

# Klagen toegestaan

Onderzoek naar klachtafhandeling sociaal domein



## Samenvatting en aanbevelingen

Inwoners van de gemeente Emmen krijgen, als zij in het kader van de Wmo een klacht willen indienen, te maken met diverse klachtregelingen en -procedures. Over het algemeen hebben de uitvoerende organisaties een functionerende klachtenprocedure. Stichting De Toegang heeft nog geen klachtenprocedure vastgesteld en gepubliceerd. Dat is een ernstige tekortkoming. Daarnaast is er de gemeentelijke klachtenprocedure en de functie van Ombudsman sociaal domein.

Er is binnen de gemeente onvoldoende zicht, op bij inwoners levende klachten omdat veel klachten buiten de formele klachtenprocedures worden afgehandeld. Registratie vindt dan enkel plaats als de klacht behandelende instantie van mening is dat het een formele klacht betreft. Er is weinig inzicht in de wijze waarop klachten worden afgehandeld.

Op basis van mijn bevindingen stel ik de volgende aanbevelingen voor aan de gemeente Emmen.

1. Zorg ervoor dat de klachtregeling van Stichting De Toegang zo snel mogelijk definitief wordt vastgesteld, gepubliceerd op de website van Stichting De Toegang en dat cliënten hier in het keukentafelgesprek over worden geïnformeerd.
2. Laat door de gemeente gecontracteerde organisaties op een uniforme wijze inhoud geven aan klachtafhandeling. Dit geldt zowel voor de procedure, de toegankelijkheid als de wijze van registratie, waarbij iedere uiting van ongenoegen van een inwoner wordt opgevat als klacht. Heb daarbij in het bijzonder oog voor de veranderde rechtspositie van inwoners in het geschillen- of klachtrecht als gevolg van het overdragen van uitvoeringstaken uit de Wmo aan Stichting De Toegang en aanbieders. Onderzoek of in navolging (of liever: vooruitlopend op) landelijke ontwikkelingen de gemeente kan komen tot een meer integrale aanpak van geschillen klachtbeslechting.
3. Draag als gemeente, in aanvulling op de tweede aanbeveling, zorg voor een goed registratiesysteem van klachten binnen het sociaal domein. Gebruik de geregistreerde gegevens om eigen beleid te toetsen. Neem signalen mee in de gesprekken met De Toegang en de gecontracteerde aanbieders om in gezamenlijkheid te komen tot betere dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Emmen.
4. Communiceer voortvarend en proactief over de problemen die er zijn met de hulpmiddelenleverancier Welzorg. Benader alle inwoners van Emmen die voor ondersteuning in de vorm van een hulpmiddel afhankelijk zijn van deze organisatie en draag er zorg voor dat dit hulpmiddel wordt geleverd, gerepareerd of aangepast in overeenstemming met wat is afgesproken.

## Inhoud

Samenvatting en aanbevelingen.....	2
Aanleiding en achtergrond onderzoek.....	4
Opzet en uitgangspunten onderzoek.....	5
Doel .....	5
Werkwijze en verantwoording.....	5
Algemeen .....	6
Definitie klacht .....	6
Uitgangspunten bij klachtbehandeling .....	6
Positie en rechtsvorm De Toegang .....	7
Klachtbehandeling door privaatrechtelijke organisaties .....	7
De positie van de inwoner .....	7
De Organisaties .....	9
De Toegang .....	9
De hoofdaanemers.....	10
De gemeente als eindverantwoordelijke .....	10
Klachten over Welzorg .....	13
BIJLAGE – Vragen en antwoorden klachten.....	15

## Aanleiding en achtergrond onderzoek

In november 2017 is een rapport verschenen van het onderzoek dat door de Ombudsman sociaal domein is uitgevoerd naar aanleiding van de start van Stichting De Toegang per 1 januari 2017.<sup>1</sup>

Vanaf die datum is De Toegang verantwoordelijk voor de toeleiding naar zorg en ondersteuning door aanbieders actief in de gemeente Emmen. Dit in het kader van de Wmo 2015. Een half jaar later is hier de Jeugdwet aan toegevoegd.

Een van de aspecten die in dit onderzoek aan de orde kwamen, betreft de omgang met klachten. Klachten door zowel De Toegang als over de zogenaamde hoofdaanbieders: de vier organisaties die in de zes gebieden waarin de gemeente Emmen is opgedeeld, verantwoordelijk zijn voor het invullen van de ondersteuning en begeleiding. Gelet op het specifieke karakter en belang van dit onderwerp en het feit dat nader aanvullend onderzoek nodig was, is de keuze gemaakt om hierover onafhankelijk van het rapport over De Toegang te rapporteren.

