

## Maatschappelijke Ontwikkeling

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

Participatieraad Zwolle  
mevrouw R. Madarun  
[info@participatieraadzwolle.nl](mailto:info@participatieraadzwolle.nl)

Stadskantoor  
Lübeckplein 2  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon 14 038  
H.Stigter@zwolle.nl

[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

Uw kenmerk  
Ons kenmerk ZWMO1709-001  
Behandeld door Heleen Stigter  
Datum 5 juli 2017  
Onderwerp Reactie op brief Participatieraad Zwolle d.d. 27 juni 2017

Geachte mevrouw Madarun,

Op 27 juni 2017 ontvingen wij de brief van de Participatieraad Zwolle waarin u ons het voorstel doet om op korte termijn een crisisteam in te richten om de problemen rond de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen te lijf te gaan. In de voorliggende brief reageren wij op uw voorstel en op de aandachtspunten die de Participatieraad Zwolle in de brief aangeeft.

Met uw brief spreekt de Participatieraad Zwolle zijn bezorgdheid uit over de dienstverlening van Welzorg. Wij onderkennen deze zorg. Op 9 januari heeft de gemeenteraad unaniem een motie aangenomen die het college oproept om op korte termijn concrete stappen te zetten om de dienstverlening van Welzorg te doen verbeteren. Eind maart hebben wij in de informatienota aan de raad over het collegebesluit om het contract met Welzorg met negen maanden te verlengen tot 1 oktober 2018, aangegeven welke acties al ingezet waren. In reactie op vragen van raadsleden heeft de portefeuillehouder tijdens het raadsplein van 3 april hierop een nadere toelichting gegeven. In de afgelopen maanden is de schaal en de intensiteit van de acties verder uitgebreid. Wij maken in reactie op uw brief graag van de gelegenheid gebruik u hierover te informeren.

De Participatieraad Zwolle verzoekt ons een crisisteam in te richten dat cliënten met raad en daad bij staat als er problemen zijn bij de verstrekking of het onderhoud van (complexere) Wmo-hulpmiddelen. Wij onderschrijven het belang om specifieke maatregelen te nemen. De acties die wij in de afgelopen maanden hebben ingezet, kunnen worden getypeerd als een crisisaanpak om de ontstane problemen het hoofd te bieden. In het vervolg van deze brief lichten wij deze acties toe.

Datum 5 juli 2017  
Ons kenmerk ZWMO1709-001

Wij willen niet onvermeld laten dat de direct betrokkenen bij Welzorg een grote mate van bereidwilligheid en gedrevenheid aan de dag leggen om probleemsituaties zo snel mogelijk op te lossen. Er is momenteel sprake van een constructieve samenwerking met Welzorg. We zien dat deze intensieve samenwerking in praktijk vruchten afwerpt: in de afgelopen maanden is het aantal openstaande meldingen van problemen sterk afgenomen. Tegelijkertijd is elk probleem er een te veel. Het tijdig kunnen beschikken over een passend hulpmiddel en het goed functioneren van het hulpmiddel is voor cliënten een essentiële voorwaarde om mee te kunnen doen. Samen met Welzorg doen we dagelijks ons uiterste best om het aantal problemen tot een minimum te beperken.

Wat hebben wij in de afgelopen maanden aan acties ingezet?

- Elke twee weken vindt er – face-to-face – een overleg plaats tussen de rayonmanager Drenthe Overijssel van Welzorg, onze contractmanager en de verantwoordelijk adviseur van het ondersteuningsteam van de Sociale wijkteams Zwolle. Indien mogelijk is ook de betrokken beleidsadviseur Wmo hierbij aanwezig. Aan dit overleg ligt een lijst met bespreekpunten ten grondslag die in de tussenliggende periode wordt bijgehouden. Tijdens het overleg worden de uitstaande leveringen en reparaties besproken en wordt bepaald welke interventies nodig/wenselijk zijn en wie de actie oppakt. De bespreekpunten hebben veelal zowel betrekking op klachten over levertijden, passende vervanging en tijdige reparatie. Welzorg is gevraagd inzicht te geven in haar systemen, zodat de gemeente het verloop van de reparaties nauwgezet kan volgen. Welzorg heeft aan dit verzoek gehoor gegeven.
- Acute problemen vragen om direct ingrijpen. Om die reden beschikken alle sociaal werkers van de Sociale wijkteams Zwolle sinds kort over het mobiele nummer van de rayonmanager van Welzorg. Zij kunnen hem direct benaderen als hun inschatting is dat acute opschaling binnen Welzorg nodig is. In de afgelopen weken is al een aantal keer van deze opschaling gebruikgemaakt. We horen van cliënten en betrokkenen terug dat zij deze werkwijze waarderen en dat de rayonmanager van Welzorg in die gevallen direct en adequaat handelt.
- Cliënten die een probleem hebben met hun hulpmiddel nemen in eerste instantie contact op met de klantenservice van Welzorg. Helaas moeten wij – evenals de Participatieraad – constateren dat de bejegening van cliënten soms te wensen overlaat. Wij horen klachten over lange wachttijden aan de telefoon en/of het lang moeten wachten op de komst van een monteur, terwijl de cliënt zonder een goed functionerend hulpmiddel soms aan huis gekluisterd is. Wij kunnen niet direct ingrijpen in de werkwijze van Welzorg, maar willen tegelijkertijd niet lijdzaam toekijken. Daarom doordenken wij met de rayonmanager de mogelijkheden om de procedure bij de klantenservice van Welzorg meer op maat te maken. Dit betekent dat de klantenservice een goede inschatting moet maken van de urgentie van het probleem door aan de telefoon een aantal specifieke vragen aan de cliënt te stellen of de cliënt door te verbinden naar een monteur in de regio Zwolle.

