

Bijeenkomst: Bepaal zelf je WMO-voorziening!?

1 oktober 2025

Vorig jaar is het project WMO en eigen regie gestart.

Doel project:

- Het verbeteren van de WMO voorzieningen doordat mensen meer eigen regie krijgen.
- Door ervaringen op te halen, wat werkt goed en wat werkt minder goed.
- Geleerde lessen delen en organisaties adviseren hoe de maatwerkvoorziening kan worden verbeterd.

Het project wordt in Amersfoort, Almere en Utrecht uitgevoerd.

In Amersfoort zijn eerst verhalen bij de gebruikers opgehaald, daarna zijn gesprekken gevoerd met de WMO afdeling van de gemeente Amersfoort en leveranciers binnen de WMO om hun ervaringen op te halen. En op 1 oktober kwamen bovengenoemde partijen, ervaringsdeskundigen en andere betrokkenen samen in de Observant.

Het doel van de bijeenkomst was om de verschillende ervaringen en perspectieven met elkaar te delen. En om te kijken of we tot verbeteringen kunnen komen

Panel gesprek

We begonnen de bijeenkomst met een panelgesprek waarin leidinggevenden van de WMO afdeling van de gemeente Amersfoort, Meyra, Medipoint, en Regiotaxi vertelden over hun werk, wat goed gaat en welke uitdagingen ze ervaren.

Gemeente Amersfoort

Ilse Blokhuis (beleidsafdeling en team zorg) en Anita Hommel (teamcoördinator consulenten) gaven inzicht in de gemeentelijke rol binnen de WMO. Ze werken samen met verschillende organisaties, de ketenpartners zoals Medipoint, Meyra en Regiotaxi. Ze hebben een vaste aannemer en vaste trapleverancier. Daarnaast hebben ze ook goede contacten met o.a. behandelaars en ergotherapeuten.

Wat gaat goed:

- Het contact tussen consulenten en inwoners wordt als positief ervaren.
- Consulenten voelen zich betrokken bij inwoners en hun situatie.
- Er wordt gewerkt aan meer gebruiken van ervaringsdeskundigheid. Zo hebben ze een klantreis gemaakt bij de aanvraag van een scootmobiel. Ze hebben daarvoor een aantal mensen geïnterviewd. Zo zijn ze erachter gekomen waar ze hun dienstverlening kunnen verbeteren. Hierdoor hebben ze bijvoorbeeld hun nazorg verbeterd; drie maanden na levering van hulpmiddelen wordt contact opgenomen met inwoners om te evalueren.

Uitdagingen:

- "We willen het graag goed doen, maar het wordt niet altijd als positief ervaren".
- "Wat achter de schermen gebeurt, is voor inwoners vaak niet zichtbaar."

De gemeente lichtte ook toe waarom er twee hulpmiddelenleveranciers in de gemeente zijn.

In het verleden was er 1 leverancier maar die functioneerde niet goed en dan heb je geen back up. Toen de nieuwe aanbesteding werd uitgeschreven heeft de gemeente de keuze gemaakt om 2 leveranciers aan te stellen. In oktober vorig jaar toen er een grote brand was geweest in de opslag van Medipoint, heeft collega leverancier Meyra geholpen. Een treffend voorbeeld van een duidelijk voordeel om 2 leveranciers te hebben.

Regiotaxi

Keje van der Wolf gaf een open inkijk in de opstart en huidige situatie van Regiotaxi in regio Amersfoort. Sinds september 2024 zijn ze in Amersfoort gestart met Connexxion om de Regiotaxi uit te voeren. De opstart ging niet als voorzien.

Wat gaat goed:

- Sinds januari is er verbetering zichtbaar, mede door het gebruiken van Kunstmatige Intelligentie voor ritplanning. Daardoor is de stiptheid toegenomen. Maar het is nog niet zoals het zou moeten zijn.

Uitdagingen:

- De opstart in september verliep dus zeer moeizaam.
- Klachten worden serieus genomen, maar het oplossen kost tijd.
- Ook regiotaxi heeft last van personeelstekorten.
- “Op dit moment mogen we van gemeenten niet aangeven dat onze planning vol zit. Dat belemmert ons in het efficiënt plannen van ritten. We zijn hierover in gesprek met gemeenten, omdat we graag transparanter willen zijn richting gebruikers. Bijvoorbeeld: als iemand een rit boekt om 13.00 uur, willen we kunnen aangeven dat die tijd niet haalbaar is, maar dat 13.45 uur wel mogelijk is. Nu moeten we de rit op het gevraagde tijdstip inplannen, ook als we weten dat we te laat zullen zijn. Dit leidt tot frustratie bij gebruikers en inefficiëntie in onze dienstverlening”.

