

“We willen behandeld worden als mensen”

Verslag van de bijeenkomst

GEHANDICAPTEN & ZÓ!

op 11 januari 2020



Belangrijkste uitkomst: deskundigheid en goede communicatie

Zaterdagochtend 11 januari kwam een groep gehandicapten bij elkaar om met elkaar te bespreken welke eisen er gesteld moeten worden aan een nieuwe leverancier van de hulpmiddelen. Zij gaven aan dat zowel deskundigheid als goede communicatie cruciaal zijn. Die deskundigheid is op alle aspecten nodig en betreft dus de mensen die bij de leverancier de telefoon aannemen, de monteurs die komen om service te verlenen, de adviseurs die betrokken zijn bij het 'bestellen' van een nieuwe rolstoel of scootmobiel, de werkplaats van de leveranciers en óók de Wmo consulenten.

Het tweede aspect dat de gebruikers buitengewoon belangrijk vinden is de communicatie. Weten waar je aan toe bent, eerlijkheid, vriendelijkheid en vooral inlevingsvermogen zijn uiterst belangrijk. Het is keihard nodig dat gehandicapten door de hulpmiddelenleverancier worden behandeld als alle andere volwassen mensen, op dezelfde manier als je verwacht van alle 'gewone' bedrijven en organisaties.

"Gehandicapt zijn is al moeilijk genoeg - daar ga ik nu niet over zeuren - maar je moet menswaardig behandeld worden!"

Over Gehandicapten & Zó!

De gemeente heeft het contract met de huidige leverancier van hulpmiddelen voor gehandicapten opgezegd omdat de gemaakte afspraken niet werden nagekomen. Er moet nu een aanbesteding worden gedaan om een nieuwe leverancier te vinden.

De leverancier is degene die 'gewone' handbewogen rolstoelen, elektrische rolstoelen, scootmobielen, aangepaste driewiel fietsen etc. etc. moet leveren. Dat is bijna altijd maatwerk, want iedere gehandicapte heeft weer andere dingen die hij of zij juist wel of niet kan. De leverancier moet er ook voor zorgen - door onderhoud en reparaties - dat de hulpmiddelen in goede staat blijven want de gehandicapten zijn er 24/7 van afhankelijk.



De wethouder, mevrouw Ingeborg ter Laak, heeft aangegeven dat zij het belangrijk vindt om van de gehandicapten zelf te horen wat zij belangrijk vinden en welke eisen er gesteld moeten worden aan de nieuwe leverancier. Zó! Zoetermeer heeft daarop een bijeenkomst georganiseerd om dit te bespreken. Er kwamen 20 mensen: 7 gebruikers van een elektrische rolstoel, 7 scootmobielers, 2 personen in een handbewogen stoel, en enkele mantelzorgers zoals moeders van gehandicapte kinderen. Daarbij is het belangrijk om je te realiseren dat veel mensen meerdere hulpmiddelen nodig hebben, zoals een gewone rolstoel voor binnen, een scootmobiel voor buiten, etc.

Behalve de ervaringsdeskundigen was ook een beleidsmedewerker van de gemeente Zoetermeer als toehoorder aanwezig.

Roel van der Vlies, de woordvoerder Wmo van Zó! Zoetermeer: "Hoewel overduidelijk was hoeveel frustratie, woede en verdriet het niet goed functioneren van de hulpmiddelenleverancier had opgeleverd, was ik onder de indruk van de positieve manier waarop met elkaar werd gesproken over de eisen die we als gemeente moeten stellen om ervoor te zorgen dat ook mensen met een handicap fatsoenlijk kunnen leven. Dat is toch het minste wat je mag verwachten in ons land."

De aanpak

Aan de hand van een aantal thema's is gesproken over de wensen en eisen. De belangrijkste punten zijn op papieren op de muur geschreven. Vervolgens hebben de aanwezigen een aantal stickers geplakt om de prioriteiten aan te geven. In dit rapport wordt verslag gedaan van de uitkomsten, aangevuld met enkele opmerkingen die mensen hebben gemaild omdat zij niet bij de bijeenkomst konden zijn. Het concept-rapport is vervolgens naar alle deelnemers gestuurd om te controleren of er niets is vergeten.

Levering van nieuwe hulpmiddelen

Het leveren van nieuwe hulpmiddelen loopt – vooral als het gaat om maatwerk – erg moeizaam. Het duurt oeverloos lang. Het is niet duidelijk waarom en waarop gewacht moet worden. Er is sprake van maanden en maanden wachten, soms langer dan een jaar. En wat uiteindelijk wordt geleverd is niet altijd goed.

