

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Levering elektrische rolstoel duurt zeventien maanden

**Gemeente Amsterdam
Dienst Wonen, Zorg en Samenleven
Welzorg**

18 oktober 2011
RA111409

Samenvatting

Een vrouw vraagt in maart 2010 een nieuwe elektrische rolstoel aan bij Welzorg. In maart 2011 wordt die rolstoel geleverd, maar die blijkt niet volgens de specificaties te zijn. De rolstoel wordt ingenomen en de vrouw krijgt een vervangend exemplaar die echter gebreken vertoont. Vanaf maart 2011 vraagt de vrouw telefonisch om aandacht voor de situatie. Eind mei dient ze een klacht in bij Welzorg en ook wendt ze zich tot de ombudsman.

Welzorg erkent dat de levering van de nieuwe elektrische rolstoel te lang heeft geduurd. Het kostte veel moeite om de elektrische rolstoel adequaat en passend te krijgen. De telefoontjes van de vrouw, waarin zij Welzorg vraagt naar de stand van zaken rond levering van de rolstoel, heeft Welzorg als vraag of serviceverzoek behandeld en niet als klacht herkend.

De ombudsman stelt vast dat Welzorg het proces rond aanlevering van de juiste rolstoelonderdelen niet heeft bewaakt, waardoor er ruim anderhalf jaar na aanvraag nog geen complete rolstoel is geleverd. Welzorg had in de herhaaldelijke telefoontjes van de vrouw aanleiding moeten zien snel tot optimale levering over te gaan. Verder stelt de ombudsman vast dat Welzorg verzoeksters herhaaldelijke telefoontjes ten onrechte niet als klacht in behandeling heeft genomen, en de per e-mail ingediende klacht ten onrechte niet schriftelijk heeft beantwoord volgens de regels van de Algemene wet bestuursrecht. Hierdoor is in strijd met de vereisten van adequate organisatorische voorzieningen en fair play gehandeld.

Oordeel

De onderzochte gedraging is voor wat betreft:

- de levering van een elektrische rolstoel in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen;
- de klachtbehandeling door Welzorg in strijd met het vereiste van fair play.

Amsterdam, 18 oktober 2011

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'U. van de Pol', with a long horizontal stroke extending to the right.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 23 mei 2011 schriftelijk ingediend en betreft de *Gemeente Amsterdam, Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) en Welzorg Nederland*.

Vooraf

De Gemeentelijke Ombudsman is bevoegd het handelen van bestuursorganen die onder zijn bevoegdheid vallen, te onderzoeken. Welzorg is geen bestuursorgaan, maar levert wel hulpmiddelen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (WZS) is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze wet ten behoeve van de Amsterdamse burgers. Vanwege deze verantwoordelijkheid rekent de ombudsman klachten over Welzorg aan WZS toe.

Bevindingen

aanleiding

In maart 2010 vraagt verzoekster een nieuwe elektrische rolstoel aan bij Welzorg. Welzorg laat weten dat levering ongeveer zes weken duurt. In augustus 2010 komt de rolstoel bij Welzorg binnen, maar er ontbreekt een onderdeel. Bovendien monteert Welzorg verschillende onderdelen van deze rolstoel in andere rolstoelen, zodat die kunnen worden geleverd. In maart 2011 is verzoeksters rolstoel compleet. Bij levering blijkt de stoel echter niet conform de specificaties te zijn: de maten kloppen niet en het materiaal evenmin. Welzorg neemt de stoel daarop in, met de belofte er “snel aan te werken”. Twee maanden later, in mei 2011, staat de rolstoel nog steeds bij Welzorg. Op 23 mei belt verzoekster met Welzorg en krijgt te horen dat men wacht op een offerte van de “afdeling special Products” van Welzorg.

Verzoekster heeft inmiddels een vervangende rolstoel van Welzorg ontvangen. Die vertoont echter gebreken: het verstellen van de zithoogte lukt geregeld niet, en het rijden wordt vaak onderbroken. Als verzoekster Welzorg hierover belt, antwoordt Welzorg dat het “slechts een vervanging is en er toch een andere stoel is aangevraagd”.

