

## Vragen divers

### **Onderwerp: Ondersteuning Wmo m.b.t. fiets.**

Datum	9 juli 2018
Gesteld door:	Samen voor Valkenswaard / Fred Emmerik
Portefeuillehouder:	Mieke Theus
Teammanager:	Jan Peels, Willem Weeterings / S. Oosterink
Deadline:	9 augustus 2018

#### **Vraag:**

Door de (stief)ouders van een vrouw uit Dommelen ben ik benaderd betreffende de problematiek die zij hebben om een middels de Wmo verkregen fiets gerepareerd te krijgen. Meer dan drie weken wachtte de vrouw die fysieke beperkingen heeft, op de reparatie. Bellen naar de gemeente leverde stevast het antwoord op dat zij dit zelf moesten regelen met Welzorg. Welzorg hield de mensen echter aan het lijntje. Wel heeft zij voor de tussentijd een scootmobiel gekregen maar deze is niet voorzien van vering. Gevolg is dat zij plat ligt met rugproblemen en dus ook niet meer buitenkomt.

Op 27 juni heb ik namens deze mensen gebeld met de afdeling van de gemeente. Mij werd beloofd dat de vrouw in kwestie snel zou worden teruggebeld. Later die week blijkt niet dat er gebeld is door de gemeente naar de vrouw, maar dat Welzorg met een andere fiets op de stoep staat. Deze is echter niet afgesteld op de vrouw en dus niet bruikbaar. Gevolg: de chauffeur neemt de fiets weer mee.

Op 3 juli werd ik door de (stief)ouders benaderd dat zij die avond een mail naar de afdeling hebben gestuurd. Naast hun beklag staan er de volgende vragen in.  
\* Is het zo dat een gehandicapte geen steun meer mag verwachten van de afd. WMO?  
\* Hoe is het mogelijk dat de gemeente Valkenswaard zaken doet met een bedrijf dat zijn afspraken niet na komt?

Op 8 juli stuurt de familie weer een mail naar de gemeente met dezelfde vragen.  
Op 9 juli ontvangen de (stief)ouders een ontvangstbevestiging maar niets inhoudelijks.

Het vorengaande steekt. Enerzijds omdat we allemaal de problemen met Welzorg kennen maar ook omdat afspraken niet worden nagekomen. Maar het ergste van alles is dat de vrouw al meer dan een maand geen passend vervoer heeft en dus niet naar buiten kan. Daarom mijn vragen:

1. Wat is de stand van zaken op dit moment in onze relatie met Welzorg. Hoe lang gaan we dit soort klachten nog aanhoren?
2. Welke stappen gaat u zetten om de vrouw in kwestie echt te helpen?

#### **Antwoord:**

Wij vinden het heel vervelend voor betrokkene(n) als een door ons gecontacteerde instantie niet de zorg of dienst levert zoals die op basis van service afspraken zou moeten zijn. Wij nemen klachten serieus. In eerste plaats zullen we verwijzen naar betrokken instelling/instantie. We zullen bij herhaalde klachten in de toekomst scherper kijken of we eerder een rol kunnen en moeten spelen hierin. In dit specifieke geval is er contact geweest met Welzorg.

Ad 1 Klachten over de dienstverlening Welzorg worden door de gemeente besproken met de desbetreffende manager van Welzorg. Per klacht wordt een oplossing gezocht door Welzorg. Intussen heeft Welzorg een stap extra gedaan door een eenheid klachtenafhandeling op te richten.

Ook vanuit BIZOB wordt regelmatig met Welzorg over hun performance gesproken.

Ad 2. We hebben contact met Welzorg gehad en betrokkene is intussen geholpen.