---

<sup>1</sup> Ombudsman sociaal domein gemeente Emmen, *Toegan(g)kelijk. Onderzoek naar de start van De Toegang* (Zuidlaren 2017).

## Opzet en uitgangspunten onderzoek

### Doel

Doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de verschillende klachtenprocedures die worden gehanteerd door organisaties die actief zijn in het sociaal domein van de gemeente Emmen en wat dit betekent voor de inwoners van Emmen.

### Werkwijze en verantwoording

Voor dit onderzoek zijn de klachtregelingen van de vier hoofdaanemers At Home First, Promens Care, Dokter Schoonmaakorganisatie en Thalia Thuiszorg opgevraagd. Verder is gesproken met (vertegenwoordigers van) een aantal hoofdaanemers en zijn bij de gemeente Emmen gegevens opgevraagd over het aantal klachten per gebiedsdeel. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met de bestuurder en een medewerker van De Toegang over de totstandkoming van een klachtenprocedure voor deze organisatie. Het onderzoek is uitgevoerd tussen mei en november 2017.

Om dit onderzoek in een breder context te plaatsen, zijn recente rapporten van de Nationale ombudsman en M. Scheltema, regeringscommissaris voor de algemene regels van bestuursrecht, meegenomen in de analyse.<sup>2</sup>

Uiteindelijk zijn alle resultaten geanalyseerd en gewogen en daarvan is dit rapport een verslag.

De Ombudsman sociaal domein is bij het verzamelen van informatie afhankelijk van wat hem door inwoners, de gemeente Emmen, Stichting De Toegang, hoofdaanemers en aanbieders wordt aangeleverd en heeft niet de bevoegdheid om zelf informatie(systemen) in te zien.

De termen 'inwoner' en 'cliënt' worden door elkaar gebruikt. In alle gevallen betreft het inwoners van Emmen met een hulp- of ondersteuningsvraag in het kader van de Wmo.

---

<sup>2</sup> Nationale ombudsman, *Terug aan tafel, samen de klacht oplossen. Onderzoek naar klachtbehandeling in het sociaal domein na de decentralisaties* (maart 2017)  
Scheltema M., *Advies integrale geschillenbeslechting in het sociaal domein* (mei 2017). Rapport geschreven in opdracht van het Ministerie van BZK.

## Algemeen

### Definitie klacht

Wat is een klacht? Op basis van de Algemene wet bestuursrecht (Awb artikel 9) en hoe een overheidsinstantie dient om te gaan met een klacht, komt de Nationale ombudsman met de volgende brede definitie van een klacht: “Een uiting van ongenoegen over de manier van handelen of het niet handelen van een overheidsinstantie.”<sup>3</sup> Het kan daarbij gaan over “de lange behandelingsduur van een bezwaarschrift of over onjuiste informatieverstrekking op de website, maar ook over het handelen van een specifieke medewerker bij de gemeente.”<sup>4</sup>

De Ombudsman sociaal domein van de gemeente Emmen ziet geen reden af te wijken van de definitie van de Nationale ombudsman en hanteert en bepleit dan ook eenzelfde brede uitleg van het begrip klacht.

Het gaat vervolgens bij het behandelen van de klacht niet primair om het rechtmatig handelen van de gemeente, maar vooral over de behoorlijke omgang van de gemeente Emmen met haar inwoners. Het klachtrecht biedt een ieder de mogelijkheid om de gemeente te attenderen op zaken die anders, of beter zouden moeten gaan.<sup>5</sup>

### Uitgangspunten bij klachtbehandeling

Het is belangrijk dat de inwoners van Emmen die in het kader van de Wmo, Jeugdwet of Participatiewet voor ondersteuning of zorg te maken krijgen met de gemeente, De Toegang of aanbieder weten waar zij een klacht kunnen indienen. Een enkele verwijzing op een website is eigenlijk onvoldoende, omdat niet iedere inwoner kan omgaan met een computer of gebruik maakt van het internet.

Daarbij moeten zij erop kunnen vertrouwen dat de klacht eerlijk en onafhankelijk wordt behandeld en niet bang hoeven zijn voor mogelijke gevolgen in de verhouding tot de gemeente of uitvoerende instantie. Dit vraagt om een transparante procedure van klachtafhandeling waarin rollen, rechten en plichten, en termijnen helder staan beschreven.