Verzoekster kan zich niet vinden in het feit dat de levering van haar elektrische rolstoel uitblijft en dat Welzorg haar niet informeert over de voortgang, terwijl ze vanaf maart 2011 regelmatig telefonisch haar klachten bij Welzorg uit. Eind mei dient ze per e-mail een klacht in. Een medewerker van Welzorg laat haar telefonisch weten niet veel te kunnen doen. Een schriftelijke reactie op de klacht blijft uit. Daarom wendt ze zich tot de ombudsman.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de levering van een elektrische rolstoel;
- de klachtbehandeling door Welzorg

reactie van Dienst Wonen, Zorg en Samenleven

De levering van een elektrische rolstoel

Welzorg erkent dat de levering van verzoeksters nieuwe elektrische rolstoel te lang heeft geduurd. Het kostte veel moeite om de elektrische rolstoel voor verzoekster adequaat en passend te krijgen. Er zijn diverse passingen geweest die aanleiding waren voor het bestellen van andere

onderdelen. Dat was een langdurig proces. Dat duurde ook langer dan nodig, omdat Welzorg de aanlevering en montage van de onderdelen niet goed bewaakte.

Door het gebrek aan bewaking heeft Welzorg verzoekster niet goed geïnformeerd over de voortgang van het vervangingsproces.

Sinds begin 2011 heeft Welzorg een nieuwe organisatiestructuur. Daarbij zijn de werkprocessen anders ingericht. Beoogd is die processen beter te bewaken, zodat het voor Welzorg duidelijker is wanneer een leveringsproces voor een klant niet goed verloopt. Dan kan Welzorg op tijd daarop insprijnen. Dit moet eraan bijdragen dat situaties als die van verzoekster niet meer voorkomen.

Welzorg betreurt de gang van zaken en biedt verzoekster daarvoor excuses aan. Tevens heeft Welzorg verzoekster een bos bloemen aangeboden.

Inmiddels maakt verzoekster gebruik van de nieuwe elektrische rolstoel. Er waren echter nog twee onderdelen die moesten worden vervangen. Begin augustus 2011 meldt Welzorg die onderdelen ontvangen te hebben en daarop direct contact te hebben gezocht met verzoekster voor de montage ervan. Op de telefoonnummers die Welzorg en WZS van verzoekster hebben, kon men verzoekster niet bereiken. Daarom heeft Welzorg verzoekster een brief gestuurd met de vraag om contact op te nemen in verband met het aanbrengen van de onderdelen.

De klachtbehandeling door Welzorg

De telefoontjes van verzoekster waarin zij Welzorg vraagt naar de stand van zaken rond levering van de rolstoel, heeft Welzorg als vraag of serviceverzoek behandeld en niet als klacht herkend. Er valt niet meer na te gaan of deze telefoontjes als klacht hadden moeten worden behandeld.

Overigens instrueert Welzorg haar medewerkers op het gebied van klachtherkenning.

Op 1 juni 2011 heeft Welzorg een schriftelijke klacht van verzoekster ontvangen. De vestigingsmanager heeft daarop telefonisch gereageerd. Hij heeft tegenover verzoekster erkend dat het proces van vervanging te lang heeft geduurd en excuses aangeboden. Ook heeft hij een adviseur ingezet om deze zaak met voorrang en naar tevredenheid van verzoekster af te handelen. Welzorg was in de veronderstelling dat de klacht daarmee naar tevredenheid van verzoekster was afgehandeld.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar WZS gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

Verzoekster heeft niet gereageerd.