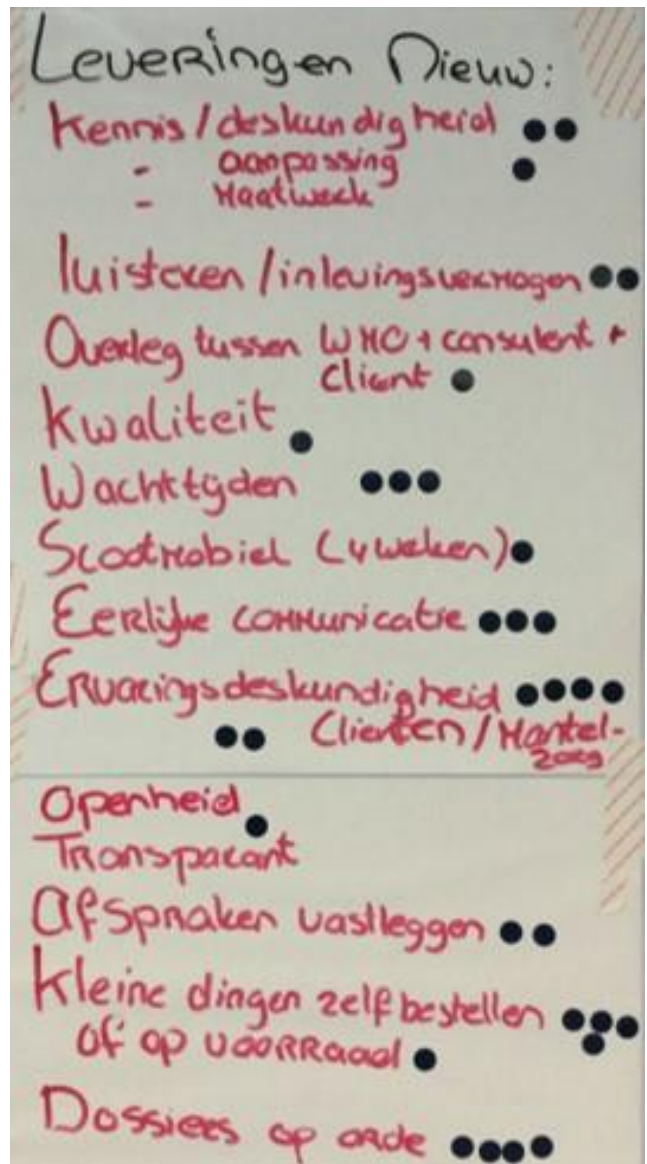
Deskundigheid

Het begint met de deskundigheid bij het beslissen wat er precies moet komen. Daarbij is belangrijk:

- Deskundigheid van de leverancier
- Aanwezigheid van een deskundige Wmo-consulent
- Indien gewenst de ergotherapeut erbij betrekken
- De cliënt en de mantelzorgers zijn ervaringsdeskundig, kennen hun eigen situatie het beste en moeten een serieuze gesprekspartner zijn
- Alles wat wordt afgesproken moet goed worden vastgelegd.

Maatwerk

Waar het gaat om de keuze van het hulpmiddel moet dit altijd maatwerk zijn:



- Niet proberen om mensen zoveel mogelijk in standaard hulpmiddelen te krijgen en niet alleen maar kijken naar de fabrikanten waar de leverancier een contract mee heeft zodat de keuze te beperkt wordt.
- Alle afspraken voor het nieuwe hulpmiddel moeten goed worden vastgelegd en naar de cliënt gecommuniceerd worden.
- Maatwerk bij scootmobielen en elektrische rolstoelen gaat vooral ook over de actieradius: veel gehandicapten hebben behoefte om ook buiten Zoetermeer vrienden en kennissen of sportwedstrijden te bezoeken. Ook snelheid is belangrijk. Als je partner fietst moet je genoeg vaart kunnen maken. De gebruikers van elektrische rolstoelen hebben behoefte aan zo'n 12,5 km/uur. Voor een scootmobiel is 17 km/uur gewenst. Dit betekent sowieso dat de accusterkte óók maatwerk moet zijn.

