten als deze kapot gaat en niemand de reparatie wil vergoeden.

11 april 2025 “ik zit al een paar weken met banden van mijn oude rolstoel waar het profiel af is (Goedkope banden du sneller versleten). Ik heb stress want ik ga begin mei een weekje naar Texel en ben bang voor een lekke band. Ik bel mijn clientondersteuner om te vragen wat ik nu moet doen en bij wie ik moet wezen. Toevallig belt de leverancier van het UWV ook om te vragen of ze de oude rolstoel al op kunnen halen. Nee dus. Ik vertel van de banden, we zullen in de week van 14 tot 18 april hierover contact hebben, zij gaan het UWV nog een keer benaderen. Mijn clientondersteuner trekt nog een keer bij de Wmo aan de bel”.

2. Lange wachttijden

Mevrouw D vraagt in mei 2023 voor haar zoon met meervoudige beperkingen een nieuwe rolstoel aan omdat hij is gegroeid. Omdat het om een vervolgrolstoel gaat is er geen nieuwe indicatie nodig. “Ik dacht dat we dit zo zouden regelen, maar het duurde maanden voordat we überhaupt een passing kregen. Na een tweede passing een maand later werd de rolstoel eindelijk besteld eind november 2023. Onze productadviseur van Reade vroeg om een spoedlevering. Volgens de fabrikant was de besteltijd een maand. Op 4 december kregen we al een brief van de leverancier dat er vertraging was opgetreden en dat we pas eind januari '24 de rolstoel konden verwachten. De ergotherapeut belde begin januari en alles liep nog op schema. Half januari belde de ergotherapeut mij en ze gaf aan dat de rolstoel in het depot was gearriveerd. De rugleuning van de huidige rolstoel was inmiddels losgeraakt van het frame en de stoel was echt onveilig. Op 24 januari belde de ergo opnieuw met de leverancier en vroeg opnieuw om een spoedlevering omdat de rolstoel niet veilig was. Vervolgens belt de leverancier mij diezelfde middag op. Ze willen 12 februari de rolstoel leveren op het KDC. Ik kon die dag niet naar het KDC komen, dus het werd 14 februari 2024. Samen met de ergotherapeut heb ik aangegeven dat ik het onbegrijpelijk vind dat we een maand lang op de rolstoel moeten wachten terwijl deze klaar ligt in hun depot en mijn zoon in een onveilige rolstoel zit. De medewerker aan de telefoon wist ook niet waar dat aan lag”.

3. Missend onderdeel

In juni 2024 dient mevrouw J een aanvraag in voor een driewiel fiets. Deze fiets moet één ingekorte trapper hebben omdat zij één van haar knieën niet goed kan buigen. Op 10 september belt mevrouw, maar blijkt de levering van de fiets niet op schema te lopen. Daarom dient ze op 10 september een klacht in bij de leverancier. Vervolgens wordt er een afspraak met haar gemaakt voor de levering op 27 september. Een dag voor de levering wordt zij gebeld dat er nog een onderdeel mist. Zij vraagt meermaals hoe de levering ervoor staat. Eind november hoort zij dat er nog geen ‘groen licht’ is voor de levering. Mevrouw weet niet goed wat dit betekent. Na meerdere telefoontjes blijkt dat het ene onderdeel er nog steeds niet is. Vervolgens klopt zij in december aan bij de Ombudsman.

4. Geen voortvarende aanpak

Meneer J kreeg in 2019 via de WMO een aangepaste fiets, die hij intensief gebruikte voor mobiliteit, sport en ondersteuning van zijn gezin. De aanvraag en levering verliepen soepel en zonder problemen. Na enkele jaren begon de fiets echter mankementen te vertonen, waaronder storingen in de elektrische ondersteuning, problemen met de ketting en de aandrijving. Meneer J wendde zich tot de leverancier, verantwoordelijke partij voor service en onderhoud.

De reparaties verliepen moeizaam: de fiets werd meerdere keren opgestuurd naar de leverancier, maar de herstelwerkzaamheden duurden vaak weken en bleken niet duurzaam; de fiets ging telkens opnieuw kapot. Tijdens deze periodes was meneer J regelmatig zonder adequaat vervangend vervoer, wat zijn mobiliteit aanzienlijk beperkte. Vanuit de leverancier was er vaak gebrekkige communicatie; er werd geen duidelijkheid gegeven over de duur van de reparaties en meneer J moest zelf steeds het initiatief nemen tot contact.

