

Ervaringen inzake rolstoel

in de loop van de periode 2019 2020 wordt duidelijk dat het functioneren van de rechterarm en de rechterhand lastiger wordt, in die zin dat het moeilijker wordt om de rechterhand op de joystick van de rolstoel te krijgen als de stuurkast in de hoogste stand staat, dat wil zeggen horizontaal.

Op 25 mei 2020 is dan ook schriftelijk een melding aan sociaal wijkteam Nijmegen gedaan voor aanpassing van de sinds 2014 in gebruik zijnde elektrische rolstoel onder bijvoeging van een advies van de ergotherapeut van de Sint Maartenskliniek en een offerte omtrent de benodigde aanpassing. De aanpassing betreft het plaatsen van een elektrisch in de hoogte instelbare stuurkast van de rolstoel.

5 juni 2020 komt er een ontvangstbevestiging van het sociaal wijkteam Centrum

Op 29 september 2020 is er een gesprek met een van de medewerkers van het sociaal team Nijmegen Oost waarin onder andere het uitblijven van actie op de melding van 25 mei besproken wordt. De betreffende medewerker zegt toe contact op te nemen met de betreffende collega's

1 oktober 2020 vindt een telefoongesprek plaats met een medewerker van het sociaal wijkteam Centrum (telefoon 0655465908) waaruit blijkt dat de vertraging is ontstaan omdat de stukken niet bij de juiste persoon terecht zijn gekomen. In dat telefoongesprek geeft de cliënt desgevraagd nogmaals aan wat de reden van de melding is. De cliënt geeft vervolgens zelf de mogelijkheid aan, gelet op de leeftijd van de rolstoel en de reeds uitgevoerde reparaties en de te verwachten toekomstige slijtage en vervanging van onderdelen, of een nieuwe rolstoel een optie is. De toezegging door de medewerker van het sociaal wijkteam is dat een en ander bekeken zou worden

15 oktober 2020 volgt een schriftelijke reactie van mevrouw Suzanne Loeffen van het sociaal wijkteam Centrum inhoudende dat de cliënt een indicatie krijgt voor de verstrekking van een nieuwe elektrische rolstoel.

Er worden twee opties geboekt:

- Verstreking in de vorm van een PGB. Het PGB bedrag dat daarvoor staat is €18.252,49. Dit bedrag is inclusief BTW en in dit bedrag zitten ook de kosten voor onderhoud en verzekering.
U kunt dit bedrag gebruiken voor de aanschaf van een voor u geschikte voorziening bij een leverancier van uw keuze. Kosten met betrekking tot de elektrische rolstoel boven dit bedrag zijn voor uw eigen rekening.
- Verstreking in natura. De elektrische rolstoel wordt geleverd door Welzorg. Middels een passing wordt gekeken welke rolstoel passend is voor u en er wordt bij de keuze rekening gehouden met de eisen waar de rolstoel aan moet voldoen. De selectie van de rolstoel ligt bij Welzorg. Wanneer er in de toekomst aanpassingen gedaan moeten worden, kan direct contact op worden genomen met Welzorg. Er zijn geen bijkomende kosten.

Cliënt kiest met tegenzin voor de laatste optie omdat is gebleken dat het persoonsgebonden budget te klein is om een passende rolstoel met bijbehorende aanpassingen et cetera te kunnen aanschaffen bij een zelfgekozen firma.

28 januari 2021 volgt een schriftelijke reactie van mevrouw Suzanne Loeffen van het sociaal team Centrum waarin onder andere wordt geconcludeerd dat de huidige rolstoel uit 2014 economisch is afgeschreven, en dat er een nieuwe rolstoel wordt versterkt en geen investeringen meer te doen in uw huidige rolstoel. Deze keuze is inderdaad gebaseerd op het feit dat de zithouding in de huidige rolstoel aanpassingen behoeft. Het feit dat de zithouding niet goed is en dat hier iets aan moet worden gedaan, staat vast en behoeft geen verder onderzoek.

Tenslotte wordt reactie afgesloten met de mededeling Welzorg de leverancier is die dit met de cliënt op gaat pakken. Het is aan Welzorg om een selectie te doen van merk en type rolstoel en daarbij benodigde accessoires en aanpassingen. Het zal dus ook aan het merk en type rolstoel liggen welke aanpassingen er nodig zijn met betrekking tot de stuurkast. Welzorg zal dit samen met de cliënt bekijken.

Op dinsdag 22 februari vindt een eerste ontmoeting plaats in de Sint Maartenskliniek tussen cliënt, de ergotherapeut en een medewerkster van de firma Welzorg. Tijdens dit intakegesprek worden foto's gemaakt van de nog in gebruik zijnde oude rolstoel en wordt het advies van de ergotherapeut besproken en de wensen van de cliënt.