Wachttijden

- Een scootmobiel moet binnen 4 weken geleverd worden.
- Voor maatwerkrolstoelen en fietsen wordt 3 maanden redelijk gevonden. Als er veel passingen nodig zijn mag dat best een keer iets langer duren, als maar steeds gecommuniceerd wordt. Het moet duidelijk zijn waarop gewacht wordt en hoe lang het nog gaat duren.
- De Wmo-consulent moet degene zijn die bewaakt hoe het staat met de levering. De consulent moet de gehandicapte ontzorgen en in actie komen als de leverancier zich niet aan de afspraken houdt!

En verder

- Kleinere zaken, zoals onderdelen van de rolstoelen, moeten op voorraad zijn, óf je moet de mogelijkheid hebben om ze zelf ergens te bestellen en de rekening naar de Wmo te sturen.
- Zowel de leverancier als de Wmo-consulent moeten het dossier over de cliënt op orde hebben zodat steeds volstrekt duidelijk is wat de situatie van de gehandicapte is en wat er nodig is.

Service – onderhoud en reparatie

Wat in alle toonaarden duidelijk is geworden: je hebt niet voor niets een hulpmiddel via de Wmo gekregen. Dat betekent dat je rolstoel, je scootmobiel, je driewielerfiets en al je andere hulpmiddelen superhard nodig zijn om ervoor te zorgen dat je je leven kunt leiden. En je kunt niet zomaar even stoppen met leven, dus die rolstoel moet het gewoon doen!

Pech onderweg

De afspraak is: als je onderweg bent en je krijgt pech dan moet er binnen 2 uur een monteur zijn. Dat is het enige dat de laatste tijd redelijk verliep.

Er zijn niet veel klachten dat mensen langer dan 2 uur buiten hebben gestaan. Toch blijft het een belangrijk punt van aandacht:

- Twee uur is een uiterste grens. Hoe eerder hoe beter.
- Twee uur geldt voor alle hulpmiddelen voor alle cliënten, óók voor kinderen, en óók als je wel binnen bent, bijvoorbeeld bij kennissen of in een winkel.
- Als je niet meer met het hulpmiddel naar huis kunt moet de monteur niet alleen je hulpmiddel meenemen, maar ook ervoor zorgen dat je thuiskomt. In de afspraken stond (en moet er ook weer in komen) dat de leverancier bijvoorbeeld een taxi of een rolstoelbus voor je regelt (en betaalt). Dat moet niet alleen de cliënt weten, maar ook de monteur en de andere mensen die bij de leverancier werken.

Pech thuis

Elke situatie waarin het hulpmiddel onbruikbaar is, geldt als een noodgeval: ook als je niet in de regen staat, ook als je thuis bent... Sommige cliënten kunnen zich even redden met een reserve-hulpmiddel bijvoorbeeld een handbewogen rolstoel als de elektrische het niet meer doet, maar meestal is dat niet lang vol te houden (je hebt niet voor niks die elektrische gekregen).

Voorbeeld: Als je thuis merkt dat je scootmobiel het niet meer doet, stond je op punt om weg te gaan. In de huidige situatie kan het gebeuren dat op vrijdagmiddag om 16.00 uur het bedrijf al 'gesloten' is. Je komt dan via een nogal ondeskundige nooddienst bij een telefonist die zegt dat een monteur je gaat bellen. Als je geluk hebt, gebeurt dat. Die zegt dan dat hij niet mag komen omdat je thuis bent. Je kunt dan maandagochtend weer bellen. Op maandagochtend krijg je dan – na heel veel in-gesprek – het bedrijf aan de telefoon en dan krijg je te horen dat de monteurs van die dag al onderweg zijn, dat ze wellicht op donderdag nog een 'gaatje' hebben om je band te plakken. Al die tijd kun je je boodschappen niet doen (en néé, lang niet iedereen kan alles laten thuisbezorgen) je kunt niet naar je zangkoor of andere hobby, niet naar je werk, niet zoals beloofd met je kleinkind naar de sport, etc. etc.

Er is uitgebreid gesproken over passende reactietijden. Iedereen is het erover eens dat er kleine dingen zijn waarop je 5 werkdagen zou kunnen wachten. Maar... dat is bij bijna iedereen verschillend. Wat voor de ene persoon een niet belangrijk onderdeel is, kan voor de ander het verschil maken tussen wel en niet het hulpmiddel kunnen gebruiken.

De uitkomst is: maatwerk! Eén dag (24 uur) is vaak – maar niet altijd – te overbruggen, maar 5 werkdagen is bijna altijd te lang. En... in het week-

einde ben je net zo gehandicapt als doordeweeks! De gehandicapten willen gewoon goed overleg met de leverancier over het tijdstip waarop ze de monteur kunnen verwachten.