Hoewel hij af en toe een leenfiets of scootmobiel kreeg, was er ook sprake van periodes zonder enige vervanging. In totaal kampte meneer J ruim 2,5 jaar met structurele problemen aan zijn fiets. Pas na bemiddeling van de Ombudsman, werd zijn fiets omgeruild voor een nieuw exemplaar. Sindsdien functioneert zijn fiets weer naar behoren.

5. Langdurige reparatietraject

Mevrouw M maakt vanwege haar aangeboren spierziekte gebruik van een handbewogen rolstoel met e-motion wielen. Ze vertelt: "Bij mij gaat het altijd mis als er een onderdeel stuk gaat. Dan bel je en dan moet je hopen dat je een fijn persoon treft, ik vertel dan mijn verhaal en dan wordt er een afspraak gemaakt om de reparatie in te plannen. Ik heb bijvoorbeeld best wel een tijdje problemen gehad met mijn remmen. Dit zorgde voor gevaarlijke situaties als ik ging opstaan want de stoel reed gewoon weg. Dat is best gevaarlijk. Wanneer je dit aangeeft, wordt er gezegd dat er pas over drie weken een plekje is voor de reparatie. Ik ga vaak met mijn auto op pad. Om in de auto te komen moet ik de transfer staand uitvoeren. Ik leerde mijzelf veel maniertjes aan om toch in de auto te komen met kapotte wielen; door op een bepaalde manier naar voren te leunen en mezelf af te zetten lukte het soms wel of ik moest mijn wielen tegen een stoep aan zetten of ik moest iemand vragen om mij op te tillen of achter mijn stoel te staan. Door mijn kapotte wielen werd ik beperkt in waar ik naar toe kon gaan en daardoor reed ik bijvoorbeeld ook minder auto. Ik moest veel hulp vragen aan mijn omgeving om gebruik te kunnen maken van mijn rolstoel. Doordat de communicatie en reparatie lang duurde heb ik mijn omgeving ook gevraagd te bellen met de leverancier. Mijn dokter en burens hebben meermaals met de leverancier gebeld om de reparatie te laten versnellen. Uiteindelijk heeft het bijna een jaar geduurd voordat mijn remmen weer goed functioneerden".

6. Zelf oplossen, geen zicht op levertijden, en 15 keer langsgekomen

Meneer M is afhankelijk van een elektrische rolstoel. In 2020 ontstond er een defect aan de beensteun, wat het begin bleek van een langdurige en frustrerende reparatieperiode. De Leverancier kwam in totaal zeven keer langs zonder het probleem te kunnen verhelpen. Regelmatig hadden monteurs de verkeerde onderdelen bij zich of waren ze niet op de hoogte van het probleem. Soms werd de rolstoel meegenomen voor reparatie, andere keren gebeurde dit thuis. Het ontbrak structureel aan duidelijke communicatie en afstemming. Tijdens de reparaties kreeg meneer regelmatig een vervangende rolstoel die niet voldeed aan zijn behoeften, met als gevolg o.a. verdubbelde reistijd naar zijn werk. Soms kreeg hij zelfs helemaal geen vervangend hulpmiddel en zat hij dagenlang thuis, volledig afhankelijk. Achteraf gaf de leverancier toe dat deze rolstoel ook niet goed bij de behoeftes/levensstijl van meneer pastte. Dit verbaasde hem, omdat de leverancier hem juist deze stoel had aangeraden.

Tussen de eerste melding op 31 maart en de reparatie op 9 juli zaten maanden, terwijl de leverancier bleef aangeven dat ze geen zicht hadden op levertijden of onderdelen. Meneer heeft constant van de leverancier gehoord dat ze niet wisten hoelang de reparatie zou duren en dat de supply chains verstoord waren. Hij heeft toen de leverancier gebeld met de vraag, waar loopt het nu spaak? Dan begrijpt hij het beter, en kan hij wellicht ook meedenken. Daar stuitte hij op een muur, de leverancier gaf aan dat de afspraken geheim waren, en niet mochten worden gedeeld. Prijzen en levertijden zijn geheim.