Desgevraagd laat WZS het volgende weten. Welzorg ziet het als haar plicht om een zo adequaat en identiek mogelijk leenmiddel (in verzoeksters situatie: de vervangende rolstoel) in te zetten wanneer dat nodig is. In hoeverre dat mogelijk is, hangt af van verschillende factoren zoals het soort rolstoel, hoe afhankelijk de klant is, de aanpassingen aan de rolstoel, etcetera. Hierbij geldt wel dat een leenmiddel moet voldoen, al kan het wel om de genoemde redenen minder ideaal zijn voor de klant. Welzorg zal een leenmiddel net zo goed onderhouden als de reguliere aan de klant verstrekte middelen. In verzoeksters situatie heeft Welzorg wel degelijk onderhoud gepleegd aan de vervangende rolstoel. Welzorg heeft diverse onderdelen, zoals een stuurkast, vervangen naar aanleiding van verzoeksters meldingen. Welzorg heeft overigens niet kunnen achterhalen welke medewerker tegen verzoekster zou hebben gezegd dat haar melding "slechts betrekking had op een vervanging".

Inmiddels heeft Welzorg ook de laatste onderdelen op verzoeksters rolstoel gemonteerd.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen voor wat de levering van de rolstoel aangaat aan het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen, en voor wat de klachtbehandeling door Welzorg betreft aan het vereiste van fair play.

Overwegingen

de levering van een elektrische rolstoel

Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorische functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dat brengt mee dat interne werkprocessen zo moeten worden ingericht dat dit bijdraagt aan het voortvarend kunnen leveren van een voorziening waarop een burger aanspraak heeft. Ook brengt het mee dat er snel wordt ingespeeld als er signalen over problemen bij de levering van die voorziening zijn.

Vast staat dat verzoekster al in maart 2010 een nieuwe elektrische rolstoel had gevraagd. Welzorg erkent dat het bedrijf het proces rond de aanlevering van de rolstoel-onderdelen niet heeft bewaakt. Daardoor was er ruim anderhalf jaar na de aanvraag nog steeds geen complete en deugdelijke rolstoel geleverd. Evenmin werd verzoekster geïnformeerd over de voortgang in de levering ondanks haar telefonische klachten bij Welzorg. Er ontstaat een beeld van een uiterst rommelig proces van levering, waarbij Welzorg ook niet adequaat inspeelde op de telefonische signalen van verzoekster. Die hadden des te meer aanleiding moeten zijn om de volwaardige levering van haar rolstoel snel te bewerkstelligen.

de klachtbehandeling door Welzorg

Het fairplayvereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Belangrijk daarbij is dat het bestuursorgaan, of de instantie die in opdracht van het bestuursorgaan taken uitvoert, klachten als zodanig herkent en die vervolgens volgens de regels van de Awb behandelt. Vast staat dat Welzorg verzoeksters herhaaldelijke telefoontjes niet als een melding, laat staan als een klacht heeft opgevat. Hierdoor heeft Welzorg ten onrechte pas naar aanleiding van de schriftelijke klacht concrete acties ondernomen om een en ander vlot te trekken, en de rolstoel te leveren. Het had in de rede gelegen dat daarnaast verzoeksters e-mail als klacht was behandeld en er – conform artikel 9:12 Awb – een schriftelijke reactie naar verzoekster was gestuurd, waarin de met verzoekster gemaakte afspraken waren bevestigd. Ook had daarbij moeten worden uitgelegd wat de oorzaak van de klachten was en welke acties Welzorg in gang had gezet om dergelijke situaties van vertraagde levering in de toe-

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

komst te voorkomen. Verder is door het uitblijven van een schriftelijke reactie onduidelijk of tijdens het telefoongesprek naar aanleiding van de klacht nog het inregelen van een adequaat functionerende vervangende rolstoel aan de orde is gekomen. Ook dat is een punt wat meegenomen had kunnen en moeten worden bij de klachtafdoening.

De ombudsman wijst in dit kader nog eens op het rapport “Klachtbehandeling bij uitbesteding van overheidstaken in de zorg”³. Dat bevat onder meer een aanbeveling aan Welzorg om de Awb-eisen als leidraad voor klachtbehandeling te gebruiken en een aanbeveling aan WZS om dit in de opdrachtovereenkomst op te nemen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is voor wat betreft:

- de levering van een elektrische rolstoel in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen;
- de klachtbehandeling door Welzorg in strijd met het vereiste van fair play.

³ <www.gemeentelijkeombudsman.nl>, (RA1054269) van 9 augustus 2010.