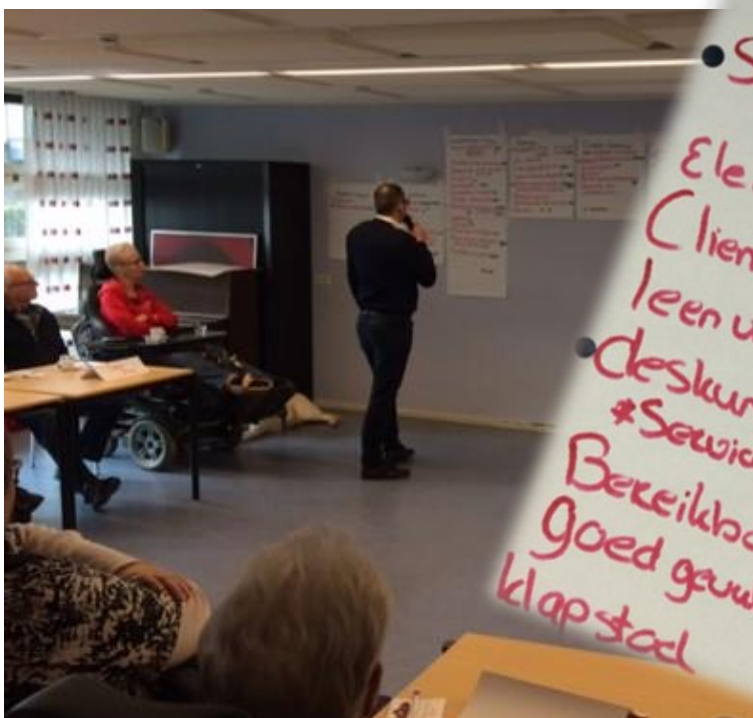
Monteur deskundig met de juiste spullen

De gehandicapten verwachten een monteur met een auto waarin allerlei veel voorkomende onderdelen aanwezig zijn. Daarnaast moet hij een stevige klapstoel aan boord hebben, zodat je ergens op kunt zitten terwijl hij de scootmobiel of rolstoel maakt. En het zou fijn zijn als hij én deskundig is én klantenservice als roeping heeft en je zonder gemopper over zijn persoonlijke omstandigheden helpt. Er zijn monteurs die buitengewoon vriendelijk, verstandig en creatief je weer op weg helpen. Die zijn zeer gewenst!

Dezelfde deskundigheid wordt verwacht van de mensen die in de werkplaats de moeilijkere aanpassingen en reparatie verzorgen.

Voorbeeld: Eindelijk komt er een monteur. Hij heeft geen flauw idee wat er moet gebeuren. Hij maakt een paar foto's van je rolstoel, verrekt en je hoort nooit meer wat...

Voorbeeld: De monteur maakt zich ervan af met een mooie belofte: 'Dit is een oud beestje. U bent aan een nieuwe toe. Ik zal zeggen dat ze een nieuwe moeten bestellen.' En dan maar wachten...



Service:

- Scootmobiel thuis 24 uur
- Elec. rolstoel buiten 2 uur
- Client geeft urgentie aan
- Leen voorziening deugdelijk
- Deskundigheid Monteur
- *Service nummer opvallen
- Bereikbaarheid
- Goed gevulde service auto
- Klapstoel

Onderhoud

Preventief onderhoud zou wellicht veel ellende kunnen voorkomen. Misschien wordt dat wel met de leveranciers afgesproken, maar het gebeurt nooit.