Meneer M signaleerde structurele problemen in de interne en externe communicatie van de leverancier: monteurs werkten langs elkaar heen en klantenservice was vaak onkundig of weinig empathisch. In 2022 meldde hij aan de wethouder van Amsterdam dat de leverancier in drie jaar tijd al 15 keer bij hem langs was geweest voor reparaties, terwijl de rolstoel relatief nieuw was. Zijn ervaring is dat de levensduur van rolstoelen afneemt, terwijl de procedures moeizamer worden.

Na contact met de gemeente en een goed gesprek op het stadhuis, kwam er voor het eerst echt beweging in de situatie. Hij kreeg een casemanager die voor hem schakelde en hem op de hoogte hield. Uiteindelijk ontving meneer M in 2024 een nieuwe, goed functionerende rolstoel. Meneer M benadrukt dat het niet om luxe gaat, maar om een goed functionerend hulpmiddel dat past bij zijn leven. Wat hem vooral stoort is de gebrekkige communicatie vanuit de leverancier, het ontbreken van tijdsindicaties en het gebrek aan inlevingsvermogen bij klantenservice.

7. Een klacht zonder antwoord

Mevrouw X heeft een rolstoel met wielen met elektrische ondersteuning. Zij heeft dit type rolstoel nodig wegens haar fysieke beperking. De elektrische ondersteuning ging kapot in november 2023. Zij meldde het gebrek bij de leverancier en vroeg om een reparatie of vervanging. In het voorjaar 2024 diende zij een klacht in, omdat zij nog steeds een gebrekkige rolstoel had. Dit heeft ervoor gezorgd dat haar gezondheid achteruit is gegaan. In februari 2025 vraagt ze om een spoed voorziening op grond van 2.3.3 van de Wmo, maar daar wordt niet op gereageerd. Vervolgens wendt zij zich in maart 2025 tot de Ombudsman. De klacht is in maart 2025 ingediend bij de gemeente en overgedragen aan de leverancier. Mevrouw heeft niet tijdig een reactie ontvangen op haar klacht. OMA heeft gerappelleerd. Er is geen onderzoek uitgevoerd.

8. Oude rolstoel inleveren zonder goede nieuwe rolstoel

Mevrouw O haar elektrische rolstoel werd afgekeurd en zij moest daarom een nieuwe rolstoel krijgen van de leverancier en de oude afgekeurde rolstoel inleveren. Echter, de nieuwe elektrische rolstoel die mevrouw had gekregen werkte niet naar behoren. De gebreken van haar nieuwe elektrische rolstoel werden niet opgelost en het inplannen van een afspraak met de leverancier verliep stroef. Ze nam meerdere malen contact op met de leverancier over onder andere de joystick die niet naar behoren werkte. In de tussentijd zette de leverancier mevrouw onder druk om haar oude elektrische rolstoel in te leveren. Terwijl op dat moment haar nieuwe rolstoel nog niet naar behoren werkte, en mevrouw nog steeds gebruik maakte van haar oude rolstoel. Uiteindelijk is ongeveer na 4/5 maanden de nieuwe elektrische rolstoel aangepast en is de oude rolstoel ingenomen door de leverancier.

9. Kapotte scooter

De scooter van meneer W was defect en de bedoeling was dat de leverancier deze scooter zou repareren. De scooter werd maar niet opgehaald door de leverancier en ook kreeg meneer geen vervangende scooter. Na herhaaldelijke pogingen van meneer, het Buurteam, en de onafhankelijke cliëntondersteuner van Cliëntenbelang Amsterdam, heeft de leverancier de defecte scooter opgehaald en hebben zij een nieuwe scooter aan cliënt geleverd. Het heeft ongeveer 4 maanden geduurd, alvorens de kwestie was opgelost.

10. Geen duidelijke afspraken

Een ergotherapeut vertelt:

Levertijden duren lang. Nieuwe voorziening gaat over het algemeen wat sneller maar een depotvoorziening gaat qua tijd lang overheen voordat deze klaar is om in te zetten. Als je belt hoor je wisselende dingen, bijvoorbeeld

- a. Het duurt lang bij de fabrikant
- b. Voorziening staat nog op depotcheck
- c. Voorziening is nooit besteld.

