

■ Aan: Bestuur Stichting Q-uestion
t.a.v. mevrouw Caroline van Kessel, voorzitter

's-Hertogenbosch, 2 februari 2023

Geacht bestuur, beste Caroline van Kessel,

Recent hebben wij kennis genomen van de bijeenkomst die Q-uestion op 13 januari, in samenwerking met Eef van Opdorp, heeft georganiseerd over geldzaken. Wij willen reageren op de onheuse manier waarop daar over Q-support is gesproken en de onwaarheden die daar zijn 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. Gelukkig weten heel veel patiënten beter. Ook een van de daar aanwezigen vertelde bijvoorbeeld dat wij haar dochter bijstaan in een procedure. Onze nazorgadviseurs, maar ook arbeidsdeskundigen, arbeidsjuristen en financieel adviseurs ondersteunen patiënten waar nodig en mogelijk. Dit is een samenwerking tussen de patiënt en de professional, waar eenieder zijn rol pakt. 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.

Dit voorval staat helaas niet op zichzelf. Het is slechts een illustratie van de opstelling die Q-uestion sinds enige tijd jegens Q-support kiest. Wij zouden die willen typeren als tweeslachtig. Enerzijds zegt Q-uestion het vertrouwen op in de bestuurder en de Raad van Toezicht van Q-support en probeert stelselmatig Q-support publiekelijk in diskrediet te brengen. Met als kwalijk gevolg dat patiënten zich klem gezet voelen omdat ze loyaal willen zijn aan beide partijen. Anderzijds blijft Q-uestion in de praktijk de samenwerking aangaan en schuift aan wanneer wij ze uitnodigen. Om ons bij de eerste de beste gelegenheid opnieuw in diskrediet te brengen.

■ Onze nazorgadviseurs worden in hun werkpraktijk geconfronteerd met de gevolgen daarvan. 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. Bovendien geeft een groot deel van de patiënten aan geen behoefte te hebben aan de negativiteit van Q-uestion. Samen met de onveilige situatie die onze mensen ervaren, is dit voor ons reden om een grens te stellen.

Alle inspanningen onzerzijds om, in het belang van de patiënten de relatie te verbeteren hebben helaas niet tot verbetering geleid. Allereerst heeft ons initiatief tot mediation geen vruchten afgeworpen. Wij hebben heel lang bewust niet publiekelijk gereageerd op allerlei, vaak zeer onterechte aantijgingen om geen olie op het vuur te gooien en patiënten daar niet mee te belasten. Ook dat werkte niet. En Q-uestion blijven uitnodigen voor samenwerking op concrete thema's heeft ook niet mogen leiden tot enige verbetering, getuige de uitlatingen in voornoemde bijeenkomst.

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 vanaf heden niet langer in overleg over onze plannen en werkzaamheden met Q-uestion. Dat spijt ons zeer omdat in het verleden een constructieve en aanvullende samenwerking met respect voor elkaars rollen, heel goed mogelijk is gebleken. Wij zien echter geen andere mogelijkheid. Mocht op langere termijn een constructieve samenwerking opnieuw mogelijk blijken, bijvoorbeeld via een intermediair dan staan wij daarvoor open.

Wij blijven patiënten uiteraard bij onze werkzaamheden betrekken en die invloed vormgeven in ons beleid. Wij nemen echter afstand van de manier waarop Q-uestion acteert. Vanzelfsprekend kan elke individuele Q-koortspatiënt een beroep op ons blijven doen voor advies en ondersteuning.

Met vriendelijke groet,

Annemieke de Groot, bestuurder Q-support
Mede namens de Raad van Toezicht en het team van Q-support