

Raadsplein besluitvormend

Datum 11 september 2017

onderwerp	Beantwoording artikel 45 vragen ChristenUnie en VVD - Dienstverlening Welzorg
portefeuillehouder	Nelleke Vedelaar
informant	Buers, Paul
medeopstellers	Nijssen, Jaap (4171) Stigter, Heleen
afdeling	Maatschappelijke Ontwikkeling
bijlagen	Voorstel: Informatienota raad art 45 vragen ChristenUnie VVD Dienstverlening Welzorg versie 03-08-2017

Voorgesteld besluit raad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording van de artikel 45 vragen van ChristenUnie en VVD over Dienstverlening Welzorg.

Informatienota voor de raad

Datum 3 augustus 2017

Onderwerp	Artikel 45 vragen over Dienstverlening Welzorg
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder N. Vedelaar

Informant Heleen Stigter
Eenheid/Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 06 – 21536466
Email H.Stigter@zwolle.nl
Bijlagen Artikel 45 vragen van ChristenUnie en VVD over Dienstverlening Welzorg

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording van de artikel 45 vragen van ChristenUnie en VVD over Dienstverlening Welzorg.

Inleiding

ChristenUnie en VVD stellen de volgende vragen over Dienstverlening Welzorg. Het college heeft daarop de volgende antwoorden.

Vraag 1:

Hoe heeft het college de toezeggingen van 3 april 2017 (strakkere monitoring, extra inzet vanuit Welzorg, boete, escalatieprotocol etc) ingezet en wat zijn hier de resultaten van geweest?

Voor een uitvoerige beantwoording van deze vraag verwijzen wij naar de informatienotia die uw raad op 11 juli 2017 heeft ontvangen over de Wmo-hulpmiddelen en de presentatie die is gegeven tijdens de ingelaste bijpraatsessie met de raad op 11 juli 2017.

Op hoofdlijnen ziet het pakket aan maatregelen dat het college inzet richting Welzorg er als volgt uit:

- Het contractmanagement is geïntensiveerd. Er vindt tweewekelijks overleg plaats tussen de direct verantwoordelijken binnen Welzorg en de gemeente Zwolle over uitstaande leveringen en reparaties.
- Sociaal werkers van de Sociale wijkteams Zwolle (SWT) kunnen direct contact opnemen met de rayonmanager van Welzorg als acute opschaling binnen Welzorg nodig is.
- Er wordt gekeken naar de mogelijkheden om de procedure bij de klantenservice van Welzorg meer op maat te maken.
- De sociaal werker is de juiste en eerste aangewezen persoon voor gebruikers om klachten te melden als zij niet tevreden zijn met de oplossing die Welzorg biedt. Deze meldprocedure behoeft brede aandacht.
- Er is een Wmo-portaal bij Welzorg ingericht; sociaal werkers kunnen nu digitaal en rechtstreeks nieuwe aanvragen indienen.
- Het escalatieprotocol is geformaliseerd en contractueel vastgelegd, zodat in noodsituaties een beroep gedaan kan worden op een alternatieve leverancier.

We stellen vast dat er in vergelijking met de situatie begin april 2017 sprake is van verbeteringen in de dienstverlening van Welzorg. Wij baseren dit op de volgende inzichten:

- Wij hebben de probleemcasussen in beeld. De lijst met probleemcasussen wordt kleiner; veel casussen zijn inmiddels opgelost. Het betreft de casussen die als klachten bij het SWT en bij Welzorg zijn binnengekomen. De problematiek van deze casussen is divers: lange levertijden, fouten in de bestelling of aflevering, en reparaties. Per casus wordt bepaald welke interventies nodig/wenselijk zijn en wie de actie oppakt. Ondertussen heeft Welzorg voor alle probleemcasussen gezorgd voor een tijdelijke oplossing.
- Als in urgente situaties gekozen wordt voor opschaling van problemen naar de rayonmanager van Welzorg, pakt deze de meldingen direct op door contact op te nemen met de cliënt. De ervaring in de afgelopen maanden leert dat deze interventie leidt tot een snelle en adequate oplossing. Wij horen van deze cliënten dat zij tevreden zijn over de communicatie en de afwikkeling van hun probleem.
- De rayonmanager van Welzorg etaleert een grote mate van bereidheid om in gesprek te gaan met cliënten en organisaties om te luisteren naar hun ervaringen en om samen te kijken naar de mogelijkheden om de huidige dienstverlening te verbeteren.

- Welzorg zelf laat voortdurend de responstijden van hun centrale servicecentrum in Raamsdonksveer monitoren. Hieruit blijkt dat de wachttijden aan de telefoon korter worden. De problemen zijn echter nog niet opgelost. Niet alleen de wachttijden, maar ook de signalen die wij krijgen over de bejegening van cliënten baren ons zorgen. Welzorg is hiervan op de hoogte en doordenkt alternatieven om het servicecentrum meer klantgericht te organiseren.
- De reorganisatie bij Welzorg heeft geleid tot nieuwe systemen. Na de zomer is een nieuw planningsysteem operationeel, waardoor de beschikbare capaciteit van monteurs in de regio Zwolle optimaal kan worden ingezet. Dit zal zorgen voor een efficiëntere inzet waardoor cliënten sneller kunnen worden geholpen.