De stap nemen om een klacht in te dienen, lijkt in sommige gevallen niet als groot te worden ervaren, maar uit de meldingen die mij bereiken, blijkt vaak het tegenovergestelde. Mensen wachten soms maanden voordat ze aangeven het ergens niet mee eens te zijn, of zich ergens ongemakkelijk over te voelen. Een formele benadering, onduidelijkheid of het uitgaan van een grote mate van (digitale) geletterdheid, maar ook bescheidenheid weerhouden inwoners van Emmen ervan om te klagen, om instanties als de gemeente, aanbieders en ook de Ombudsman sociaal domein te bellen.

Neemt iemand toch de stap dan is het essentieel dat hij of zij wordt gehoord, dat daarvoor de tijd wordt genomen zodat diegene niet alleen het gevoel krijgt, maar daadwerkelijk serieus wordt genomen in zijn of haar klacht.

---

<sup>3</sup> Nationale ombudsman, Terug aan tafel 62.

<sup>4</sup> Ibidem 62.

<sup>5</sup> Ibidem 18.

## Positie en rechtsvorm De Toegang

De Toegang is een stichting en voert als privaatrechtelijke organisatie een publieke taak uit met de gemeente Emmen als opdrachtgever. Naast een formele relatie met de gemeente, die is vastgelegd in de statuten, heeft de stichting een informele relatie met de aanbieders van de ondersteuning.

## Klachtbehandeling door privaatrechtelijke organisaties

Wat in artikel 9 van de Awb staat over de behandeling van klachten geldt alleen voor bestuursorganen. Dit betekent dat privaatrechtelijke organisaties als De Toegang en aanbieders van ondersteuning in de gemeente Emmen vrij zijn in de manier waarop zij klachten over hun medewerkers afhandelen. Voor de behandeling van klachten over ingehuurde – private – instellingen gelden de specifieke klachtregelingen uit bijvoorbeeld de Wmo, de Jeugdwet of de Wkkgz.

## De positie van de inwoner<sup>6</sup>

De gemeente Emmen heeft zelf maar een beperkte formele rol in het proces van toekenning van ondersteuning. Wat de gemeente doet is het afgeven van een beschikking (het nemen van een besluit) op basis van een indicatie of advies van Stichting De Toegang en het ondersteuningsplan van een hoofdaannemer. Als een inwoner het niet eens is met de inhoud van de beschikking dan kan hij daartegen in bezwaar gaan of uiteindelijk de gang naar de bestuursrechter maken.

Gaat het niet om een besluit maar om een ander optreden van het (gemeente)bestuur – zoals het beschikbaar stellen van een (algemene) voorziening of andere vormen van een besluit – dan is bezwaar en een beroep op de bestuursrechter geheel niet mogelijk.

Als in de beschikking wordt gesproken over een te behalen resultaat, bijvoorbeeld een schoon huis, dan kan de inwoner wiens huis het betreft geen bezwaar maken tegen de manier waarop het huis wordt schoongemaakt. Wordt er in de beschikking tot in detail vastgelegd hoeveel uren worden besteed aan het schoonmaken van het huis, op welke dagen en op welke manier het gebeurt dan kan hier wel bezwaar tegen worden gemaakt. Het nadeel van het tot in detail vastleggen van dergelijke afspraken is dat bij veranderende persoonlijke omstandigheden steeds opnieuw een beschikking moet worden afgegeven.

Het eerste (niet te gedetailleerd) verdient de voorkeur, omdat dit meer recht doet aan de (mogelijk veranderende) persoonlijke omstandigheden (gezondheid, beschikbaarheid mantelzorg) van de inwoner met een ondersteunings- of hulpvraag. Het nadeel hiervan is dat de inwoner in dat geval niet in bezwaar kan gaan tegen het besluit van de gemeente. Hij zal wanneer hij niet tevreden is over de manier waarop de ondersteuning wordt geboden (los van het resultaat) via een klachtprocedure of mogelijk door de gang naar de burgerrechter zijn gelijk of recht moeten zien te behalen.

Mede met het oog hierop adviseert Scheltema om te komen tot een meer integrale aanpak van geschillenbeslechting.