Medipoint

Wiebe Schippers sprak namens Medipoint over hun rol als hulpmiddelenleverancier. De WMO consultant komt bij de inwoner en er wordt afgesproken welk middel er nodig is. Als ze dat te horen krijgen dan start bij Medipoint het proces.

Wat gaat goed:

- Ze werken goed samen met Meyra. “Dat was heel belangrijk toen we de brand in ons depot hadden. Meyra heeft ons toen kunnen helpen”.

Uitdagingen:

- “Steeds meer mensen worden ouder en leven langer, dat noemen we dubbele vergrijzing. Dat betekent dat er ook meer mensen zijn die hulpmiddelen nodig hebben. Samen met de gemeente willen we ervoor zorgen dat we deze hulp goed kunnen blijven geven. Dat is niet altijd makkelijk, maar we doen ons best om de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden”.
- “Het is moeilijk om goed technisch personeel te vinden met ook goede sociale vaardigheden”.

Meyra

Kristel van Mil is vestigingsmanager van Meyra. Meyra is ook een hulpmiddelenleverancier. Ze sloot aan bij de punten van Medipoint.

Ze voegde nog de volgende punten toe:

- “We moeten goed afstemmen wat we aan de klant kunnen leveren, wat de afspraken met de gemeente zijn en wat de klant zelf nodig heeft. Daarbij hebben we te maken met verschillende betrokkenen, zoals ouders en therapeuten, maar ook met regels en richtlijnen”.
- “Wat kunnen we leveren aan de klant, aansluitend op de eisen en wensen van de klant binnen de regelgeving en richtlijnen. Soms willen mensen meer dan wat binnen die regels mogelijk is. Dat is een uitdaging waar alle leveranciers mee te maken hebben. En soms moeten we accepteren dat we niet alles kunnen oplossen”.

In het tweede gedeelte van de bijeenkomst volgde een interactieve uitwisseling waarin deelnemers hun ervaringen deelden. Deze uitwisseling bood waardevolle inzichten vanuit zowel gebruikers als uitvoerende partijen.

Thema: Regiotaxi en vervoer

Tijdens de bijeenkomst werd uitgebreid stilgestaan bij het gebruik van regiotaxi en rolstoelvervoer. Voor veel deelnemers is dit een cruciale voorziening om zelfstandig te kunnen reizen en deel te nemen aan het maatschappelijk leven.

Ervaringen gebruikers:

- Verschillende deelnemers gaven aan dat chauffeurs tegenwoordig bellen wanneer ze in de buurt zijn. Dit wordt als een duidelijke verbetering ervaren ten opzichte van eerdere jaren, waarin klanten vaak zonder informatie moesten wachten.
- In situaties waarin de bereikbaarheid lastig is, zoals in de binnenstad van Amersfoort, blijven sommige chauffeurs telefonisch beschikbaar. Eén deelnemer vertelde dat de chauffeur aan de lijn bleef totdat zij elkaar hadden gevonden, wat als zeer klantvriendelijk werd ervaren.
- In sommige gevallen wordt een particuliere taxi ingezet en vergoed wanneer reguliere ritten niet beschikbaar zijn.
- Er zijn soms wel erg lange wachttijden, soms tot twee uur, vooral bij rolstoelvervoer.
- Als een deelnemer vraagt of het druk is bij regiotaxi, dan kan de centrale daar geen antwoord op geven, want die hebben daar geen zicht op. Terwijl de deelnemer daar best zelf rekening mee wilt te houden om bv een taxi dan iets later te boeken als het druk zou zijn.
- Tijdens drukke momenten, zoals festivals, ontstaan lange wachttijden bij bijvoorbeeld vervoer naar ziekenhuizen.
- Tijdens de meeting kwamen 2 rolstoelgebruikers een uur te laat binnen. Dit was als gevolg van afhankelijkheid van de Regiotaxi, die te laat kwam.
- Een deelnemer gaf aan dat zij in de wintermaanden bewust probeert de regiotaxi te vermijden vanwege deze onvoorspelbaarheid, en dus minder de deur uit gaat.