Datum 5 juli 2017  
Ons kenmerk ZWMO1709-001

- Wij sluiten ons van harte aan bij de oproep van de Participatieraad dat cliënten klachten snel melden. De sociaal werker van het Sociaal wijkteam is daarvoor de juiste en eerste aangewezen persoon. De sociaal werker maakt een inschatting van de urgentie van het probleem en schaaft – waar nodig naar de rayonmanager van Welzorg – op. Wij onderkennen het belang om deze meldprocedure breed kenbaar te maken onder alle gebruikers van een Wmo-hulpmiddel. Daarin ligt een wezenlijke rol voor de sociaal werkers in het contact met hun cliënten. Wij benutten daarin ook graag de leden van de Participatieraad Zwolle en de ambassadeurs van Stichting Toegankelijk Zwolle met wie goede contacten zijn opgebouwd in de afgelopen maanden.
- Er is bij Welzorg een Wmo-portaal ingericht waarop alle sociaal werkers met een Wmo-specialisatie nu rechtstreeks kunnen inloggen. In deze applicatie kunnen de sociaal werkers nieuwe aanvragen indienen. Na indiening komt er een ontvangstbevestiging. Ook kunnen zij de voortgang van de aanvraag volgen en inzien wat er bij reeds aanwezige hulpmiddelen aan reparaties is uitgevoerd. Dit is een grote stap voorwaarts, want voorheen moest via een link een webformulier ingevuld worden dat vervolgens naar een emailadres van Welzorg gemaïld moest worden. Omdat er bij Welzorg sprake was van achterstanden in de verwerking van deze formulieren, kon Welzorg regelmatig aanvragen niet terugvinden. Nu kan Welzorg alle aanvragen direct vanuit het Wmo-portaal oppakken.
- Het contract met Welzorg biedt de mogelijkheid om in geval van reparaties die “niet tijdig” worden verricht, een beroep te doen op een derde partij. Hiervan is in het verleden ad hoc gebruikgemaakt. Ondanks dat wij een verbetering zien op het vlak van reparaties, hebben wij gemeend om deze uitwijkmogelijkheid beter te structureren en te formaliseren. Daarom is een escalatieprotocol uitgewerkt om in noodsituaties direct een beroep te kunnen doen op een alternatieve leverancier. Op dit moment vindt overleg plaats met een leverancier om dit ook contractueel te borgen. Deze procedure wordt van kracht zodra dit contract is afgerond en zich een situatie voordoet waarbij Welzorg voor het herstel van gebreken bij een hulpmiddel niet tijdig acteert.

In het kader van de nieuwe aanbestedingsprocedure is op dit moment het onderzoek in uitvoering naar de tevredenheid en de wensen van gebruikers van een Wmo-hulpmiddel. De uitkomsten uit dit onderzoek komen in september beschikbaar. Hoewel de resultaten primair bedoeld zijn om mee rekening te houden in de nieuwe contractering, zullen wij – als daarvoor aanleiding en mogelijkheden zijn – suggesties ter verbetering van de dienstverlening meenemen in de resterende contractperiode met Welzorg.

actie

Datum 5 juli 2017  
Ons kenmerk ZWMO1709-001

Verdere verbetering van de dienstverlening van Welzorg blijft ook in de komende maanden nadrukkelijk een speerpunt van ons college. Met de in gang gezette maatregelen hebben wij er vertrouwen in dat we op de goede weg zijn. Graag blijven we met de Participatieraad Zwolle in gesprek over de effecten van deze maatregelen in de praktijk. We vragen de Participatieraad om klachten die hem bereiken, direct met de contactgegevens van de gebruiker door te geven aan het Sociaal wijkteam Zwolle. Door de handen ineen te slaan, kunnen we ervoor zorgen dat gebruikers die problemen ervaren met hun hulpmiddel snel en passend worden geholpen. 'Iedereen doet mee' staat daarbij voorop.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

De burgemeester, drs. H.J. Meijer



De secretaris, mr. I. Geveke