---

<sup>6</sup> Deels ontleend aan: Scheltema, *Advies integrale geschillenbeslechting 2*



Daarbinnen zal dan ook het handelen van organisaties die uitvoering geven aan de Wmo (en ook de Participatiewet) in aanmerking kunnen komen voor bezwaar en beroep in het kader van de Algemene Wet Bestuursrecht.<sup>7</sup>

Het is belangrijk dat de gemeente Emmen oog heeft voor de mogelijkheden en positie van de inwoner voor wat betreft de inrichting van het geschillen- en klachtrecht. Daar waar deze positie is verslechterd of onvoldoende geborgd door de herinrichting van het sociaal domein zal de gemeente als verantwoordelijke het initiatief moeten nemen om hierin verbetering te brengen.

Mogelijk biedt de Handleiding geschilbeslechting sociaal domein daartoe aanknopingspunten.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Ibidem 9-11.

<sup>8</sup> Ministerie BZK, *Handleiding geschilbeslechting sociaal domein* (Den Haag 2017).

## De Organisaties

### De Toegang

Stichting De Toegang heeft aangegeven, dat een klachtregeling in concept aanwezig is en dat de cliënt in het (keukentafel)gesprek op de conceptklachtregeling wordt gewezen. De definitieve klachtregeling wordt nog op de website geplaatst. Een flyer over de klachtregeling wordt, als deze klaar is, bij het keukentafelgesprek uitgedeeld.

Verder heeft Stichting De Toegang aangegeven, dat er enkele klachten zijn ontvangen over de uitkomst van het onderzoek waarmee de cliënt het niet eens is. Daarnaast is er een enkele keer geklaagd over de bejegening.

Ik vind het getuigen van onzorgvuldigheid van de gemeente Emmen dat Stichting De Toegang bij de start op 1 januari 2017 niet beschikte over een definitieve klachtregeling. Te meer omdat De Toegang het eerste contact vormt voor de cliënt die een hulp- of ondersteuningsvraag aan de gemeente voorlegt. Weliswaar worden cliënten in het keukentafelgesprek gewezen op een inmiddels opgestelde conceptklachtregeling, maar dit biedt niet volledige duidelijkheid over de precieze rechtspositie van degene die een klacht wil indienen. Een cliënt moet ervan kunnen uitgaan dat hij in geval van een klacht de juiste klachtprocedure kan volgen waarin rechten, plichten en voorwaarden met betrekking tot het indienen van een klacht zijn omschreven.

Dat er nog geen definitieve klachtregeling is vastgesteld, verbaast mij zeer. Omdat in de beleidsdocumenten *Samen verder in het sociaal domein 2017 – 2021* (maart 2016) en *Startdocument Toegangsteams Emmen 2017* (RIS.7745, 18 augustus 2016) niets is te lezen over het hoe met klachten wordt omgegaan, zijn twee gesprekken gevoerd: op 14 december 2016 met een beleidsmedewerker die zich met de ontwikkeling van De Toegang bezighield en op 1 februari 2017 met een teamleider van De Toegang. In beide gesprekken is gevraagd of er een klachtregeling aanwezig was of zou komen en is het belang ervan benadrukt. Zowel de beleidsmedewerker als de teamleider moesten het antwoord schuldig blijven op de vraag of en wanneer een klachtenprocedure zal worden ingericht.

Ten tijde van het schrijven van deze rapportage, medio november 2017, heb ik geconstateerd dat er op de website van Stichting De Toegang nog steeds geen informatie is te vinden over de klachtregeling of, op zijn minst, over de manier waarop en tot wie een cliënt zich met een klacht kan wenden.

Inmiddels is de klachtregeling in concept aan mij voorgelegd en heb ik de gelegenheid gekregen en genomen, een aantal inhoudelijke en procedurele opmerkingen te plaatsen. En daarnaast worden klachten van inwoners wel degelijk op een zorgvuldige manier in behandeling genomen, maar van een formele, vastgestelde klachtregeling is nog geen sprake.

## De hoofdaannemers

Alle hoofdaannemers hebben een klachtregeling. De cliënt wordt hierover geïnformeerd. De wijze waarop is niet geheel inzichtelijk.<sup>9</sup> Daarbij geven drie van de vier hoofdaannemers aan, dat de onderaannemers een eigen klachtregeling hebben en daarvoor zelf verantwoordelijk zijn. Het is in dit verband opvallend dat alleen Thalia Thuiszorg stelt, dat zij als hoofdaannemer altijd eigenaar van de klacht is. Hieruit maak ik op, dat klachten die betrekking hebben op de onderaannemers van Thalia Thuiszorg door haar worden afgehandeld.

