

## Raadscommissie Zorg

30 januari 2008

Inspraak:

### WMO -helpdesk en klachtenlijn van DZS op de agenda raadscommissie Zorg

Geachte commissieleden, geachte wethouder,

Op 7 november 2007 hebben wij u een signaleringsrapport gepresenteerd waarin structurele problemen bij Welzorg en DZS, o.a. met de WMO-helpdesk staan gemeld. (het is samen met deze inspraaknotitie, u nog een keer gemaild)

Ook stonden op die datum rapporten van de Gemeentelijke Ombudsman ter kennisname op de agenda. Tijdens de commissievergadering is toegezegd dat deze rapporten in januari 2008 geagendeerd zouden worden. Ook is ons toegezegd dat wij een antwoord op onze rapportage zouden krijgen.

Tijdens de vergadering is er gevraagd om een overzicht van de klachten die bij de WMO-Helpdesk of de klachtenlijn zijn binnengekomen.

Het lijkt er nu op dat deze toezeggingen en de rapporten uit het blikveld verdwenen zijn. Ze zijn niet terug te vinden op de termijnagenda en ook niet meer te kennisname.

Wij dringen echter aan op een bespreking in de Raadscommissie Zorg.

Hoewel de problemen bij Welzorg verminderd zijn nu zij weer in Amsterdam zitten zijn de problemen met de WMO-Helpdesk nog niet opgelost. Ook bestaat er nog steeds verwarring over de klachtenlijn bij DZS.

Een van onze medewerkers die niet zo snel het telefoonnummer van de klachtenlijn kon vinden op de website, belde met de WMO-helpdesk en kreeg te horen dat klachten schriftelijk moesten worden ingediend. Na aandringen dat er toch echt een telefoonnummer moest zijn kreeg zij het nummer van de afdeling bezwaar en beroep. Nogmaals gevraagd of daar dan wel een klacht kon worden ingediend was het antwoord weer nee en werd er een adres gegeven om schriftelijk de klacht in te dienen.

Toch blijkt er na lang zoeken op de website wel een nummer te staan en weten wij inmiddels dat er 3 medewerkers zijn om klachten te behandelen.

Een bespreking van de rapportages met het doel verbetering van de zorg voor WMO-cliënten lijkt ons zinvol.

Ook onderstrepen wij nogmaals dat wij, via onze WMO- klachtenopvang, voor een goede begeleiding en doorverwijzing van cliënten zorgen en dat het toch bijzonder jammer is dat wij daar in april van dit jaar mee moeten stoppen.

Met vriendelijke groet  
namens APCP, COSBO, SGOA en VGBC

Liesbeth Randag, sr beleidsmedewerker APCP