
Datum : 20 februari 2017
Kenmerk : ASD20170002a
Aan : het college van B en W van de Gemeente Oss
Betreft : ongevraagd advies Welzorg ervaringen

Geacht college,

1*

- Lange wachttijden, zowel aan de telefoon (meer dan een half uur is helaas geen uitzondering) maar ook voor reparaties en afspraken met adviseurs. Onderdelen al helemaal, 2 a 3 maanden is geen uitzondering. Op het moment dat mijn rolstoel kapot is, zit ik opgesloten in mijn huis en heb ik extra mantelzorg nodig.
- Een lekke band op donderdag kan pas op maandag gemaakt worden, ook al heb je een hulphond die uitgelaten moet worden. Na een klacht bij de WMO kan het wel op korte termijn gemaakt worden.
- Onderdelen worden verkeerd besteld of niet besteld (vooral door adviseurs). Je moet overal achteraan bellen. Levering van diezelfde onderdelen kan lang duren. Als het binnen is bij Welzorg, kan het zo maar zijn dat je meer dan een week moet wachten tot men een afspraak inplant om het te monteren. Geregeld heeft hier een monteur gestaan zonder onderdelen, omdat er weer eens wat mis ging. Verhuizingen, fouten in het computer systeem en reorganisaties werd als excuus aan gevoerd.
- Medewerkers aan de telefoon zijn soms ronduit chagrijnig en zien je niet voor vol aan. Ik heb zelf voldoende technische kennis om aan te kunnen geven welk onderdeel kapot is, maar dat wordt niet aangenomen. Je moet dan dagen wachten tot men een monteur beschikbaar heeft, die dan exact hetzelfde vaststelt als dat ikzelf vaststelde. Vervolgens moet je daar je hele planning natuurlijk op aanpassen want men geeft alleen dagdelen aan dat die monteur kan komen. Zelfs dat is geen garantie, al meerder malen meegemaakt dat een monteur in de ochtend zou komen en die doodleuk 's middags pas kwam, zonder berichtgeving. Dat laatste is ook bij adviseurs een probleem. Heb je een afspraak (met ergotherapeut erbij!) komen ze veel te vroeg of te laat of zelfs helemaal niet. Hier in de vakantie tijd ooit een inval adviseur gehad die doodleuk zei dat hij het allemaal niet gelezen had en ook niet ging noteren omdat hij inleen was en er verder toch niet bij betrokken was.....
- Adviseurs hebben niet genoeg kennis van zaken, te weinig productkennis maar ook te weinig kennis van aandoeningen en de gevolgen er van.
- Adviseurs schepen je af met een standaardvoorziening. Vaak omdat zij daar prijsafspraken mee hebben. Ik moest maar concessies doen, want wat ik wilde dat kon allemaal niet. Dan kan het dus zo maar gebeuren dat je meer dan een jaar met een compleet verkeerd hulpmiddel opgescheept zit. Alle aanpassingen daar aan zijn pas na lang zeuren uitgevoerd, alle ideeën voor die aanpassingen heb ik

zelf moeten aandragen. Er kwam niets van de adviseur zelf, deze adviseur is uiteindelijk ontslagen.

Uiteindelijk bleek dat ik een maatwerkvoorziening moest krijgen. Toen er een gespecialiseerde adviseur kwam van Welzorg Professional, tekende die vakman de rolstoel die ik jaren geleden al had aangevraagd. Het was dus allemaal wel mogelijk! Jarenlang heb ik mij moeten behelpen. Kon ik niet mee doen in de maatschappij en leverde mijn hulpmiddel mij extra pijn op. Nu ik wel het juiste hulpmiddel heb, zie ik pas echt wat ik al die tijd heb moeten missen. Doordat alles zo lang heeft moeten duren, heb ik veel vrienden verloren en heeft ook mijn partner en mijn familie hier onder geleden.