Ik vraag mij af of dat terecht is en of dat in overeenstemming is met het contract tussen de gemeente als opdrachtgever en de hoofdaannemer. Temeer omdat de overige hoofdaannemers verwijzen naar de eigen verantwoordelijkheid van de onderaannemers ten aanzien van het hebben van een eigen klachtregeling en de afhandeling van klachten die op hen betrekking hebben.

Het is positief dat bij drie van de vier hoofdaannemers de mogelijkheid bestaat om bij een onoplosbare klacht tussen cliënt en onderaannemer, bemiddeling door de hoofdaannemer te vragen. Dit kan bijdragen aan de acceptatie door de cliënt van de getroffen oplossing, ook al valt deze wellicht ongunstig voor hem uit. Deze informele tussenstap is eigenlijk een extra gelegenheid om er samen met de cliënt uit te komen.

Wel moet in ogenschouw worden genomen, dat deze extra tussenstap niet ten koste mag gaan van de mogelijkheid voor cliënt om conform de geldende klachtregeling van de onderaannemer alsnog een beroep te doen op een klachtencommissie c.q. geschillencommissie, waarbij de onderaannemer is aangesloten. Het verdient in dit verband aanbeveling om cliënt hierover duidelijk te informeren, zowel schriftelijk als mondeling.

Ook is het positief dat drie van de vier hoofdaannemers periodiek bij hun onderaannemers informatie opvragen over het aantal klachten, de inhoud daarvan en de afhandeling van de klachten. Op die manier verkrijgt de hoofdaannemer als eindverantwoordelijke voor de zorgverlening in het betreffende gebiedsdeel van de gemeente een goed beeld van eventuele klachten. Op basis van die informatie kan de hoofdaannemer samen met de onderaannemers een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorgverlening.

## De gemeente als eindverantwoordelijke

“De kerngedachte achter de decentralisaties is dat gemeenten verantwoordelijkheid dragen voor hun inwoners, ongeacht de precieze wettelijke afbakening ervan. Zij moeten ervoor zorgen dat er goede contracten worden afgesloten met uitvoeringsorganisaties – zowel privaat als publiek –, die kwalitatief goede dienstverlening leveren. Daarin worden gemeenten enigszins beperkt in het garanderen en controleren van de kwaliteit van de dienstverlening doordat zij vaak niet zelf de uitvoerder zijn, maar dat neemt niet weg dat zij eindverantwoordelijk blijven en in die zin ook controle moeten uitvoeren op de inhoudelijke kwaliteit van de klachtbehandeling.”<sup>10</sup>

De gemeente Emmen stelt aan gecontracteerde aanbieders de eis dat zij een klachtregeling hebben. Voor zover ik heb kunnen vaststellen, is dit het geval.

---

<sup>9</sup> De klachtregelingen of –reglementen van PromensCare en AtHomeFirst zijn makkelijk te vinden op de websites. Op de website van Thalia staat een verkorte weergave van de klachtregeling. Op de website van Dokter Schoonmaakdiensten en Dokter Thuiszorg is geen klachtregeling te vinden.

<sup>10</sup> Nationale ombudsman, *Terug aan tafel* 57.

Dit geldt in ieder geval voor alle hoofdaanbieders en de grootste onderaannemers of organisaties waarmee de gemeente Emmen tot op heden zelf een contract heeft afgesloten.

Waar bij gecontracteerde aanbieders onduidelijkheid over bestaat, is in hoeverre aanvullende eisen zijn gesteld aan de inhoud van de klachtenprocedure. De hoofdaannemer Dokter Schoonmaakorganisatie heeft in de klachtenprocedure een bepaling opgenomen over de Zorgombudsfunctionaris (oude benaming van Ombudsman sociaal domein).

#### **Uit: Klachtenreglement cliënten Wmo | Dokter Schoonmaakorganisatie**

##### **Artikel 5 Het niet in behandeling nemen van een klacht**

3. Dokter is eveneens niet verplicht een klacht te behandelen indien het belang van de klager, dan wel het gewicht van de gedraging, naar het oordeel van Dokter onvoldoende is. Bij twijfel raadpleegt Dokter de Zorgombudsfunctionaris van gemeente Emmen.

