

Datum 7 mei 2015
Kenmerk WMOR15005a/EF/WvdH/FvL
Aan het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft Signaalbrief Welzorg

Geacht college,

Sinds 2 jaar verzorgt Welzorg de levering van hulpmiddelen zoals de rolstoel, scootmobiel en traplift aan Wmo-cliënten in de regio. Deze bezuinigingsoperatie heeft helaas naar onze ervaring tot nu toe niet de resultaten opgeleverd die je zou mogen verwachten op basis van de destijds gestelde eisen. Het leveren van passende en adequaat compenserende hulpmiddelen verloopt nog steeds moeizaam, met name waar het gaat om voorzieningen die meer aanpassing vragen dan de standaard middelen. Ook de veiligheid van hulpmiddelen leidt tot klachten.

Bij het vaststellen van de voorwaarden voor de gunning hebben de Wmo-raden in de regio weliswaar enige inspraak gehad, maar deze was gezien de tijdsdruk zeer beperkt en adviezen zijn nauwelijks overgenomen.

Nu na 2 jaar blijkt dat de tevredenheid over kwaliteit en dienstverlening nog steeds te wensen overlaat, wil de Wmo-raad graag het volgende onder uw aandacht brengen:

In maart jl. heeft de Adviesgroep Individuele Voorzieningen enige vragen en opmerkingen voorgelegd aan wethouder Peters. Dezer dagen ontvingen we hierop een reactie van de teamleider Wmo. De Adviesgroep heeft deze reactie, alsmede een tweetal brieven van Welzorg aan de "Stuurgroep NOB" en het periodieke klanttevredenheidsonderzoek van Welzorg besproken. Hieruit blijkt dat de klanttevredenheid zeker niet optimaal is en dat contractueel afgesproken normen niet gehaald worden. Het verbaast dan ook zeer dat uw teamleider constateert dat de gemeenten tevreden zijn over de dienstverlening van Welzorg. Men lijkt genoegen te nemen met de huidige stand van zaken. Verder begrijpen wij uit de antwoorden dat de communicatie tussen Welzorg en de gemeente over uitvoeringskwesties en klachten beperkt is, terwijl er naar onze mening toch alle reden is om zeer intensief de ontwikkeling van de dienstverlening te volgen. Ook verbaast het ons dat in het geheel geen afspraken zijn gemaakt over naleveringen.

De heer Schoenmakers, CEO van Welzorg, schrijft in een brief van juni 2014 dat men met minder dan een 100% klachtenvrije organisatie geen genoegen neemt. Welnu, ook bij ons blijven de klachten binnenkomen, zowel over de kwaliteit van het geleverde als over de communicatie en de doorlooptijd.

Twee van de *meest* schrijnende voorbeelden van de laatste tijd:

- de passing van een elektrische rolstoel op 1 december 2014 heeft tot nu toe nog niet geleid tot een bruikbare rolstoel;
- een geleverde elektrische rolstoel is niet veilig. Herstel door Welzorg blijkt een onmogelijke opgave. Het is tenslotte een behulpzame buurman die de gebreken oplost (vastschroeven van onderdelen). Is dit de bedoeling van de participatiemaatschappij?

Onderschat lijkt te worden dat een hulpmiddel na levering vaak niet meteen bruikbaar is. De praktijk laat zien dat er daarna juist problemen ontstaan. Dan komt maatwerk om de hoek kijken om die heel specifieke, klantgerichte zaken op te lossen. Uiteindelijk worden

dan de doelen wel gehaald, maar vraag niet hoeveel tijd en inspanning dat kost. Uit de antwoorden op onze vragen moeten wij opmaken dat zicht hierop bij de gemeente ontbreekt.

De Wmo-raad adviseert op basis van de ervaringen van de afgelopen 2 jaar:

1. **Kwaliteit en dienstverlening:** De huidige stand van zaken niet te accepteren en intensief verder te werken aan naleving van de contractuele afspraken en verbetering van overige knelpunten.
2. **Klachtenprocedure:** Zoals ook in andere situaties waarbij de uitvoering van Wmo-taken uit handen is gegeven aan derden, is voor cliënten de klachtenprocedure onduidelijk en tijdrovend en heeft de gemeente weinig tot geen zicht op klachten. We pleiten nogmaals voor één klachtenmeldpunt met daarin één partij (niet de gecontracteerde uitvoerder) die de afhandeling van klachten regelt. Op die manier zijn klachten beter in beeld, kan de tijd van oplossen in de gaten worden gehouden en weten mensen waar ze moeten zijn.
3. **Communicatie.** Door duidelijke afspraken te maken (wat, wie en wanneer) wordt veel leed voorkomen. Bedenk daarbij (citaat van een cliënt): "voor mensen die het betreft is het geen hulpmiddel maar is het hun leven".
4. **Sancties:** naar ons is medegedeeld zijn er bij de aanbesteding geen sancties afgesproken. maar dient in de relatie met de leverancier te worden uitgegaan van vertrouwen. Wellicht is het goed om in de toekomst wel sancties af te spreken en die ook toe te passen. Bij cliënten gebeurt dit ook, dus waarom niet bij leveranciers/zorgverleners?
5. **Advisering:** In de startnotitie (2012) is vastgelegd dat een ergotherapeut een uitdrukkelijk adviserende rol kan hebben bij de selectie en de passing. In een aantal situaties zou dit veel fouten en tijd kunnen voorkomen.

In afwachting van uw reactie,

Met vriendelijke groet,

Namens adviesgroep Individuele voorzieningen
Etty Fastenau
Wiljo van der Heijden
Fons van Lieshout