Leenvoorziening

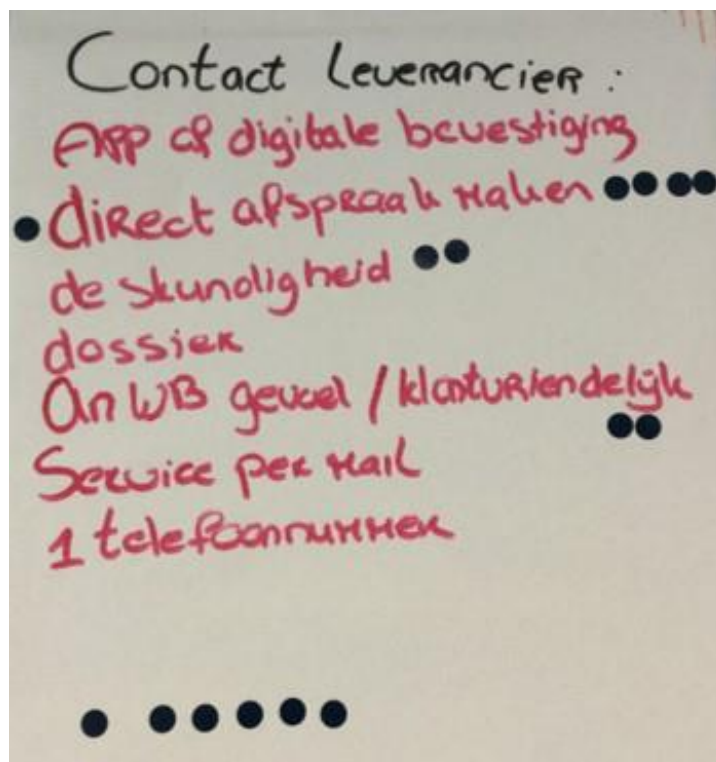
In de contracten wordt gesproken over een leenvoorziening als het hulpmiddel niet snel gerepareerd kan worden. In de praktijk werkt dat niet zo best:

- Het wordt nooit aangeboden. Je moet er altijd om zeuren.
- In eerste instantie is het niet beschikbaar 'alles in gebruik'.
- Als er dan een leenvoorziening is duurt het dagen voor het wordt bezorgd.
- Het betreft dan vaak een voorziening die oud is en niet al te best functioneert, vermoedelijk een hulpmiddel dat door iemand anders is afgedankt.

Onnodig te zeggen dat dit dus anders moet!

Contact met de leverancier

Communicatie is heel belangrijk. De communicatie met de leverancier is daarom als apart item besproken. Het papier waarop de belangrijke punten staan kreeg in zijn geheel veel stickers.



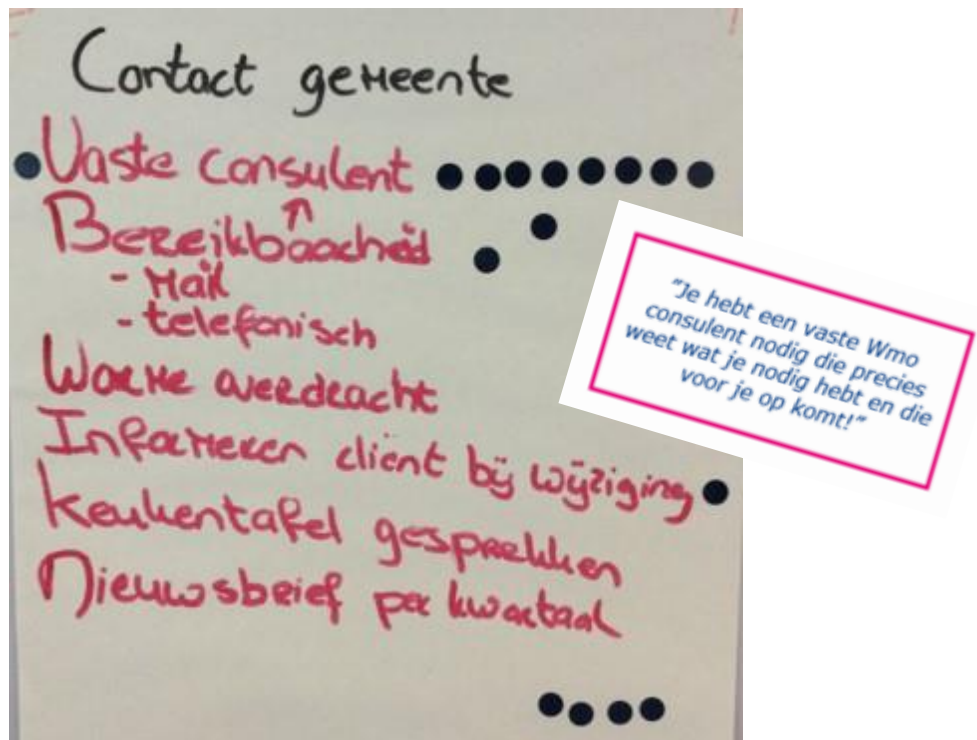
- Het moet mogelijk zijn dat je – als je belt voor een reparatie – dat er direct een afspraak wordt gemaakt.
- Een aantal mensen zou het fijn vinden als je kunt mailen of appen. Dat heeft vooral een functie als 'bewijs' dat je je reparatie hebt gemeld, en voorkomt ook het lang wachten aan de telefoon.
- Deskundigheid van de telefonist is belangrijk en ook de klantvriendelijkheid. Niet hoeven bidden en smeken om tijdig te worden geholpen, maar het ANWB-wegenwacht gevoel. Dus 'Wat vervelend dat u pech heeft, staat u veilig? We komen er zo snel mogelijk aan.' versus 'We hebben het vandaag heel druk? Kunt u niet aan iemand vragen om de boodschappen voor u te doen?'
- Graag één telefoonnummer dat altijd wordt beantwoord (de leverancier kan zelf eventueel zorgen voor doorschakelen), en niet beginnen met 'wij zijn gesloten'.
- De telefonist moet eenvoudig kunnen achterhalen wie je bent zodat je niet steeds je NAW-gegevens, geboortedatum en je telefoonnummer moet herhalen, en ze moeten op hoofdlijnen weten wat voor hulpmiddelen je hebt en wat er al eerder gebeurd is. Dus ook hier een goed dossier!