##### **Artikel 10 Afhandeling via telefonisch contact**

4. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager kan worden afgehandeld via telefonisch contact kan, in overleg met de klager, de behandeling via een bemiddelingsgesprek worden voortgezet of er kan, in overleg met de klager, na het telefonisch contact direct gekozen worden voor behandeling van de klacht door de Zorgombudsfunctionaris, mits het de bedrijfsvoering betreft.

##### **Artikel 12 Zorgombudsfunctionaris**

Als afhandeling via Zorgombudsfunctionaris van gemeente Emmen aan de orde is, volgt Dokter de door gemeente Emmen vastgelegde procedure van de Zorgombudsfunctionaris (lees als: Zorgombudsfunctionaris).  
*En verder...*

Andere hoofdaannemers hebben, anders dan Dokter, geen bepaling over de Ombudsman sociaal domein opgenomen in hun klachtenreglement. Dit is begrijpelijk aangezien het organisaties betreft die ook bovenlokaal actief zijn en een klachtenreglement hebben, geldend voor de hele, regionaal of landelijk opererende organisatie, inclusief bepalingen over klachtenfunctionarissen of geschillencommissies.

Het is naar mijn mening niet verstandig om de functie van Ombudsman sociaal domein, een door de gemeente ingestelde functie waar inwoners van Emmen een beroep op kunnen doen, te koppelen aan de formele klachtenprocedure van een gecontracteerde aanbieder. Het initiatief tot het benaderen van de Ombudsman sociaal domein dient mijns inziens uit te gaan van de inwoner en niet van een aanbieder.

De gemeente Emmen ontvangt per kwartaal een overzicht van het aantal klachten dat bij de hoofdaannemers is ingediend en afgehandeld. De accountmanagers worden daarvan op de hoogte gebracht. Dit behelst niet de precieze inhoud van de klachten maar de gemeente kan hier, door een accountmanager of de Toezichthouder Wmo, wel informatie over opvragen. Het betreft met name, door aanbieders zelf als zodanig gekwalificeerde klachten. Het gaat om betrekkelijk kleine aantallen.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Overzicht klachten per gebiedsdeel tot 31-10-2017:

De Blokken: 0

De Monden: 0

De Velden: 0

Emmen Noord: 3

Emmen Oost: 5

Emmen Zuid: 2

(bron: accountmanagers Wmo/ de cijfers komen overeen met de onderzoeksgegevens die aan de basis liggen van dit rapport)

Daarnaast is sprake van klachten die in het informele circuit worden afgehandeld, voorafgaand aan of buiten de formele klachtenprocedure om. Meestal vindt hiervan geen registratie plaats omdat al snel tot een oplossing of overeenstemming wordt gekomen. Mijns inziens zou de gemeente moeten aandringen op een strikt gebruik van de definitie van klacht (definitie Nationale ombudsman, zie pagina 6), waardoor ook deze klachten worden geregistreerd en gerapporteerd. Alleen zo krijgt de gemeente voldoende zicht op wat er speelt, kunnen ontwikkelingen en tendensen worden herkend. Daartoe dient de gemeente zelf aan aanbieders duidelijke richtlijnen te verstrekken en zorg te dragen voor goede registratiemogelijkheden.

## Klachten over Welzorg

Ik neem een aparte paragraaf op over Welzorg, de organisatie die door de gemeente Emmen is gecontracteerd om hulpmiddelen te leveren aan inwoners met deze ondersteuningsbehoefte.

In 2017 zijn alleen al bij de gemeente zelf ongeveer 100 klachten binnengekomen over bijvoorbeeld niet geleverde of ondeugdelijke hulpmiddelen, slechte (telefonische) bereikbaarheid of de niet respectvolle bejegening door medewerkers van Welzorg. Een aantal van deze klachten is ook mijn bureau gepasseerd.

Dit betekent dat een groot aantal inwoners niet heeft gekregen wat zij nodig hebben, waar zij recht op hebben en wat hen is toegezegd. Dat is zeer kwalijk. Daarvoor is de gemeente verantwoordelijk. De gemeente heeft Welzorg gecontracteerd om deze diensten te leveren en hoort er zorg voor te dragen dat wordt uitgevoerd wat is afgesproken.

Tegelijkertijd heb ik wel de indruk dat de gemeente serieus omgaat met de klachten die bij haar binnenkomen, Welzorg aanspreekt en datgene doet wat in haar macht ligt om de dienstverlening van Welzorg naar een aanvaardbaar niveau te tillen.

