



Stedelijke

Wmo-Adviesraad Amsterdam

Gemeente Amsterdam  
Wethouder E. van der Burg  
Postbus 202  
1000 AE AMSTERDAM

Amsterdam, 25 november 2014

Betreft: **URGENT** – uw brieven met kenmerk 381 - .....

Geachte heer Van der Burg,

Gedateerd 12 november, maar met het datumstempel 13 november 2014, zijn namens College van Burgemeester en Wethouders door Marcel Schneijder, Afdelingsmanager Uitvoering WMO Voorzieningen, brieven gestuurd aan Amsterdammers die hulpmiddelen in bruikleen hebben gekregen. Vergelijkbare brieven zijn eerder verstuurd naar andere postcodegebieden.

Deze brieven hebben tot paniek, onrust, grote zorg en onduidelijkheid bij de ontvangers geleid.

Wij gaan hier puntsgewijs op in. Gecursiveerd de punten waarop wij graag uw reactie ontvangen.

In deze brieven wordt gesteld dat de betreffende hulpmiddelen binnenkort worden vervangen door een vergelijkbare voorziening "omdat de gemeente sinds juni 2010 met drie leveranciers werkt".

- 1. Het causale verband ontgaat ons. Graag krijgen wij dat door u toegelicht.*
- 2. Als de gemeente al sinds ruim 4 jaar met deze leveranciers werkt waarom moet dan nu door de ontvangers binnen zeven dagen worden gereageerd?*

In sommige gevallen wordt de vervangende voorziening geleverd door de leverancier die de Amsterdammer zelf heeft gekozen voor het betreffende hulpmiddel. Onduidelijk is waarom deze voorziening zou moeten worden vervangen als deze nog naar tevredenheid wordt gebruikt; dit lijkt kapitaalvernietiging en veel hulpmiddelen zijn door de oorspronkelijke leverancier voor de gebruiker aangepast. Dit geeft grote problemen omdat de nieuwe leverancier die aanpassingen vaak helemaal niet kan aanbrengen en dat vaak ook verkeerd doet.

- 1. Waarom niet hulpmiddelen blijven gebruiken tot het moment waarop de gebruiker aangeeft dat deze aan vervanging toe zijn als dit een langere periode beslaat dan door de gemeente wordt gehanteerd?*
- 2. De vervangende voorziening blijkt in de praktijk ook een goedgekeurde herbruikbare voorziening te kunnen zijn. Dit is echter niet meer dan een tweedehands voorziening en wij kunnen ons niet voorstellen dat dat de bedoeling is.*

Als de vervangende voorziening geleverd moet gaan worden door een voor de Amsterdammer nieuwe leverancier dan moet "**binnen zeven dagen**" na de

datum die op deze brief staat" worden doorgegeven of gekozen wordt voor de door de gemeente aangewezen leverancier of voor één van de andere leveranciers.

- 1. Onduidelijk is wanneer de termijn van zeven dagen ingaat; er zijn immers 2 data op de brief vermeld. Graag vernemen wij en alle ontvangers van deze brieven wat exact de uiterste responsdatum zou moeten zijn.*
- 2. Deze termijn is op geen enkele manier in het belang van de Amsterdammers en wij vinden niet dat de gemeente deze kwetsbare groep op deze wijze kan en mag bejegenen. Wij verzoeken u daarom vriendelijk edoch dringend deze termijn te verlengen tot minimaal 4 weken en alle Amsterdammers die deze brief hebben ontvangen hierover per omgaande te berichten.*

Bovenstaande formulering heeft tot paniek, onrust en grote zorg geleid bij de Amsterdammers die nu naar volle tevredenheid gebruik maken van een hulpmiddel en zich gedwongen zien deze te laten vervangen door een hulpmiddel van een andere – voor hen onbekende – leverancier waarbij er slechts keuze is uit drie leveranciers en waarbij gevreesd wordt voor kwaliteitsverlies omdat niet alle leveranciers even goed bekend staan. Een paar willekeurige voorbeelden van nieuwe leveranciers ter illustratie.

1. Een cliënt die in september deze brief al heeft ontvangen heeft via leverancier Beenhakker een Scootmobiel ontvangen waaraan de benodigde aanpassingen niet waren aangebracht en waarover niet is afgestemd over het bezorgtijdstip.
2. Een andere cliënt moest bijzonder veel moeite doen telefonisch contact te krijgen met leverancier Harting-Bank. Harting-Bank wilde weten om welke hulpmiddelen het ging en welke aanpassingen hieraan gedaan waren. Op de suggestie van cliënt deze informatie op te vragen bij de firma Welzorg - waar men beschikt over een dossier waarin de voorzieningengeschiedenis beschreven staat - werd geantwoord dat Welzorg daar niet aan deed en werd voorgesteld dat de cliënt dit dossier zelf zou opvragen bij Welzorg. Welzorg is echter heel moeilijk bereikbaar. Overigens hield bij Welzorg een ergotherapeut toezicht op de aanpassingen aan de rolstoel.

In onze brief van 29 september jl. betreffende het door de gemeente ontwikkelde WMO-inkoopbeleid 2015 hebben wij al aangegeven onder andere zeer te hechten aan continuïteit van zorg en het behouden van deskundigheid en zorg die dicht bij de cliënt wordt georganiseerd en aangeboden, de welbekende "zachte landing". Ook hebben wij in deze brief de suggestie gedaan ruimte te creëren in termen van tijd en budget (bijvoorbeeld van het totale budget een percentage reserveren om vernieuwing te stimuleren) en een aantal inhoudelijke, aanvullende criteria te formuleren waardoor ook andere aanbieders in de gelegenheid zijn alsnog in te schrijven.

- 1. Wij dringen erop aan ook hier ruimte te creëren zodat Amsterdammers gebruik kunnen blijven maken van hun huidige leverancier.*
- 2. Verder zijn wij ook hier voorstander van een zachte landing en alle Amsterdammers die nu naar volle tevredenheid gebruik maken van hun hulpmiddel de tijd te geven om niet eerder dan per 1 januari 2015 (datum waarop de WMO in werking treedt, dus waarom hierop al vooruitlopen?) eventueel gebruik te gaan maken van een andere leverancier.*

Sommige Amsterdammers hebben meerdere hulpmiddelen in bruikleen en ontvangen per hulpmiddel een separate brief. De inhoud van deze brieven is niet

op elkaar afgestemd. Waar in de ene brief wordt gesteld "Deze brief geldt alleen voor de voorziening die genoemd is als u ook andere voorzieningen hebt, dan vervangen wij die nu niet", wordt in de andere brief gesteld dat de bestaande voorziening wordt vervangen. Dit leidt tot onduidelijkheid.

*1. Wat gaat u doen om deze onduidelijkheid uit de wereld te helpen?*

Aan het eind van de brieven wordt de mogelijkheid geschetst tot het indienen van een klacht.

*1. De ervaring van de afgelopen paar dagen leert dat de klachtenlijn via de telefoon onbereikbaar is. Graag vernemen wij van u hoe u dit gaat verhelpen.*

*2. Graag vernemen wij van u of het indienen van een klacht bij WZS een opschortende werking heeft.*

Gezien de urgentie van het hierboven geschetste, verzoeken wij u **binnen zeven dagen** (wij houden gemakshalve dezelfde termijn aan als in uw brief) te reageren op deze brief.

Met vriendelijke groet,

Greetje Luif,  
Waarnemend voorzitter Stedelijke Wmo-Adviesraad

i.a.a.

- Marcel Schneijder
- De leden van de commissie zorg