- Je krijgt iedere keer andere adviseurs, die zich zelden ingelezen hebben waardoor je steeds alles opnieuw moet uitleggen. Vooral als je een gecompliceerde hulpvraag hebt leidt dit tot veel fouten door hoofdzakelijk niet goed luisteren en overleggen. Daarnaast maakt men te veel gebruik van standaard protocollen en voorzieningen. Je wordt gedwongen om dat eerst te proberen terwijl van te voren eigenlijk al duidelijk is dat het niet gaat werken. Dan mag je dus weer weken wachten op nieuwe afspraak, weer uren ergotherapeut er aan kwijt. Dan blijken adviseurs niet altijd even open en eerlijk te zijn over mogelijkheden. Voor alles moet je vechten, wat vreselijk veel energie kost. Er wordt niet goed geluisterd naar de hulpvraag,
- Als een stoel speciaal gebouwd is, stuur dan bij aanspanningen de gespecialiseerde adviseur die hem ontworpen heeft. Niet een gewone adviseur want die heeft de kennis niet, neemt dan toch beslissing die eigenlijk nooit goed uitgepakt hebben. Uiteindelijk moet dan alsnog de gespecialiseerde adviseur komen. Dat duurt weer weken. Dat kan echt veel effectiever.
- Rolstoel werd afgeleverd zonder goed werkende remmen.
- Bij levering elektrische ondersteuning zou ik uitleg krijgen maar dat ging niet want de accu's waren niet geladen, Daarnaast wist de monteur die het kwam leveren maar heel weinig van het systeem en bleven mijn vragen dus onbeantwoord. Het systeem zou op mij afgesteld worden, maar dat kon niet omdat de accu 's leeg waren.
- Dankzij de inzet van een monteur en de gespecialiseerde adviseur werd de puinhoop van mijn langlopende proces van aangepaste rolstoel af en toe weer wat vlot getrokken. Het proces van aanvraag tot aanpassing zijn omslachtig, inefficiënt en vreten energie. Overal achteraan en bovenop zitten. Altijd doorvragen want de mensen aan de telefoon zeggen vaak maar wat en je krijgt zelden de mensen te spreken die jouw aanvraag behandelen waardoor er veel miscommunicatie is en er fouten worden gemaakt. Dat vergt bijzonder veel van de hulpvrager. Als je niet kan of niet durft voor jezelf op te komen, krijg je nooit wat je nodig hebt.
- Beloften van terug bellen worden zelden tot nooit nagekomen. Zelfs niet door de klachtenafdeling. Deze beloofde acties door te zetten naar anderen maar ook dat gebeurde niet.
- Ingediende klachten verdwijnen uit het systeem er wordt steeds verbetering beloofd maar er verandert niets.

- Je wordt niet op de hoogte gehouden door adviseurs, ook niet als men beloofd had een en ander uit te zoeken. Er wordt achter de schermen voor mij besloten, niet met mij. Alles gaat traag en bijzonder omslachtig. Een simpele aanpassing kan zo maar 2 maanden duren. Communicatie binnen het bedrijf is belabberd. De persoonlijke problemen die dit veroorzaakt laat hen koud.
- Het hulpmiddel krijgt nooit een periodieke servicebeurt. Dat maakt dat je plotseling onderdelen kan verliezen want alles aan zo'n stoel trilt los. Ook slijt de stoel/onderdelen daardoor sneller, dus hogere kosten.

2*

In juni 2016 heb ik een aangepaste driewiel fiets aangevraagd bij WMO van de Gemeente Oss. Op 19 augustus 2016 is vervolgens Eva de Reuver van WMO bij ons geweest. Gelukkig is snel een akkoordbevinding gekomen en is er door WMO een aanvraag gedaan bij Welzorg.

Aangezien ik maar niets hoorde en nogal lang duurde heb ik medio oktober gebeld met Welzorg. Bij het eerste telefoontje kwam de mededeling dat in het magazijn moest worden gekeken. Na het tweede telefoontje met Welzorg weer wat later werd mij verteld dat eerst geïnventariseerd moest worden wat er nou eigenlijk in het magazijn stond en dat waren zeker 4000 items. Daarna zou er een nieuwe zending komen die geïnventariseerd moest worden en daarna zou ik eens aan de beurt komen....

Ik vond dat ik op zo'n nare manier te woord werd gestaan dat ik contact op heb genomen met WMO. Daar werd me aangeraden een officiële klacht in te dienen bij Welzorg, dan zou WMO van hun kant ook contact opnemen.