Wat echter zeker beter kan, is de communicatie met de inwoners. Want naast de mensen die hebben geklaagd, zijn er ook nog inwoners die niet klagen, die niet de moeite nemen of in staat zijn om de gemeente te bellen of een klacht in te dienen bij Welzorg. De gemeente zou omwille van deze inwoners zelf het initiatief moeten nemen voor het leggen van contact. Ga na wie recht heeft op een hulpmiddel, bel deze mensen op en vraag of alles naar wens verloopt.

### **Geanonimiseerde beschrijving gebaseerd op een klacht over Welzorg**

De heer Noorderveen is 89 jaar oud. Hij heeft in 2015 bij een val zijn heup gebroken. Om tijdens en na de revalidatie mobiel te kunnen blijven, heeft hij zelf een rollator en vervolgens een inklapbare rolstoel aangeschaft.

Een jaar later wordt meneer Noorderveen getroffen door een herseninfarct. Na opname in het Scheperziekenhuis beland hij in een verpleeghuis waar hij verder werkt aan zijn revalidatie. Arts en fysiotherapeut voorzien dat hij binnenshuis gebruik zal moeten blijven maken van een rollator ter ondersteuning. Maar om naar buiten te kunnen, voldoet de rollator niet. Ook de eerder zelf gekochte rolstoel is daarvoor niet meer geschikt: er zal een passende rolstoel moeten worden aangeschaft. Deze rolstoel komt er, en wordt geleverd door de leverancier van het verpleeghuis.

Na enige tijd zijn de fysieke mogelijkheden van meneer Noorderveen dusdanig verbeterd dat hij weer terug kan keren naar zijn (aanleun)woning. De rolstoel blijft achter in het verpleeghuis, omdat de gemeente met een andere leverancier werkt en deze daarom niet één op één kan worden overgenomen. Gelukkig handelt de Wmo-consulent van de gemeente Emmen snel en adequaat: er wordt een beschikking afgegeven waarna een passende rolstoel (met een beschrijving van de specificaties van de rolstoel uit het verpleeghuis) wordt aangevraagd bij Welzorg. Het is dan 21 maart 2017.

Op 3 april komt een medewerker van Welzorg bij meneer Noorderveen om hem op te meten en op basis daarvan een passende rolstoel te kunnen leveren. De belofte wordt gedaan dat de rolstoel binnen enkele weken wordt geleverd.

Na enkele weken is er nog geen rolstoel geleverd en meneer Noorderveen belt Welzorg met de vraag wanneer hij zijn rolstoel krijgt. Hij krijgt hierop geen duidelijk antwoord. Het zit hem niet lekker, dus belt hij een paar dagen later weer. Opnieuw kan de medewerker hem niet vertellen wanneer de rolstoel zal worden geleverd. In een derde telefoongesprek wordt verteld dat de rolstoel niet kan worden geleverd, omdat de gegevens van de meting op 3 april zijn zoekgeraakt. Meneer Noorderveen antwoordt dat die gegevens ook niet nodig zijn, aangezien hij dezelfde rolstoel wil als waarover hij de beschikking had in het verpleeghuis. De specificaties daarvan zijn onderdeel van de aanvraag. Welzorg oordeelt dat meting wel nodig is, en op 22 juni komt opnieuw een medewerker van Welzorg langs bij meneer Noorderveen om hem op te meten. Hierna gaat het snel, want op 4 juli wordt een rolstoel afgeleverd op het adres van meneer Noorderveen.

De rolstoel blijkt echter totaal niet passend te zijn en lijkt in niets op het exemplaar waarover meneer Noorderveen beschikte in het verpleeghuis. De stoel wordt weer meegenomen. Na Welzorg hierover te hebben gebeld, komt op 18 juli een medewerker langs om opnieuw een meting te doen. Meneer Noorderveen vertelt hem dat wat hem betreft gewoon de specificaties van de rolstoel uit het verpleeghuis kunnen worden gebruikt. De medewerker van Welzorg is niet van dit advies gediend en geeft aan dat hij zelf prima weet wat meneer Noorderveen nodig heeft.

Nadat de medewerker is vertrokken, blijft het stil. Na diverse keren te hebben gebeld, krijgt meneer Noorderveen op 31 augustus te horen dat de stoel op 4 september zal worden geleverd. Op 4 september wacht meneer Noorderveen de hele dag op de komst van de rolstoel, maar er wordt niets geleverd. Hierna besluit hij de Wmo-consulent van de gemeente Emmen te bellen met de vraag of de consulent kan uitzoeken wat er misgaat. Iemand van Welzorg belt hem kort hierna met de mededeling dat Welzorg met spoed de juiste onderdelen heeft besteld en dat in september of oktober tot levering zal worden overgegaan.

