

Art. 40 vragen naar aanleiding van klachten over Welzorg

De fractie van de PvdA Eijsden-Margraten krijgt met enige regelmaat klachten over o.a. de service van Welzorg. De verstrekte hulpmiddelen zijn vaak “de benen” van de gebruikers. De gebruikers hebben deze nodig voor het doen van boodschappen en andere algemene dagelijkse levenshandelingen en het participeren in bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, kortom om hun dagelijkse verplaatsingen te doen zoals u en ik. Diverse hulpmiddelen worden ook over grotere afstanden gebruikt. De gebruikers moeten dan kunnen vertrouwen op bijvoorbeeld een goede accu en een goede oplader etc. Hiervoor zijn een snelle service, evt. een gelijkwaardige vervangende scooter, accu of oplader ons inziens zeer snel nodig. Bij een garage krijg je immers ook per direct een leenauto mee.

1. Wat zijn de gemaakte afspraken met Welzorg over de te verlenen (o.a. onderhouds-) service en over het eventueel ter beschikking stellen van een (gelijkwaardig) vervangend hulpmiddel?
2. Wat doet de gemeente aan controle/monitoring op het gebruik van de hulpmiddelen die zij (mede) subsidieert voor, en na levering?
3. Hoe participeren de gebruikers namens de gemeente in toezicht op de kwaliteit van de geboden hulpmiddelen en de geboden service hierop?
4. Vind er door Welzorg preventieve/proactieve service plaats op de geboden hulpmiddelen. Zo ja, op welke wijze en met welke frequentie? Zo nee, waarom niet?
5. Graag de contractuele afspraken tussen de gemeente Eijsden-Margraten en Welzorg beschikbaar stellen.
6. Heeft Welzorg ooit contact opgenomen met het college over de problemen met de service naar cliënten? Zo ja, welke actie heeft het college ondernomen? Zo nee, is het college op de hoogte van de problemen?
7. Heeft het college afspraken met Welzorg over de termijn waarbinnen reparaties moeten plaatsvinden? Zijn er afspraken met het college gemaakt over hoe “cliënten met “pech onderweg” moeten worden geholpen? Zo ja, wat zijn deze afspraken dan? Zo nee, waarom niet?
8. De prijzen die Welzorg berekend voor aankoop van hulpmiddelen is voor de gemeente aanzienlijk duurder dan voor particulieren. Is dit bekend binnen het college? Zo ja, hoe verklaart u dit dan. Zo nee, bent u bereid dit te onderzoeken.
9. Gebruikers van de middelen en service van Welzorg zijn vaak mensen uit een kwetsbare groep van de samenleving. Deze mensen zullen, omdat ze afhankelijk zijn van de aangeboden hulpmiddelen, niet snel kritiek leveren op de aangeboden middelen en/of service van Welzorg. Volgens onderzoek van ons moet Welzorg zelf aan kwaliteitsmonitoring doen door zelf via enquêtes e.e.a. te onderzoeken en dit vervolgens te

Art. 40 vragen naar aanleiding van klachten over Welzorg

melden aan de gemeente. Deelt u onze mening dat dit niet bepaald een “onafhankelijke methode” is? Zo ja, deelt u onze mening dat het beter zou zijn als de gemeente zelf, op anonieme basis, jaarlijks een onderzoek zou doen (of laten verrichten) om zodoende een onafhankelijke meting te krijgen waarna het contract mogelijk kan worden bijgesteld of bij een andere leverancier worden ondergebracht? Zo nee, kunt u aangeven hoe de monitoring nu dan onafhankelijk plaatsvindt?

10. Is het college bekend met het begrip “kernassortiment” dat Welzorg hanteert? Zo ja, kunt u aangeven of het kernassortiment past bij alle hulpvragers? Kunt u aangeven in hoeverre er mogelijkheden zijn om buiten het kernassortiment om hulpmiddelen te verstrekken?
11. Is het college bekend met de gemiddelde levensduur van hulpmiddelen die Welzorg verstrekt? Graag een overzicht van de ouderdom van de huidige verstrekte hulpmiddelen en dan met name: (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en daaraan gerelateerde voorwerpen als kussens etc.
12. Is het college bekend met welke termijnen/criteria Welzorg hanteert t.a.v. economische en technische afschrijving van hulpmiddelen. Al te vaak bereiken ons berichten over hulpmiddelen die ver over de “houdbaarheidsdatum heen zijn” of hulpmiddelen die eindeloos worden gerepareerd met oude, niet meer deugdelijke onderdelen.
13. Wie is er binnen de gemeentelijke organisatie verantwoordelijk voor de geboden service en hulpmiddelen die via Welzorg wordt geleverd en op welke wijze kunnen inwoners/gebruikers hiermee communiceren? Word hier een proactief beleid in gevoerd?

Namens de PvdA-fractie

Carrie Vissers-Martens