Perspectief van dienstverleners:

- Vanuit Regiotaxi werd openhartig gedeeld waar zij in de praktijk tegenaan lopen bij het organiseren van Regiotaxi en rolstoelvervoer. Hoewel er stappen zijn gezet in de verbetering van de dienstverlening, zijn er nog duidelijk beperkingen die invloed hebben op de gebruikerservaring.
- Een belangrijk knelpunt is de beperkte actieradius van elektrische taxi's die rolstoelen kunnen vervoeren (rolstoelvoertuigen). In tegenstelling tot eerdere voertuigen die een hele dag konden rijden, moeten de huidige elektrische modellen vaker worden opgeladen. Dit betekent dat er meer voertuigen nodig zijn om dezelfde hoeveelheid ritten uit te voeren. Het gevolg is dat de planning complexer wordt en de beschikbaarheid onder druk komt te staan, zeker op piekmomenten.
- Daarnaast werd benoemd dat de callcentermedewerkers die ritten inboeken, geen inzicht hebben in de actuele drukte of beschikbaarheid van voertuigen. Dit maakt het lastig om klanten goed te informeren of verwachtingen te managen.
- Vanuit de vervoersorganisatie werd erkend dat de huidige situatie niet voldoet aan de gewenste standaard. Er zijn op dit moment minder taxi's die rolstoelen kunnen vervoeren beschikbaar, wat leidt tot vertragingen en ongemak voor klanten. Er wordt gewerkt aan uitbreiding van het wagenpark, maar dit kost tijd. Keje van der Wolf gaf aan dat het onacceptabel is dat klanten niet tijdig worden geïnformeerd over vertragingen, en dat dit een punt van aandacht is.
- Daarnaast werd benoemd dat het vervoer onder druk staat, zowel qua planning als financieel. Het ophalen van klanten kost veel geld, en bij overschrijding van de afgesproken tijden worden boetes opgelegd. Het is dus ook echt in het belang van Regiotaxi om de dienstverlening te verbeteren en ritten op tijd uit te voeren.

Thema: Hulpmiddelen en dienstverlening

Ook de levering, reparatie en communicatie rondom hulpmiddelen zoals rolstoelen, scootmobielen en aangepaste fietsen werd besproken:

Ervaringen van gebruikers:

- Een deelnemer vertelde dat haar rolstoel al vier maanden in reparatie is vanwege een complex probleem. De communicatie hierover verliep moeizaam. Het lukte de hulpmiddelenleverancier niet om het zelf op te lossen. Er is pas recent contact geweest met de fabrikant waar de rolstoel vandaan komt.
- Het is soms lastig balanceren tussen de wensen/eisen van de klant, en wat er mogelijk is. Dat is best een uitdaging. Mensen hebben het gevoel dat er niet altijd wordt geluisterd naar ze. Dat ze het goedkoopste krijgen.
- Er werd kritiek geuit op de uitbesteding van reparaties aan externe partijen. Sommige gebruikers ervaren dat de deskundigheid van monteurs afneemt, wat leidt tot dubbel werk en frustratie.
- Een van de deelnemers deelde een positieve ervaring. Zij test graag nieuwe dingen uit, bijvoorbeeld de stoelverwarming. De adviseur kende het ook nog niet. Ze zijn het samen gaan testen en het werkt heel goed.
- Er was ook waardering voor snelle service: een defecte accu werd binnen een dag vervangen, wat als zeer positief werd ervaren.

Perspectief van dienstverleners:

- Dienstverleners proberen eerst zelf de technische problemen op te lossen voordat ze de leverancier inschakelen. Bij complexe gevallen wordt alsnog contact gezocht met de leverancier, maar dit kan leiden tot vertragingen.
- Meyra en Medipoint zijn ook afhankelijk van fabrikanten of onderdelen voorradig zijn. Daardoor kan het soms ook lang duren. Het is een hele keten.
- Bij het verstrekken van hulpmiddelen zijn Meyra en Medipoint verplicht om het hulpmiddel te leveren wat functioneel en sober adequaat is. Er wordt daarbij eerst gekeken of in het depot, een opslagruimte van hulpmiddelen, er een hulpmiddel is die daaraan voldoet. Zo kunnen hulpmiddelen worden hergebruikt. Voor standaardmiddelen gaat dat goed. Voor een maatwerkvoorziening kan dat uitdagend zijn.
- “Principe is dat de klant op de hoogte gesteld wordt als er een langere levertermijn is. Dan kijken we hoe we het kunnen oplossen. We weten dat iemand afhankelijk is”. Het signaal van de moeizame communicatie zal worden opgepakt