Na tussenkomst van een accountmanager Wmo van de gemeente Emmen gaat Welzorg uiteindelijk op 19 september 2017 over tot levering van de langverwachte rolstoel.

Het blijkt om een standaardmodel rolstoel te gaan die vrij eenvoudig passend is te maken voor meneer Noorderveen. Meneer Noorderveen kan hierdoor weer zonder de hulp van anderen naar buiten.

## BIJLAGE – Vragen en antwoorden klachten

	<b>At Home First</b>	<b>Promens Care</b>	<b>Dokter Schoonmaakorganisatie</b>	<b>Thalia Thuiszorg</b>
<b>Heeft u als hoofdaannemer een klachtregeling? Zo ja, dan verzoek ik mij die toe te sturen.</b>	ja (meegezonden)	ja Onderaannemers worden geacht een eigen klachtregeling te hebben. Hier hebben ze voor getekend.	ja (meegezonden)	ja (meegezonden)
<b>Wordt de cliënt geïnformeerd over de klachtregeling? Wanneer en op welke wijze?</b>	Indien cliënt ondersteuning ontvangt van hoofdaannemer, ontvangt cliënt informatie over de klachtregeling. Onderaannemers hebben een eigen klachtregeling.	Onderaannemer is hier zelf verantwoordelijk voor.	Indien cliënt ondersteuning ontvangt van hoofdaannemer, ontvangt cliënt informatie over de klachtregeling. Onderaannemers hebben een eigen klachtregeling.	Ja, tijdens intake en via website.
<b>Bij wie kan de cliënt terecht met een klacht over de onderaannemer? Door wie, wanneer en op welke wijze wordt de cliënt hierover geïnformeerd? Wat is met betrekking tot een klacht over de onderaannemer de relatie tussen u als hoofdaannemer en de betrokken onderaannemer?</b>	Onderaannemer heeft een eigen klachtenprocedure en is verantwoordelijk voor de afhandeling. Indien de onderaannemer niet tot een oplossing kan komen met cliënt, wendt de onderaannemer zich tot de hoofdaannemer.	De klant meldt de klacht bij de onderaannemer. De onderaannemer meldt ons de klacht en geeft aan of het is opgelost. Indien wenselijk (of als de klacht niet naar tevredenheid opgelost kan worden) schuiven wij desgewenst aan om mee te denken over het vervolg.	Onderaannemer heeft een eigen klachtenprocedure en is verantwoordelijk voor de afhandeling. Indien de onderaannemer niet tot een oplossing kan komen met cliënt, wendt de onderaannemer zich tot de hoofdaannemer.	Bij de hoofdaannemer, klacht wordt afgehandeld conform klachtenprocedure. Vraag ten aanzien van relatie met onderaannemer is onduidelijk. Thalia is hoofdaannemer, en altijd eigenaar van de klacht.
<b>Heeft u als hoofdaannemer sinds 1 januari 2017 klachten ontvangen? Zo ja, hoeveel en waarover? Hoe</b>	Vijf klachten: wisseling van hulp, inzet en bejegening. Klachten worden afgehandeld conform	Twee klachten. Deze zijn intern met de onderaannemer afgehandeld.	We hebben in 2017 tot op heden één formele klacht ontvangen, welke middels	Nee



<b>zijn deze klachten afgehandeld?</b>	bijgevoegde regeling. Hierover rapporteert de hoofdaannemer per kwartaal naar de gemeente.		overleg met cliënt informeel is opgelost.	
<b>Hebben onderaannemers, voor zover u bekend, sinds 1 januari 2017 klachten ontvangen? Zo ja, hoeveel en waarover? Hoe zijn deze klachten afgehandeld?</b>	Klachten worden periodiek opgevraagd. Op dit moment zijn geen klachten bekend bij hoofdaannemer.	Ja, twee tot nu toe. Deze klachten zijn door de onderaannemer zelf behandeld en naar tevredenheid afgewerkt. Inhoud ging over onvrede over in te zetten uren en een klacht in verband met overlast in de buurt door toedoen van een cliënt.	Klachten worden periodiek opgevraagd. Op dit moment zijn geen klachten bekend bij hoofdaannemer.	Nvt

