

Zoetermeer, 21 september 2018

Geacht college,

Nog nooit kreeg Zó! Zoetermeer zoveel signalen over ernstige problemen bij de uitvoering van de Wmo in Zoetermeer als in de afgelopen maanden. Er is sprake van minimaal twee ernstige oorzaken:

1. De achterstanden bij de Wmo, waardoor Zoetermeer niet voldoet aan de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.
2. De chaotische toestanden bij de leverancier van de hulpmiddelen die sinds maart van dit jaar is gecontracteerd door de gemeente en die blijkbaar niet in staat is om de benodigde dienstverlening te leveren.

Het resultaat is dat zieken, gehandicapten en hoogbejaarden niet de hulp krijgen die ze nodig hebben, en dat de ouders van gehandicapte kinderen en andere mantelzorgers heel veel tijd moeten steken in het proberen te regelen dat hun dierbaren de hulp krijgen die ze nodig hebben. Zó! Zoetermeer ziet met lede ogen hoeveel frustratie en wanhoop dit teweeg brengt. Het betreft hulp die er niet is als het nodig is, vervoermiddelen (pendels, scootmobielen) die niet werken en die ook niet vervangen worden waardoor mensen gedwongen binnen zitten, aanvragen voor (onderdelen van) rolstoelen, huishoudelijke hulp of gehandicaptenparkeerplaatsen waarop niet op tijd wordt gereageerd en die niet op tijd worden geleverd, etc. etc.

Zó! Zoetermeer vindt dat het zo niet langer kan. We hebben hierover de volgende vragen.

Achterstanden bij de Wmo-afdeling van de gemeente

Zoals wij de wet begrijpen is het Wmo-proces als volgt:

- a) De Zoetermeerder doet een melding bij het college dat er behoefte is aan ondersteuning volgens de Wmo.
 - b) Het college moet zo spoedig mogelijk doch **uiterlijk binnen zes weken** een onderzoek naar deze ondersteuningsvraag verrichten.
 - c) Als het onderzoek is gedaan volgt direct een formele aanvraag.
 - d) Het college moet binnen 2 weken op deze aanvraag beslissen. (Gebeurt dat niet dan kan de aanvrager de gemeente in gebreke stellen en een dwangsom eisen.)
 - e) Nadrukkelijk staat in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (artikel 2.3.2 lid 9) dat als het niet lukt om binnen 6 weken na de melding het onderzoek te doen, dat de aanvrager dan zonder onderzoek een aanvraag kan doen.
1. Het college stuurt nu – na onze eerdere officiële vragen over de achterstanden – een bericht aan de mensen die een melding hebben gedaan dat de afhandeling (veel) langer duurt. Zó! Zoetermeer denkt dat dit niet de bedoeling is van de wet. Is het college dat met ons eens?
 2. Is er een juridische basis waardoor het toegestaan is om mensen langer te laten wachten op het onderzoek dan 6 weken?
 3. In de Zoetermeerse verordening op de Wmo staat dat een aanvraag zoals hierboven bedoeld bij c) moet worden gedaan op een door het college verstrekt formulier. Wij hebben in onze eerdere vragen over de achterstanden aan het college gevraagd om het aanvraagformulier beschikbaar te stellen. Tot op heden hebben wij het aanvraagformulier niet kunnen vinden op de

website. Mensen die wij hebben aangeraden om aan het college een mail te sturen met het verzoek om het aanvraagformulier te sturen, hebben het formulier niet gekregen. Zij kregen alleen bericht dat hun bericht was doorgestuurd naar de afdeling (wat dus verder geen enkel effect had). Kan het college ons een aanvraagformulier sturen zodat wij het kunnen mailen aan de mensen die langer dan 6 weken hebben gewacht en bij ons aan de bel trekken?