Iedereen die je aan de telefoon krijgt geeft een ander antwoord. Daarnaast maak ik vaak mee dat ze zeggen dat ouders op de hoogte zijn en dan hoor ik van ouders terug dat ze niet op de hoogte zijn.

En als het onderdeel binnen is staat dit niet garant voor het feit dat ze je bellen. Soms dan bel je er achteraan en dan hoor je nee dat ligt al even op de 'plank'. Dingen blijven ook vaak lang liggen bij de adviseur, waardoor het nog verder vertraging oploopt.

Vaak hebben de monteurs ook te weinig kennis. Een collega is een jaar bezig geweest om een nieuwe one-hand drive systeem te krijgen op een rolstoel. Keer op keer werden de verkeerde wielen opgestuurd.

Aanbevelingen

1. Zorg voor vaste casemanagers en aanspreekpunten bij Argonaut, Reade en leveranciers die elkaar weten te vinden en de voortgang van het proces bewaken.
2. Zet in op betere samenwerking en afstemming tussen alle betrokken partijen, waardoor er minder pasmomenten nodig zijn, en minder vaak reparateurs langs hoeven te komen voor één mankement aan de rolstoel.
3. Maak betere afspraken over termijnen en doorlooptijden van aanvraag, passing, levering en reparaties en communiceer deze naar de client.
4. Ontwikkel een duidelijke aanpak en proces voor herverstreking van hulpmiddelen en aanpassing van de indicatie wanneer dit toch nodig blijkt te zijn.
5. Zorg ervoor dat mensen goede rij- en instructielessen krijgen na de levering van het hulpmiddel en dat de afspraken die daarover zijn gemaakt ook daadwerkelijk worden nageleefd.

Conclusie en aanbevelingen

Amsterdammers met een beperking ondervinden dagelijks structurele problemen bij het verkrijgen en gebruiken van noodzakelijke Wmo-hulpmiddelen. De basis is op orde, maar bij complexe hulpmiddelen gaat er erg veel mis vanaf de indicatiestelling tot aan de daadwerkelijke levering of reparatie van een hulpmiddel. We zien in de praktijk dat maatwerk ontbreekt, doorlooptijden veel te lang zijn en communicatie en samenwerking tekortschieten. De uitvoering van het Amsterdamse hulpmiddelen beleid moet en kan beter. Op basis van alle ervaringen en verhalen van Amsterdammers die we hebben opgehaald en de gesprekken met clientondersteuners, ergotherapeuten, leveranciers en andere partijen presenteren wij dit manifest met acht concrete aanbevelingen.

1. Maatwerk als norm, niet als uitzondering

Maatwerk bieden in het aanvraagproces en in de keuze van een hulpmiddel dat aansluit bij de persoonlijke situatie van de Amsterdammer is essentieel. Neem de VNG-wegwijzer voor complexe hulpvragen als norm. Eerst moet een functioneel advies worden opgesteld door de ergotherapeut dat leidend is. Daarna pas wordt gekeken naar de goedkoopste, adequate oplossing, passend bij de functionele beperkingen en levenssituatie van de cliënt. Bij de keuze voor een hulpmiddel moet de nadruk echter wel liggen op meest adequaat en niet goedkoop. Dit vraagt om flexibiliteit in het aanbod en ruimte voor combinaties of innovatieve hulpmiddelen.

2. Snellere en deskundige indicatiestelling

Een snel en efficiënt indicatieproces en goede informatie-uitwisseling is belangrijk voor alle betrokken partijen. Bij complexe aanvragen is het cruciaal dat de juiste procedure wordt gevolgd: indicatie, functioneel advies en daarna productadvies en dat het helder is wie waar over gaat. Adviesbureau Reade en of een ergotherapeut moeten tijdig worden betrokken, vanwege hun medische en ergonomische expertise. Wachttijden voor indicatiegesprekken moeten omlaag. Het kennisniveau van medewerkers en de kwaliteit van de beoordeling omhoog. Als Argonaut al een professioneel positief onderbouwd advies heeft opgesteld, moet de gemeente dit niet opnieuw ter discussie stellen. Dit voorkomt vertraging, frustratie en dubbel werk.