Vanaf toen is het netjes afgehandeld door Welzorg. Er is een paar keer door hen contact opgenomen, ik ben keurig op de hoogte gehouden en medio december is dan mijn fiets geleverd.

3*

16-11-2015 Een Trophy 6 staat voor de deur. Geen uitleg, geen afstelling niets.

Spiegels los. Mandje ontbreekt. Stoel te hoog en maar 1 sleutel.

Na bellen komt er iemand die dit allemaal netjes oplost.

Dan ga je rijden en gaan spiegels loszitten. Remt niet goed. Banden te slap en ergste het hele stuurblok ligt eruit.

Bellen dus er zijn 15 wachtende na paar x doorverbinden met vele wachtende afspraak.

Er komt die dag niemand. Weer bellen en lang wachten. O maar hij staat er niet voor vandaag.

Maar volgende week!!!! Mevrouw ben niet dement ik kan geen week zonder.

[3 / ASD20170002a ongevraagd advies Welzorg ervaringen](#)

Binnen 5 min monteur die erg onverschillig en lomp met materiaal is.
Zo gaan we weken door. Soms wel 3x per maand
Afspraken niet nakomen. En nog steeds loopt stuurkolom eruit. Remmen niet goed.
3x sta ik onderweg zonder stroom in Berghem. Bij boer scootmobiel neergezet. Geen
contact te krijgen met hulplijn. In jaar tijd vele opladers kapot en dus niet echt
maken.
Gemeente paar keer gebeld maar ook daar geen echte oplossing
10-8 -2016!!! Bel ik gemeente dat ik er klaar mee ben. En eis dat zij gaan oplossen.
Zij hebben zorgplicht.
Consulent belt naar ze. Binnen paar min belt Welzorg mij. Na wat overleg komen ze
hem halen maar brengen al wel vervanger.
Van consulent hoorde ik dat na 3x zelfde probleem ze hem mee moeten nemen!!!
12-8- in de middag brengen ze hem terug of meer zetten ze hem neer.
Tekenen papieren is belangrijker dan klant.
In de stukken zitten papieren waar met datum gegooid is en ook lijst mankementen
En de woorden SVP goed nakijken is tevens klacht via Gemeente Oss. Dus
conclusie ???
Helaas blijkt nu dat de scootmobiel nog steeds een eigen leven leidt. Stoppen of
doorrijden ondanks rennen.
Weer bellen en paar "monteurs" later, blijkt begin dec 2016 dat ik dus al die tijd op
een afgekeurde scootmobiel gereden te hebben!!!
Op 12-12-2016 nemen ze hem in. Monteur wist van niets wilde hem komen maken.
Na veel over en weer gebel neemt hij hem mee en komt er een Pride die nieuw was.
Geen uitleg geen afstelling niets. Gebeld mevrouw dit is ie vaste??? Nee, deze is
tijdelijk moet er 1 hebben met zwaardere accu's.
Weer veel op en neer gebel blijkt dus vaste niet vast en moet een hele lijst ingevuld
worden. Voor zware accu moet gemeente Oss een beslissing afgeven.
Die hadden ze al maar konden ze niet vinden??
Veel contact met gemeente maar ook zij kwamen er niet door.
23-12 staat zonder overleg ellende zorg (Welzorg) voor de deur mijn echte vaste
scootmobiel brengen
Weer een privé maar dan Comfort. Niets afstellen niets uitleg.
Was een adviseur moest bellen voor monteur.
Ik bellen weer mee moest echt adviseur komen. Nu dus een te groot niet op mij
afgestemde scootmobiel die ook al weer regelmatig stil staat en oplader en accu
vervangen is.
Nu dus pgb toegewezen was spraken van om en om 3500 euro voor 7 jaar.
Nu dus net 31 met beetje en eigen bijdrage nog van 20 euro per mnd???
Scootmobiel mag pas opgehaald worden als ik eigen heb.
Welzorg heeft zich via contracten voor onderhoud bij veel bedrijven in gewerkt dus is
nog flink uitzieken om niet meer bij hun te hoeven zijn.