Andere punten**Beeldvorming**

- Tijdens de bijeenkomst werd ook stilgestaan bij de manier waarop het werk van dienstverleners binnen de Wmo wordt gepresenteerd en ervaren. Beeldvorming is daarbij belangrijk.
- Dienstverleners gaven aan dat het soms lastig is om hun werk aantrekkelijk te maken voor jonge mensen. Veel jongeren kiezen eerder voor grote technische bedrijven dan voor een carrière in hulpmiddelenzorg. Er wordt daarom actief samengewerkt met onderwijsinstellingen om het vak onder de aandacht te brengen, bijvoorbeeld door stageplekken en gastlessen. Het doel is om jonge monteurs te laten zien dat ze trots kunnen zijn op hun werk en dat het een waardevolle bijdrage levert aan de samenleving.
- Tegelijkertijd werd er zorg uitgesproken over de beeldvorming in de media, met name in programma's zoals *Kassa*. Daarin wordt vaak slechts één kant van het verhaal belicht, meestal gericht op incidenten of klachten. Dienstverleners ervaren dat hun kant van het verhaal – de inzet, de complexiteit van het werk en de structurele verbeteringen – onvoldoende aan bod

komt. Zeker in aanloop naar verkiezingen kan dit beeld worden uitvergroot. Er werd benadrukt dat het belangrijk is om als sector verantwoordelijkheid te nemen wanneer dingen niet goed gaan, maar ook om actief te laten zien wat er wél goed gaat.

Keuzevrijheid

- Een deelnemer bracht de vraag op of het huidige systeem van aanbesteding voldoende ruimte biedt voor keuzevrijheid. Zij gaf aan bezig te zijn met het aanvragen van een nieuwe rolstoel en ervaart dat leveranciers weinig urgentie tonen. Het gevoel leeft dat het voor de leveranciers niet uitmaakt hoelang het proces duurt, omdat de gebruiker toch niet kan overstappen naar een concurrent binnen het gecontracteerde systeem.
- Er werd geopperd dat een persoonsgebonden budget (PGB) hierin mogelijk uitkomst kan bieden. Met een PGB kan een gebruiker zelf een leverancier kiezen, wat onderlinge concurrentie zou kunnen stimuleren en mogelijk leiden tot betere dienstverlening. In tegenstelling tot zorg in natura, waarbij de gemeente de leverancier kiest, biedt een PGB meer regie aan de gebruiker.
- Tegelijkertijd werd benoemd dat gebruikers in de praktijk vaak worden gestimuleerd om voor zorg in natura te kiezen. Dit roept vragen op over de daadwerkelijke keuzevrijheid en de mogelijkheden om te switchen wanneer de dienstverlening niet voldoet aan de verwachtingen.
- Vanuit de gemeente werd toegelicht dat bij verstrekking in PGB de gebruiker meer verantwoordelijkheid krijgt. De gebruiker moet zelf de aankoop regelen en wordt ook zelf verantwoordelijk voor het onderhoud van het hulpmiddel, wat niet voor iedereen haalbaar is. Zorg in natura biedt op dat vlak meer ontzorging, en hulpmiddelen kunnen via depots duurzaam worden hergebruikt.
- De leveranciers benadrukken dat voor hun goede dienstverlening voorop staat. Zij willen de klant zo goed en snel mogelijk bedienen. Zij herkennen zich niet in het beeld dat het voor hen niet zou uitmaken hoelang iets duurt omdat de aanbieder de klus al binnen heeft. Vanuit de gemeente zijn er ook contractmanagers die meekijken hoe de dienstverlening wordt uitgevoerd. Ze worden aangesproken als gemeente en/of inwoners ontevreden zijn.

