



Aan het College van burgemeester en wethouders  
van de gemeente Zwolle  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle

Zwolle, 27 juni 2017

Onderwerp: Instellen van een Crisisteam Welzorg

Geacht College,

Middels deze brief wil de Participatieraad Zwolle graag haar bezorgdheid uitspreken over de dienstverlening van Welzorg.

Aan het eind van de brief komen we met een voorstel hoe de knelpunten, die de inwoners van Zwolle ervaren rond de dienstverlening van Welzorg, verminderd kunnen worden.

Uw College heeft begin dit jaar besloten het contract met Welzorg op te zeggen en de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen opnieuw aan te besteden. Vervolgens heeft u besloten het contract met Welzorg, ondanks de problemen die er zijn rond de dienstverlening van deze aanbieder, met 9 maanden te verlengen. Er komt dus een nieuw contract met een aanbieder van Wmo-hulpmiddelen niet per 1 januari 2018, maar per 1 oktober 2018.

De reden voor het uitstel is dat uw College meer tijd wil om een onderzoek uit te voeren onder de cliënten van Welzorg om aandachtspunten op te halen die u betreft bij de aanbesteding. We juichen dit onderzoek – waar ook diverse leden van de Participatieraad hun medewerking aan hebben verleend – zeer toe.

Daarnaast geeft het uitstel enkele lokale partijen voldoende gelegenheid voorbereidingen te treffen om in te kunnen schrijven bij de aanbesteding.

Feit is echter dat er ons via de inwoners van Zwolle signalen blijven bereiken dat de problemen rond de dienstverlening van Welzorg onverminderd groot blijven, met name als het gaat om de complexere hulpmiddelen. Ook de telefonische bejegening laat (opnieuw) te wensen over.

Weliswaar maakt u gebruik van de boeteclausule, maar dit levert geen directe voordelen of verbetering op voor de cliënten.

Volgens de Participatieraad zijn er steviger maatregelen nodig om te voorkomen dat Zwolse inwoners de dupe blijven van de problemen bij Welzorg. In de periode dat er problemen waren rond de verstrekking en administratie van PGB's heeft uw College een Crisisteam ingericht om gedupeerde inwoners van Zwolle met raad en daad bij te staan richting de Sociale Verzekeringsbank.

We vragen u op korte termijn een Crisisteam in te richten om de problemen rond de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen te lijf te gaan. De medewerkers van dit Crisisteam moeten de cliënten van Welzorg met raad en daad bij staan als er problemen zijn bij de verstrekking of het onderhoud van (complexere) Wmo-hulpmiddelen. Te overwegen valt om dit Crisisteam te stationeren bij Welzorg.

Tevens adviseren wij u uw zorgen over deze dienstverlening van Welzorg met Wmo-clianten te delen en breed bekend te maken welke maatregelen u neemt en welke ondersteuning u hen biedt om de problemen op te lossen. Individuele cliënten schromen vaak om hun klachten, frustratie en onzekerheid te uiten en voelen zich meer dan nodig is afhankelijk. In Zwolle geldt toch het motto 'Iedereen doet mee'? Daarin mag een kapotte rolstoel geen obstakel zijn.

Ondertussen blijven wij het als een belangrijke taak zien van de medewerkers van het Sociaal Wijkteam om de dienstverlening van Welzorg scherp te monitoren.

De Participatieraad blijft cliënten van Welzorg oproepen om klachten snel te melden.



Afsluitend verzoeken we u om maatregelen die u reeds genomen heeft of maatregelen die u nog gaat nemen, goed onder de aandacht van de inwoners van Zwolle te brengen met name bij hen die een relatie hebben met Welzorg.

Mocht u naar aanleiding van deze brief vragen hebben, dan zijn wij uiteraard graag bereid in een gesprek een toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,

Mevrouw Rabia Madarun  
Voorzitter Participatieraad Zwolle