Vraag 2:

Hoe kunnen Wmo-cliënten die overlast ervaren door de slechte dienstverlening van Welzorg door Welzorg worden gecompenseerd?

Alle klachten die bij het SWT en bij Welzorg binnenkomen, worden geplaatst op de lijst van probleemcasussen. Dit zorgt ervoor dat we goed in beeld hebben welke problemen zich voordoen. Op basis hiervan voeren we elke twee weken met Welzorg het gesprek over de voortgang van acties en interventies. Tevens kijken we met Welzorg in hoeverre in deze casussen sprake is van tekortkomingen door Welzorg. Indien hiervan sprake is, worden de mogelijkheden van compensatie voor deze cliënten besproken. In praktijk vindt deze financiële compensatie ook plaats.

Vraag 3:

Hoe ver zijn andere/nieuwe partijen in het ontwikkelen van een goed, vraaggericht aanbod voor het leveren van Wmo-hulpmiddelen?

In de afgelopen jaren hebben veel gemeenten in Nederland steeds scherper aanbesteed op de Wmo-hulpmiddelen. Prijs was het leidende gunningscriterium; leveranciers hebben in sommige gevallen zelfs onder de kostprijs aanbiedingen gedaan. Als gevolg van de lage tarieven staat de kwaliteit van dienstverlening bij de grote leveranciers van Wmo-hulpmiddelen in Nederland (Jens Beenhakker, Medipoint, Meyra en Welzorg) onder druk. Slechts één van deze grote leveranciers draait zwarte cijfers. De branchevereniging van leveranciers en producenten van Wmo-hulpmiddelen onderkent dat door de krappe tarieven de grote leveranciers in de afgelopen jaren nauwelijks zijn toegekomen aan het doen van investeringen in vernieuwing. De aandacht is vooral uitgegaan naar het efficiënter organiseren van de logistieke processen.

We constateren dat er in de markt ook (kleinere) leveranciers zijn die bewust hebben gekozen om niet of selectief deel te nemen aan Wmo-aanbestedingen. We merken op dat zij meer aandacht hebben voor vernieuwende manieren van werken en ideeën hebben die bijdragen aan een soepelere samenwerking tussen de gemeente en leveranciers waar de cliënt een centrale rol krijgt.

Vraag 4:

Wat zijn de mogelijkheden om eerder dan september 2018 een of meerdere van deze nieuwe aanbieders te contracteren voor het leveren van Wmo-hulpmiddelen? En wat zijn de consequenties voor Wmo-cliënten in Zwolle in dat geval?

De gemeente Zwolle heeft een contractuele overeenkomst met Welzorg tot 1-1-2018 die – met wederzijds goedkeuren – is verlengd met negen maanden tot 1-10-2018. In het contract zijn afspraken gemaakt over levering, onderhoud en reparatie van de Wmo-hulpmiddelen. De aanbestedingswetgeving laat geen ruimte om onderdelen uit het contract door andere aanbieders te laten uitvoeren. Wel zijn er mogelijkheden in partnerschap / onderaanneming met Welzorg. In dat verband kijkt momenteel een aantal lokale partners samen met Welzorg naar de mogelijkheden om hun initiatief om melding, reparatie en onderhoud van hulpmiddelen slimmer en efficiënter te organiseren, in praktijk te brengen. Het college omarmt de uitgangspunten van dit initiatief en stimuleert alle betrokkenen om de kansen die hier liggen, te benutten. Welzorg stelt zich hierin coöperatief op.

In het contract met Welzorg is omschreven wanneer sprake is van ingebrekestelling van Welzorg en welke procedure daarbij wordt gevolgd. In de afgelopen weken hebben wij het escalatieprotocol dat in zo'n situatie van toepassing is, geformaliseerd en contractueel vastgelegd met een andere/nieuwe aanbieder.

Vraag 5:

De gemeenteraad heeft op 3 juli 2017 de motie 'Goede Zorg voor Zwolle' aangenomen met daarin het 'three strikes out' systeem. Kan het college aangeven of de uitvoering van deze motie betrokken kan worden op Welzorg?

In de afgelopen maanden hebben wij het contract- en relatiemanagement geïntensiveerd. Daarbij is tevens de benadering verschoven van sturen op vertrouwen naar sturen op naleving van contractueel vastgelegde afspraken met inachtneming van de voortdurende aandacht voor en realisatie van verbeteringen die Welzorg doorvoert in de huidige dienstverlening. Als sprake is van volledig aan Welzorg toe te rekenen en aantoonbare tekortkomingen op de contractuele verplichtingen, kunnen wij overgaan tot het opleggen van boetes. Wij constateren dat de intensivering van het contract- en relatiemanagement en de aanwezigheid en consequenties van de boetebepaling de druk bij Welzorg opvoeren om de dienstverlening verder te verbeteren. Toepassing van het 'three-strikes-out' systeem is binnen het vigerende contract met Welzorg niet mogelijk.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

voorstel

Datum 3 augustus 2017

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



Jaargang

Kenmerk

38404

Onderwerp
Welzorg

Beantwoording artikel 45 vragen ChristenUnie en VVD - Dienstverlening

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 29-08-2017

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 11 september 2017,

de voorzitter,

de griffier,