3. Het passingsproces verbeteren

Een goed passingsproces is nodig om een adequaat hulpmiddel te kunnen kiezen. Tijdens een passing moeten verschillende hulpmiddelen uitgeprobeerd kunnen worden en niet alleen van de voorkeursfabrikant van de leverancier. Het is voor cliënten belangrijk om een hulpmiddel een aantal dagen te kunnen uitproberen. Passingen moeten snel worden ingepland en herpasmomenten moeten mogelijk zijn zonder extra bureaucratie. Leveranciers moeten hierin samenwerken, zodat er gezamenlijk wordt gewerkt aan een beter passingsproces, meer variatie in proefhulpmiddelen en snellere levering.

4. Eenvoudiger en flexibel aanvraag- en leveringsproces

Het aanvraag- en leveringsproces moet sneller, eenvoudiger, transparanter en mensgerichter. De verantwoordelijkheden van alle betrokkenen moeten helder en onderling afgestemd zijn. Maak duidelijke en realistische afspraken over doorlooptijden en termijnen voor passing, reparatie en

levering. Proactieve communicatie en casemanagement kunnen het proces aanzienlijk versnellen en de ervaring voor cliënten verbeteren.

5. Betrouwbare reparaties en tijdelijke oplossingen

Een kapot hulpmiddel mag niet leiden tot immobiliteit of isolement. Reparaties moeten snel worden uitgevoerd, met duidelijke afspraken over urgentie, wachttijden en bereikbaarheid. Er moet een goed functionerend uitleendepot zijn voor overbrugging, met moderne en geschikte hulpmiddelen. Leveranciers moeten ook preventief onderhoud uitvoeren en kort na levering een nazorgmoment plannen om afstelling en gebruik te optimaliseren.

6. Respectvolle, empathische en proactieve communicatie

Cliënten moeten zich serieus genomen voelen en niet telkens hun beperking hoeven 'bewijzen'. Communicatie moet niet alleen duidelijk zijn, maar ook empathisch – met aandacht voor de persoonlijke situatie en het belang van een hulpmiddel voor iemands dagelijks leven. Vermijd bureaucratische of wantrouwende toon. Bied daarnaast keuze in communicatiekanalen en zorg voor een gebruiksvriendelijk digitaal cliëntportaal waarin aanvragen, status, afspraken en documenten inzichtelijk zijn.

7. Vaste aanspreekpunten en betere samenwerking

Voor iedere cliënt moet er één vast aanspreekpunt of casemanager zijn bij de gemeente, Argonaut, adviesbureau Reade en één bij de leverancier. Dit voorkomt dat informatie verloren gaat, dat er onnodige vertraging optreedt en cliënten telkens opnieuw hun verhaal moeten doen. Samenwerking tussen deze partijen moet worden versterkt via duidelijke procesafspraken, gezamenlijke evaluaties en structureel overleg – vooral bij complexe casussen.

8. Structurele cliëntparticipatie als motor voor kwaliteitsverbetering

Structurele cliëntparticipatie is essentieel voor een effectief hulpmiddelenbeleid. Dit vraagt om voortdurende betrokkenheid van cliënten via o.a. klankbordgroepen, spiegelgesprekken en ervaringsverhalen. Het onderscheid tussen reguliere en complexe hulpmiddelen vereist een gedifferentieerde aanpak. Klachten en signalen moeten niet als losse incidenten worden afgehandeld, maar dienen als input voor continue verbetering. Gemeente, leveranciers en zorgprofessionals moeten hierin structureel samenwerken. De gemeente speelt een regisserende rol door klachten actief te monitoren, analyseren en vertalen naar concrete verbeterdoelen en jaarlijkse evaluaties.

Bijlage:

Rekenkamer Amsterdam. (2025, 7 mei). *Onderzoeksrapport – Wmo-hulpmiddelen* [Rapport]. Rekenkamer Amsterdam.

<https://rekenkameramsterdam.sharepoint.com/sites/Projecten-2024RAInkoop hulpmiddelen/Gedeelde documenten/050Onderzoeksrapport/Onderzoeksrapport - Wmo-hulpmiddelen def>