4. Kan het college er vanaf nu zelf voor zorgen dat aan mensen bij wie de 6 weken-termijn bijna is verlopen een aanvraagformulier wordt gestuurd zodat Zoetermeer volgens de wet handelt.
5. Zó! Zoetermeer wil graag met het college van gedachten wisselen over allerlei maatregelen om ervoor te zorgen dat dit niet nog een keer kan gebeuren (zoals spreiding van indicaties, veel vaker voor 5 jaar indiceren in plaats van voor 3 jaar, etc. etc.) Wij gaan er van uit dat nu eerst met man en macht gewerkt moet worden om de ontstane chaotische situatie op te lossen. Wij gaan er ook van uit dat een en ander uiterlijk op 1 december opgelost is. Wij verzoeken het college om de raad vóór medio januari uitgebreid te rapporteren over de oorzaken van de achterstanden en de schade die de mensen hebben geleden (hoeveel mensen hebben hoe lang zonder huishoudelijke hulp gezeten, etc. etc.) zodat de raad hierover kan spreken met het college.

Falen van de leverancier van de hulpmiddelen

Sinds de wisseling van leverancier van de zorg-hulpmiddelen op 1 maart 2018 (dus al meer dan een half jaar!) is er sprake van grote ellende voor de Zoetermeerse gehandicapten. Zó! Zoetermeer krijgt onder meer de volgende signalen:

- De telefonische communicatie verloopt uiterst moeizaam. Cliënten moeten voortdurend allerlei gegevens doorgeven (die gewoon bekend zouden moeten zijn) en krijgen terugbelbeloftes die niet worden nagekomen. Iedere reparatie kost meerdere keren bellen.
- De afgesproken reparatietermijnen worden niet gehaald en lijken vaak ook niet bekend bij het personeel van de leverancier. 'We hebben volgende week nog een gaatje' terwijl er volgens het contract binnen 24 uur gereageerd moet worden.
- De deskundigheid van de monteurs laat te wensen over. Waardoor de reparaties niet in één keer goed worden verricht.
- Er zijn onvoldoende onderdelen voorhanden.
- Leveranties duren erg lang.
- Er zijn volstrekt onvoldoende vervangende vervoermiddelen beschikbaar, zodat mensen feitelijk hun normale leven niet kunnen leiden, geen boodschappen kunnen doen, niet op bezoek kunnen en gewoonweg helemaal niet naar buiten kunnen. (Extra vervelend tijdens al de mooie zomerdagen van dit jaar.)
- Klachten die door de cliënten bij de leverancier worden ingediend leveren óf geen reactie op, óf een mail met een excuusje en dat de medewerker wordt aangesproken, maar het levert niet op dat de problemen snel worden opgelost. Het is totaal onduidelijk welke zin het indienen van een klacht heeft.

Zó! Zoetermeer heeft hierover al meerdere keren aan de bel getrokken (onder andere bij het Resultatendebat en het Voorjaarsdebat), en we hopen dat het college inmiddels in beeld heeft dat het helemaal mis aan het gaan is. Wij verbazen ons erover dat de cliënten steeds maar weer naar de leverancier worden verwezen met klachten. De gemeente moet dan van de leverancier horen hoeveel klachten er waren

1. Is het college het met ons eens dat de situatie totaal onacceptabel is?
2. Waarom regelt het college niet een meldpunt bij de gemeente zodat de gemeente zelf in volle omvang in beeld krijgt wat er mis gaat, en de cliënt

en/of mantelzorger kan ontzorgen? Het zou voor veel cliënten al veel schelen als ze niet een paar keer per dag moeten bellen, bidden en smeken om geholpen te worden.

3. Is het college bereid om zelf te monitoren of leveranties geschieden binnen de afgesproken termijnen en er zelf achteraan te gaan als dat mis dreigt te gaan, zodat de cliënten ontzorgd worden en iedereen op tijd heeft wat er nodig is?
4. Wij begrijpen dat in sommige gevallen vanuit de Wmo wordt aangeboden om als cliënt zelf maar een vervangend vervoermiddel te huren en de rekening naar de gemeente te sturen. Waarom wordt niet met de leverancier afgesproken dat de leverancier spullen huurt, als hij niet in staat is mensen een vervangende voorziening te leveren?
5. Wat zijn de plannen van het college om ervoor te zorgen dat de leverancier zich aan zijn contract gaat houden? Wanneer verwacht het college dat deze ellende voorbij is? Zijn er al juridische stappen ondernomen? Zo ja, waar bestaan die uit? Zo nee, waarom niet?

Hoogachtend,

Zó! Zoetermeer

Marijke van der Meer en Carla Krullaars