Ravijnjaar

- Tijdens de bijeenkomst werd ook gesproken over de mogelijke gevolgen van het zogeheten 'ravijnjaar' voor de beschikbaarheid van Wmo-voorzieningen, in het bijzonder hulpmiddelen. Bij enkele deelnemers leeft de zorg dat bezuinigingen in het sociaal domein zouden kunnen leiden tot beperkingen in de toegang tot noodzakelijke ondersteuning.
- Vanuit de gemeente werd echter toegelicht dat het ravijnjaar geen directe invloed heeft op de verstrekking van hulpmiddelen. De contracten met aanbieders van hulpmiddelen lopen gewoon door, en voor dit onderdeel van de Wmo is geen jaarlijks budgetplafond vastgesteld. Wel werd aangegeven dat er mogelijk op andere terreinen binnen het sociaal domein, zoals de eigen bijdrage, effecten merkbaar kunnen zijn.

Toekomst

- Tijdens de bijeenkomst kwam ook de vraag aan bod hoe we in de toekomst omgaan met de inzet van hulpmiddelen binnen de Wmo. Er werd besproken dat er steeds kritischer wordt gekeken naar wat écht noodzakelijk is en wat wenselijk. Deze afweging speelt zowel op lokaal als landelijk niveau, mede door de dubbele vergrijzing en de toenemende druk op het zorgsysteem.
- Vanuit leveranciers werd toegelicht dat zij onderdeel zijn van een bredere keten waarin gemeenten, aanbieders en gebruikers samen verantwoordelijk zijn voor een doelmatige inzet

van voorzieningen. De vraag “Wat kunnen mensen nog wél?” wordt steeds vaker gesteld, en vormt de basis voor gesprekken over maatwerk, functionaliteit en duurzaamheid.

- Een concreet voorbeeld dat werd besproken is het idee van het delen van hulpmiddelen, zoals een scootmobiel-pool. Dit idee is aan een stille dood gestorven, maar het is goed om met elkaar te kijken wat voor mogelijke oplossingen er zijn. Zowel gebruikers als aanbieders willen immers hetzelfde: een dienstverlening die goed werkt, toegankelijk is en waar je op kunt vertrouwen. Door open te blijven praten over wat wél en niet werkt, en samen te zoeken naar verbeteringen, kunnen we stap voor stap de kwaliteit van ondersteuning versterken.

Hoe verder?

Aan het einde van de bijeenkomst werd met elkaar verkend wat een mogelijke volgende stap zou kunnen zijn. Wat nemen we mee uit deze gesprekken, en hoe kunnen we hier samen vervolg aan geven? Het was waardevol om elkaars perspectieven te horen en ervaringen te delen.

Wensen en ideeën voor vervolg:

- Verschillende deelnemers spraken de wens uit om vaker dit soort bijeenkomsten te organiseren, waarin het Wmo-team in gesprek gaat met gebruikers.
- Er werd geopperd om een klankbordgroep op te zetten, waarin gebruikers signalen kunnen afgeven en het Wmo-team kunnen adviseren. Mensen met verschillende ervaringen – bijvoorbeeld met vervoer of hulpmiddelen – kunnen in kleinere groepen meedenken.
- De dienstverleners vonden het idee van een klankbordgroep een goed idee. Ze benadrukten dat het belangrijk is om gebruikers actief te betrekken: “We kunnen denken dat we het goed doen, maar dat kan door gebruikers heel anders worden ervaren.” Meyra en Medipoint hebben direct met de gemeente contact. Connexxion heeft niet direct contact met de gemeente. Het vervoer is via de provincie georganiseerd. Trafficon voert in opdracht van de gemeente Amersfoort het contractmanagement uit voor het doelgroepenvervoer, waaronder regiotaxi en leerlingenvervoer. Trafficon fungeert als schakel tussen de gemeente en vervoerder Connexxion. Deze bijeenkomst was erg waardevol want het bood een kans om rechtstreeks in gesprek te gaan met gebruikers.
- Een belangrijk punt dat meerdere keren werd genoemd, is communicatie en verwachtingen. Dat blijft cruciaal. Laat het weten als iets niet goed gaat, maar ook als iets wél werkt. Duidelijkheid over verwachtingen en het blijven delen van ervaringen helpt ons allemaal verder.
- Vanuit *Onbeperkt Amersfoort* werd aangegeven dat er steeds beter contact is met de gemeente, en dat participatie een belangrijk goed is. Er werd gevraagd of deelnemers bereid zijn mee te denken over het vormen van zo’n klankbordgroep. Onbeperkt Amersfoort kan een belangrijke rol spelen in het verbinden van inwoners met de gemeente en het signaleren van knelpunten en kansen.