17 maart volgt er een reactie van de medewerkster van Welzorg inhoudende dat er verschillende maatwerkvoorzieningen nodig aan de elektrische rolstoel. Een van de wensen van de cliënt is de elektrisch verstelbare stuurkast. Met de cliënt is besproken dat er ook andere alternatieven zijn voor de elektrische verstelbare stuurkast. Zoals een armlegger op maat of een werkblad met de stuurkast in het midden. De medewerkster van Welzorg zei tijdens het eerste gesprek dat alles te maken is maar het kost geld!! Vervolgens kwam zij in het gesprek en in het recente telefoongesprek alleen maar met het antwoord de oplossing moet adequaat maar goedkoop zijn in de ogen van de gemeente en de Wmo. Aangezien de cliënt daarmee niet akkoord is gegaan heeft hij voorgesteld om nog een passing in te plannen om dit nogmaals te bespreken.

Het lijkt Welzorg vervolgens ook verstandig om nog een passing hiervoor in te plannen en dat daarbij nog een tweede adviseur aanwezig zal zijn aangezien deze aanvragen weinig voorkomen. Op 18 maart laat Welzorg weten aan de afdeling planning gevraagd hebben om de fabrikant Sunrise van de rolstoel ook uit te nodigen bij de passing.

Kort na 18 maart 2021 heeft de cliënt al zijn onvrede over het proces en met name de opvatting van Welzorg over de aanpassing of alternatieven daarvoor schriftelijk laten weten aan de ergotherapeut. In dit verband zal daarop niet verder worden ingegaan.

De cliënt heeft wel overwogen :

1. De aanpassing van de elektrische stuurkast zelf te betalen en Welzorg de rolstoel te laten leveren met de overige aanpassingen.
2. Contact te leggen met raadsleden en de wethouder om deze gang van zaken aan de kaak te stellen.

Op 8 april 2021 vindt er een tweede gesprek plaats waarbij aanwezig zijn, de cliënt, de ergotherapeut van de Sint Maartenskliniek, de vertegenwoordigster van Welzorg alsmede een technisch adviseur van dat bedrijf en een adviseur van de fabrikant.

Tijdens het gesprek worden de benodigde aanpassingen aan rolstoel besproken, evenals de beoogde elektrisch in de hoogte instelbare stuurkast. Uiteindelijk komen de technici tot de conclusie dat er geen andere oplossing wenselijk is dan deze stuurkast elektrisch in de hoogte instelbaar moet zijn.

31 mei 2021 laat Welzorg weten, na aandringen van de cliënt en Sint Maartenskliniek, dat zij van de fabrikant de offerte hebben ontvangen en dat de stoel is besteld. Na ontvangst van de stoel kunnen dan de aanpassingen worden verricht. De verwachting wordt uitgesproken dat de stoel niet eerder dan medio juli 2021 geleverd zal zijn.

Op 20 oktober 2021 krijgt de cliënt weer bericht van Welzorg, na wederom aandringen van de cliënt en de revalidatiearts, dat Deze aanvraag inderdaad erg lang duurt omdat er complex maatwerk aan de rolstoel zit. Dit was niet goed gemaakt door Sunrise Medical.

De adviseur van Sunrise is hiervoor bij Welzorg langs gekomen op de vestiging om te beoordelen hoe de rolstoel kloppend gemaakt kan worden. Hier is even wat tijd overheen gegaan. De levertijd van hetgeen waarop gewacht wordt vanuit Sunrise staat op medio november. Echter is er het verzoek gedaan om dit zoveel mogelijk te bespoedigen, maar op dit moment zijn we helaas even afhankelijk van de mogelijkheden binnen Sunrise hieromtrent.

Er wordt wederom wat extra geduld gevraagd van de cliënt.

Op 26 oktober 2021 heeft de cliënt uitgebreid schriftelijk gereageerd richting Welzorg. Inhoudelijk zal in dit verband daar niet op worden ingegaan .

Op 23 november 2021 heeft de cliënt schriftelijk uitgebreid gereageerd aan Welzorg over zijn onvrede over het alsmat niet communiceren van de firma met de cliënt over de voortgang van het proces en het uitblijven van antwoorden op e-mails.

21 december 2021 ondertekening bruikleenovereenkomst, tevens aflevering van de nieuwe rolstoel.

