Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Reinout Heutink
r.heutink@nijmegen.nl

Ons kenmerk
E22.002044

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Datum 8 november 2022
Onderwerp toelichting college bijgaand aan de gevraagde stukken voor gesprekronde 'verbeteren maatwerk bij hulpmiddelen'

Geachte leden van de raad,

Met deze brief willen wij u inzicht geven in de gevraagde stukken voor de gespreksronde 'verbeteren maatwerk hulpmiddelen' gepland op 16 november 2022 en daarnaast een toelichting van het college over deze stukken meegeven.

Gevraagde stukken bij deze beschikbaar
In de agendering voor de gespreksronde heeft u gevraagd om het Programma van eisen van de aanbesteding hulpmiddelen 2020 en het verbeterplan dat deze zomer in opdracht van de regiogemeenten is opgesteld door Welzorg. Het programma van eisen is een openbaar aanbestedingsdocument en eerder al met de raad gedeeld, voor de volledigheid is dit stuk nogmaals aan de bijlagen bijgevoegd. Bij deze sturen wij u het verbeterplan van Welzorg toe.

Urgentie en problematiek
In de agenda van de gespreksronde wordt gesproken over een verschil in urgentie tussen college en de raad. Dit gevoel herkennen wij niet en hopen wij met dit schrijven weg te kunnen nemen. Wij nemen de signalen over de hulpmiddelen serieus, zijn samen met Welzorg intensief aan de slag om verbeteringen te realiseren en nemen u graag in deze brief mee over de wijze waarop we dat doen.

Het is belangrijk om twee zaken goed van elkaar te onderscheiden. Enerzijds de problemen die er zijn ontstaan door de ontwikkelingen landelijk en in de wereld (personele krapte, grondstoffen schaarste, hogere energie en transportkosten), waar wij met de aanbieders van de wet maatschappelijke ondersteuning veel last van hebben, maar zeer beperkt invloed op hebben.
En anderzijds, en dat wordt juist in tijden van krapte extra belangrijk, hoe gaat Welzorg met deze problemen om richting onze inwoners. Hier is het verbeterplan op gericht en het gaat dan met name om communicatie, bejegening, het informeren, het op de hoogte zijn van een casus en het nakomen van afspraken.

Aanpak
In oktober 2021 hebben wij naar aanleiding van de signalen over toenemende onvrede over Welzorg dit samen met de regiogemeenten voor het eerst bij Welzorg aangekaart. Daarop volgend is Welzorg gestart met het op peil brengen van het team in onze regio door middel van de inzet van ervaren managers en monteurs, is er meer ingezet in het uitrollen van casemanagement en zijn er acties doorgevoerd waardoor de hele keten beter op de hoogte moet zijn van casuïstiek. Deze acties zijn door ons gemonitord en de signalen en klachten namen ondertussen af (met uitzondering van de gemeente Druten Wijchen).

In april/mei 2022 werd er opnieuw een toename van de signalen en klachten geconstateerd. Naar aanleiding hiervan zijn we een formeel contractgesprek met Welzorg en de regiogemeenten aangegaan. Wij als gemeenten hebben Welzorg de opdracht gegeven tot het opstellen van een verbeterplan (contractafspraak). Dit verbeterplan is gericht op verbeteringen op operationeel niveau en na meerdere feedbackrondes op 13 juli 2022 definitief geworden. Het plan heeft een dynamisch karakter en wordt gezien als een werkdocument waarin bijgestuurd kan worden na monitoring. De eerste terugkoppeling heeft plaatsgevonden op 14 september en voor 9 november staat de volgende terugkoppeling met Welzorg gepland.

In het kader van het verbeterplan worden er voortdurend verbeteracties uitgevoerd door Welzorg, gericht op interne communicatie en verwachtingenmanagement, bejegening, de klachtenregistratie en de complexe aanvragen/aanpassingen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de vorm van frequentere afstemming tussen seniormonteur en servicemanager, starten van nieuwe ervaren monteurs, managen klantverwachting aangaande leveren onderdelen, aanpassing flyers, trainingen monteurs, 1op1 coaching gesprekken n.a.v. telefoongesprekken, wekelijkse check op lopende casemanagementdossiers en bijhorende terugkoppeling, doorontwikkeling proces casemanagement. Deze acties zijn een gevolg van het opgestelde verbeterplan. Als resultaat van deze inspanningen zijn er inmiddels voldoende goede monteurs en staat er een volwaardig team in regio Nijmegen. Elke twee maanden bespreken we met Welzorg de ingezette acties en wat er voor de aankomende twee maanden gepland staat. De resultaten van deze inspanningen verwachten we ook op korte termijn terug te zien in de klachtenrapportage. Op dit moment zien we een voorzichtige afname in de klachtenregistratie maar het is niet met zekerheid te zeggen dat dit komt door de verbeteracties.

Ondanks inspanningen niet alles oplosbaar
We constateren dat Welzorg diverse maatregelen neemt om de communicatie en dienstverlening aan onze inwoners te verbeteren. We constateren echter ook dat we met goede communicatie niet alles kunnen oplossen: een professionele telefonische afhandeling lost niet het tekort aan materialen op. Het effect van trainingen van monteurs heeft tijd nodig om tot resultaat bij de inwoner te leiden. Tekorten aan personeel zorgt ervoor dat we wachttijden aan de kant van de gemeente niet tot nihil kunnen terugbrengen. Tekorten aan grondstoffen en onderdelen zorgen ervoor dat Welzorg niet altijd kan leveren binnen de afgesproken termijn. Dit is een landelijk probleem en speelt bij

meerdere hulpmiddelen leveranciers. Wel hebben wij er vertrouwen in dat Welzorg er hard aan werkt om onze inwoners hier beter en zorgvuldiger bij te betrekken. Daarnaast vragen wij van Welzorg een proactieve houding in het meedenken naar noodoplossingen waar nodig.

Vervolg
Op korte termijn vindt op bestuurlijk niveau een gesprek plaats tussen Welzorg en de gemeente Nijmegen om de problematiek te bespreken. Wanneer daar behoefte aan is, kan een technische toelichting gegeven worden op het verbeterplan door Welzorg.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

mr. drs. A.H. van Hout	H.M.F. Bruls
gemeentesecretaris	burgemeester