"Ze moeten niet tegen mij liegen, en ze moeten ook niet steeds denken dat ik lieg."



Contact met de Wmo-consulenten van de gemeente

De foto van het papier hieronder zegt al genoeg: graag een vaste consulent. Een die je kent en die bereikbaar is. Er is alle begrip dat iemand niet tegelijkertijd een keukentafelgesprek kan houden met de een en aan de telefoon kan zitten met de ander. Het ideale plaatje is dat je op werkdagen overdag altijd kunt bellen of mailen, en dat je – als je consulent er niet is – binnen één of twee dagen wordt teruggebeld.



Als de consulent vertrekt dan graag 'warm' overdragen aan de opvolger. En de cliënten willen het weten als hun consulent stopt. Het zou fijn zijn als de Wmo een nieuwsbrief zou verzorgen en die zou sturen aan alle cliënten. Daar kan dan in staan welke consulenten er zijn en er kan steeds een andere kwaliteitsafspraken worden toegelicht zodat je als gehandicapte weer even eraan wordt herinnerd dat je bijvoorbeeld om een leenvoorziening zou kunnen vragen.

Klachten

Dit is – na al het voorgaande – een bijzonder belangrijk punt. De afspraken in de contracten met de huidige leverancier, en ook met diens voorganger waren niet bijzonder slecht (met uitzondering van sommige responsetijden), maar de uitvoering was matig tot zeer slecht. Het gaat er dus niet alleen om dat er goede afspraken in het nieuwe contract komen, maar vooral dat **heel goed wordt geregeld hoe dit worden nagekomen.**

- De Wmo-consulent moet zich verantwoordelijk voelen voor de levering en er bovenop blijven zitten tot het nieuwe hulpmiddel is geleverd en duidelijk is dat het in alle opzichten voldoet. Dus niet de beschikking afgeven en het aan de cliënt overlaten om er almaar achteraan te zitten en/of moedeloos maar af te wachten of er ooit nog wat van terecht komt.
- Klagen bij alleen de leverancier voldoet niet. De gehandicapten willen een duidelijke plaats waar ze hun klacht kunnen indienen. De voorkeur heeft een mail naar de leverancier met een CC naar de Wmo. Als er telefonisch wordt geklaagd dan graag een schriftelijke bevestiging per mail of brief zodat het wordt vastgelegd. Als dat niet werkt moet er een onafhankelijke plaats zijn waar de klacht kan worden neergelegd.
- Op klachten is een serieuze reactie nodig, die verder gaat dan 'We hebben het doorgegeven aan de werkplaats.' Het is de bedoeling dat de klacht aanleiding is voor echte verbeteringen.
- De aanwezige gehandicapten hebben zich voorgenomen om ook zelf actief te blijven door – als het mis gaat – klachten in te dienen zodat de gemeente goed weet of het wel of niet goed gaat. Maar daarvoor is het eerst nodig dat alle afspraken die met de leverancier zijn gemaakt duidelijk worden gecommuniceerd.

Tot slot

Momenteel is de situatie met de leverancier erg slecht. Verschillende cliënten melden dat er forse problemen zijn met de leveranties waarbij het erop lijkt dat een aantal fabrikanten niet meer wil leveren aan de huidige aanbieder. Hoe eerder er een vervangende organisatie komt hoe beter.

De aanwezigen vonden het een positief gesprek, en vonden het fijn om met elkaar van gedachten te wisselen. Het is zeker voor herhaling vatbaar.



www.zozoetermeer.nl
www.facebook.com/zozoetermeer