20 juli 2022 monteert de monteur een steuntje aan de rechterarmleuning om scheef zitten te voorkomen. Dat was op 6 april afgesproken

9 juni 2022 de cliënt stuurt een uitgebreide mail, conform afspraak met Welzorg, met onderwerpen die nog moeten worden afgewerkt, en problemen die zijn ontstaan na de ingebruikname. Een aantal onderwerpen wordt tijdens het van de monteur op 20 juli opgelost. Een aantal onderwerpen moet nog worden behandeld na de zomervakantie van de monteur.

26 augustus 2022. Cliënt stuurt een e-mail aan Welzorg met openstaande onderwerpen voor afhandeling. De afspraak om dit te doen is op 6 oktober 2022

het betreft :

computer voor verder inregelen van de snelheden van de stuurkast,

kuitsteunen verhogen aan de linker en rechterbeensteun

rechterbeensteun verlengen,

linker voetsteun zit geregeld los,

rugleuning opnieuw instellen,

vering van de rolstoel aanpassen,

steun voor recht zitten aan rechterzijde,

verlichting vastzetten,

sterkere accu,

schot aan de linkerzijde verzetten in verband met vasthouden korset.

Op 14 november 2022 is nog steeds een aantal kwesties niet afgehandeld. Cliënt moet, na het bezoek van de monteur op 6 oktober, nog steeds wachten op een nieuwe afspraak.

Conclusie

het proces van toekenning van de rolstoel tot en met de levering op 21 december 2021 is ontegenzeggelijk te lang geweest. Het wordt gekenmerkt door het niet luisteren naar het cliënt tijdens het intakegesprek, de houding van de medewerkster van het bedrijf naar de cliënt met betrekking tot de voorgestelde en geadviseerde aanpassingen, niet communiceren van het bedrijf over de voortgang van het proces, Onvoldoende bewaking van het proces door het bedrijf vanaf het moment van het bestellen van de rolstoel en actief de fabriek benaderen omtrent voortgang.

Vanaf het moment van levering van de stoel aan de cliënt is er sprake van het moeilijk bereikbaar zijn het bedrijf, in dit geval nijmegen, een afspraak moeilijk te maken is met de monteur omdat alle afspraken die via het centrale kantoor in het westen van het land verlopen (een en ander is bevestigd door personeel van de Nijmeegse vestiging.) (Zij spreken zelfs over de organisatie van het bedrijf als zijnde een puinhoop), de afdeling klantenservice heeft gebrekkig inzicht in de dossiers van de cliënten, dossiers bevatten niet alle afspraken van de monteurs en de stand van zaken omtrent de aanpassingen et cetera, er is een enorm tijdsverschil tussen het moment van aanmelden van de onderwerpen die moeten worden afgewerkt en het moment dat de afspraak wordt gemaakt. (De gemiddelde tijd bedraagt minimaal zes weken.).

Voorts is van belang dat het hele proces zoals hierboven beschreven voor de cliënt een enorme aanslag is op zijn tijd en energie. Het levert veel irritatie op, gevoel van onmacht en hulpeloosheid, boosheid en ongemak vanwege het belang uitblijven van de aanpassingen. Bovendien moet veel energie worden gestoken en geduld in de relatie met het bedrijf.

Bovendien eist het veel doorzettingsvermogen en inzicht in het functioneren van een bedrijf. Dat is onaanvaardbaar voor cliënten en zou onaanvaardbaar moeten zijn voor de gemeente

Als de gemeente al snel is met de toekenning van hulpmiddelen, dan is het zaak dat ook de gemeente vervolgens de noodzaak blijft volgen en niet alles aan het bedrijf overlaat.

Het bedrijf voert zelf een tevredenheidsonderzoek uit, maar de vragen die daarin gesteld worden zijn zo algemeen en betreffen niet de bovenstaande problemen. Bovendien is nog maar de vraag wat het bedrijf met een uitslag van zo'n onderzoek doet. Dergelijke onderzoeken zijn inmiddels algemeen gebruik geworden maar het is nog maar de vraag of het leidt tot verbetering van de dienstverlening.

Aanbeveling:

1. De gemeente zou als aanbesteder het bedrijf moeten blijven volgen/controleren
2. Een gemeentelijk meldpunt inzake klachten et cetera instellen voor de cliënten.
3. Een *structurele klankgroep in het leven roepen met vertegenwoordigers van de gemeente, cliënten en belangenorganisaties waarin de problemen worden besproken en vervolgens aan het bedrijf voorgelegd ter oplossing.*
4. In de toekomst niet een bedrijf de gunning verstrekken voor alle hulpmiddelen in het kader van de Wmo, maar twee bedrijven. Op die manier ontstaat er concurrentie en dat is behoorlijk de kwaliteit van de dienstverlening.

Nijmegen 14 november 2022 Peter Driessen