

Q-support schort samenwerking met Q-uestion op

Hoe begon het?

Q-uestion heeft het vertrouwen in onze bestuurder en Raad van Toezicht opgezegd en is er regelmatig sprake van het publiekelijk bekritisieren van Q-support in social media en bijeenkomsten. Vaak geheel ten onrechte. Met als kwalijk gevolg dat patiënten zich klem voelen gezet omdat ze loyaal willen zijn aan beide partijen.

Wat heb je gedaan om de relatie te herstellen?

Op initiatief van Q-support is er een mediaition geweest. Die heeft helaas tot niet tot resultaat geleid. Vanwege de geheimhouding mogen we daar verder niets over zeggen. We hebben lang niet gereageerd op publieke aantijgingen om geen olie op het vuur te gooien en patiënten hier niet mee te belasten. We zijn Q-uestion uit blijven nodigen voor samenwerking op verschillende thema's en daar is ook gebruik van gemaakt. Onze hoop dat de relatie door samenwerking zou verbeteren, is niet bewaarheid.

Wat is er gebeurd dat dit besluit nu valt?

Allereerst de bijeenkomst over Geldzaken van Q-uestion met Eef van Opdorp. Daarin is op een onheuse manier over Q-support gesproken en zijn onwaarheden geuit.

Opdorp stelt, nadat ze zich op verzoek van Q-uestion in onze dienstverlening heeft verdiept maar niet de moeite heeft genomen met iemand van ons te spreken, dat Q-support de partij is die mensen met problemen met geldzaken of instanties moet helpen. Maar dat niet doet. Wij zouden patiënten enkel aangeven dat ze hun problemen zelf op moeten lossen.

Onze nazorgadviseurs, maar ook arbeidsdeskundigen, arbeidsjuristen en financieel adviseurs ondersteunen patiënten waar nodig en mogelijk. Soms lukt het de verzekering tot uitkeren te brengen, het UWV een herbeoordeling te laten doen, de WMO te bewegen wel die huishoudelijke ondersteuning te leveren, of die scholier van een elektrische fiets te voorzien. Gelukkig, vaak lukt dat, maar helaas niet altijd. De suggestie dat, als Q-support er maar meer tijd voor vrij zou maken, die financiële problemen zouden zijn opgelost of dat die elektrische fiets er dan wel komt, is natuurlijk een volstrekt onwerkelijke voorstelling van zaken. Met deze foute voorstelling en het scheppen van valse verwachtingen, wordt geen enkel doel gediend. En zeker niet dat van de patiënten. We doen dagelijks onze uiterste best om een negatieve houding of uitspraak van instanties positief te beïnvloeden, maar uiteindelijk bepaalt de WMO, het UWV, de verzekeraar.

Onze nazorgadviseurs

In de twee plaats onze nazorgadviseurs. Die worden in hun werkpraktijk geconfronteerd met de gevolgen. Een kleine groep patiënten roept hen in navolging van Q-uestion, vaak op onheuse en agressieve wijze ter verantwoording over het beleid van Q-support. Onze nazorgadviseurs zijn er voor individuele ondersteuning en begeleiding. Het gesprek daarover valt echter in die gevallen nog nauwelijks te voeren. Onze nazorgadviseurs geven aan dit als intimiderend en onveilig te ervaren.

Conclusie

Voor Q-support is er nu een grens bereikt. Deze situatie is allereerst heel slecht voor patiënten maar ook voor onze medewerkers. Dat kunnen wij niet accepteren. Vandaar dat wij hebben besloten de samenwerking met Q-uestion minimaal een jaar op te schorten. Wij treden niet langer in overleg over onze plannen en werkzaamheden met Q-uestion. Mocht op langere termijn een constructieve samenwerking opnieuw mogelijk blijken, bijvoorbeeld via een intermediair dan staan wij daarvoor open.

En de inbreng van patiënten?

Wij blijven patiënten uiteraard bij onze werkzaamheden betrekken en die invloed vormgeven in ons beleid met de inbreng van de ervaringsdeskundigen, de focusgroepen en de PEP.