

*Datum* 10 juli 2014  
*Kenmerk* WMOR14009 / ER  
*Aan* het college van B en W van de Gemeente Oss  
*Betreft* Advies inzake Welzorg.

---

Geacht College van B en W,

In het antwoord van 18 februari 2014 over het advies van de Wmo-raad over eigen bijdrages (d.d. 5 januari 2014), geeft u tevens antwoord op enkele vragen betreffende Welzorg. De Wmo-raad blijft echter klachten ontvangen over de service van Welzorg en de kwaliteit van de geleverd hulpmiddelen, zowel voor als na reparatie.

*U stelt dat: “Van bezuinigingen door het verstrekken van hulpmiddelen van mindere kwaliteit is echter geen sprake. We hebben de afspraak dat leveranciers middelen leveren, die adequaat zijn en voldoen, technisch in goede staat zijn en passend zijn bij het noodzakelijke programma van eisen voor de cliënt. Wanneer een middel niet meer adequaat is, kan een cliënt contact opnemen met de gemeente of de leverancier en om vervanging/aanpassing vragen. Wanneer het middel niet meer gerepareerd kan worden of wanneer de technische staat niet acceptabel is, wordt het middel vervangen. Dat bepaalt de cliënt in overleg met de leverancier.”*

In principe zouden dergelijke afspraken het vertrouwen van u én van de cliënt waardig moeten zijn. Helaas is er noch voor de cliënt noch voor u als opdrachtgever een alternatief voorhanden. De commerciële benadering, die door middel van de aanbesteding wordt nagestreefd, maakt dat de concurrentie ontbreekt. Welke positie heeft de cliënt als hij of zij, in overleg met de leverancier, hem tot reparaties, aanpassingen of vervangingen moet aansporen? Wie bepaalt of een reparatie met spoed wordt uitgevoerd of dat de cliënt op de wachtlijst wordt geplaatst. Is een voorziening adequaat wanneer hij drie dagen niet gebruikt kan worden en is een levertijd van drie maanden redelijk? De Wmo-raad hoort direct en indirect een veelheid aan ervaringen, maar heeft geen concrete gegevens. Veel klachten worden ook anoniem doorgegeven omdat men vreest voor tegenmaatregelen van de leverancier, waar men immers van afhankelijk is. Het feit dat de huidige leverancier meer her-verstrekkingen doet, 98% t.o.v. de vorige leverancier 50%, zou erop kunnen wijzen dat de kwaliteit van de voorzieningen minder wordt en roept vragen op over de kwaliteit van het overleg met de cliënt.

In uw eerder genoemde antwoord van 18 februari 2014 geeft u aan: *“Ook is het niet mogelijk (c.q. zou het niet mogelijk moeten zijn) dat een leverancier inadequate voorzieningen verstrekt. Het bewaken van de kwaliteit van voorzieningen is wel degelijk een taak van de gemeente”* en *“Op korte termijn verwachten wij meer inzicht in de klanttevredenheid te hebben met betrekking tot de levering en kwaliteit van de hulpmiddelen omdat hiernaar doorlopend onderzoek via een onafhan-*

*kelijk bureau plaatsvindt.” Zijn deze resultaten al beschikbaar? De volgende uiting van radeloosheid kwam tot de Wmo-raad: “En dan hebben we het over eigen kracht en verantwoordelijkheid, allemaal prima, maar als je geen of weinig energie meer hebt (ziek zijn kost n.l. heel veel energie) wordt die eigen kracht door zulke organisaties stukje bij beetje afgebroken.”*

Ook over de kosten die gemaakt moeten worden voor het gebruik van het 0900 nummer wordt nog steeds geklaagd. In uw reactie maakt u de vergelijking met een andere voorziening: *“Het 0900-nummer van Welzorg zal inderdaad in geringe mate kostenverhogend zijn. Een en ander wijkt echter niet af van (bijvoorbeeld) de gang van zaken bij het aanvragen van een rit met het collectief vraagafhankelijk Wmo- vervoer”* Deze vergelijking wordt door velen als irrealistisch gezien. Voor het vervoer is eenmalig bellen meestal voldoende maar bij Welzorg moet altijd veelmalig gebeld worden.

De Wmo-raad zou graag willen weten:

- Tot wanneer loopt het contract met Welzorg.
- Zijn er al stappen ondernomen om tot een vernieuwd pakket van eisen te komen bij de volgende aanbesteding?
- Wordt over een nieuwe aanbesteding ook overleg gevoerd met de andere gemeentes waar het, naar onze informatie, ook klachten regent.

De Wmo-raad en de adviesgroep Individuele Voorzieningen willen graag met u in overleg om deze basisvoorzieningen adequaat en naar tevredenheid te regelen.

Mocht het college over deze inhoud nog nader met de Wmo-raad van gedachten willen wisselen zijn wij hiertoe uiteraard bereid.

Met vriendelijke groet,

*J.C. Raadgever, voorzitter*

*J. Smits, secretaris*