

SCHRIFTELIJKE VRAAG

Artikel 38 Reglement van orde voor de vergaderingen
en andere werkzaamheden van de raad

Schriftelijke vraag aan het college van burgemeester en wethouders de burgemeester

Onderwerp: **Uitvoering voorziening WMO door Welzorg**

Toelichting:

Er is maatschappelijke onrust en teleurstelling, maar ook woede en verdriet hoe de WMO voorziening gebruikersmiddelen door Welzorg wordt verstrekt en uitgevoerd. Maar ook de "klant" (burger) bejeging heeft een hoge mate van ergenis bij mensen.

Een hulpmiddel dient ervoor om te bevorderen dat een gehandicapte burger weer een mate van participatie heeft in de samenleving. Dit hulpmiddel dient wat verlichting te geven in het functioneren. Maar het lijkt erop dat Welzorg het leven van mensen alleen maar moeilijker maakt. Stress en pijn, maar zeker ook een niet correcte bejeging bevordert nou net niet het goed kunnen handelen van een beperking in het dagelijks leven.

De SP fractie maar ook de gemeente Uden wordt met regelmatigheid door mensen benaderd dat de werkwijze van Welzorg op zijn zachtst gezegd niet erg klantvriendelijk en inefficiënt voor de burgers is. Maar ook het niet leveren van de adequate hulpmiddelen die op de persoon afgestemd zijn.

In het artikel in het Brabants Dagblad (16 december 2016) biedt Welzorg haar excuses aan en zegt haar dienstverlening te verbeteren. Uit de jongste ervaringen leert ons dat van die verbeteringen structureel nog weinig te merken is, zie de brief van j.l. Maandag 16 januari van een burger.

Onze opvatting als SP is dat er twee stromen zijn waar we als gemeente Uden op in moeten zetten:

1. de acute problemen die mensen hebben met Welzorg SNEL oplossen;
2. er voor zorgen dat de manier van werken door Welzorg snel verbeterd en voorkomen dat er in de toekomst weer problemen optreden.

Vragen:

1. Welke middelen, werkwijze gaat u inzetten om acute problemen van burgers met Welzorg op te lossen?
2. Welke inventarisatie van klachten heeft u gemaakt van klachten over de WMO verstrekkingen en bejegening door Welzorg?
3. Bent u bereid samen met de commissie Samenleving en Bestuur met nog meer burgers te horen hoe die de dienstverlening van Welzorg ervaren?
4. Bent u bereid daarna samen met commissie Samenleving en Bestuur conclusies te trekken aan de hand van ingebrachte ervaringen en klachten aangaande Welzorg?
5. Bent u bereid aan de hand van de getrokken conclusies samen met de commissie Samenleving en Bestuur aanbevelingen te formuleren aangaande het contract met Welzorg?

Afdoening: schriftelijk College van B&W

Ondertekening:

Datum indiening: 18 januari 2017

Fractie : SP

Naam indiener : Wim Somers

ANTWOORD OP SCHRIFTELIJKE VRAAG



Artikel 38 Reglement van orde voor de vergaderingen
en andere werkzaamheden van de raad

Antwoord door: college van burgemeester en wethouders van Uden burgemeester

Datum: 14-2-2017

Antwoord:

1. Welke middelen, werkwijze gaat u inzetten om acute problemen van burgers met Welzorg op te lossen?

Welzorg levert specifiek voor de gemeente Uden een verbeterplan aan binnen nu en 2 weken. In dat verbeterplan zullen de volgende acties staan:

- Meer bemensing en betere telefonische bereikbaarheid (er worden o.a. extra call centers ingericht om de lange wachttijden te verminderen, informatieverstrekking te verbeteren.
- Veel telefoontjes zijn herhaaltelefoontjes omdat de automatiseringssystemen nog niet op orde waren, de automatisering is inmiddels nagenoeg afgerond.
- Er is een speciaal telefoonnummer tussen gemeenten en Welzorg waar medewerkers van gemeenten kunnen informeren over opdrachten en levertijden
- Welzorg heeft een escalatieteam in het leven geroepen om de meest urgente klachten zo snel mogelijk af te werken. Binnen de gemeente Uden is daarvoor een consulent Wmo aangewezen die klachten stroomlijnt op urgentie of reguliere klachten.

Voor incidentele klachten is er geregeld overleg met Welzorg en vinden gesprekken over ingediende klachten plaats bij de klant in aanwezigheid van Welzorg.

Welzorg geeft aan dat zij eind van het eerste kwartaal de dienstverlening weer op peil te hebben.

Er is besloten om in de week van 13 februari een officiële klacht bij Welzorg in te dienen waarin verzocht wordt om, binnen de gestelde termijn van 14 dagen, een overzicht aan te leveren uitgesplitst in nieuwe aanvragen enerzijds en reparaties en klachten anderzijds.

Aan de hand daarvan worden vervolg-afspraken gemaakt over de afhandelingstermijnen van uitstaande leveringen, reparaties en klachten.

2. Welke inventarisatie van klachten heeft u gemaakt van klachten over Wmo-verstrekkingen en bejegening door Welzorg

- Alle klachten zijn schriftelijk vastgelegd.
- Eenmaal per 4 weken vindt er een overleg plaats met contractgemeenten Brabant Noordoost met Welzorg waarbij de klachten besproken worden.
- Er is een duidelijke rode draad over de aard van de klachten die gaat over:
 - slechte telefonische bereikbaarheid,
 - onjuiste of geen verstrekking van informatie,
 - lange afhandelingstermijnen klachten
 - bejegening door personeel van Welzorg.

Welzorg heeft gevraagd naar aanleiding van dit laatste punt om hun te informeren welke medewerkers dit betreft en de inhoud van de klacht als het gaat om bejegening, zodat zij hier zelf ook beter op kunnen sturen.

3. Bent u bereid samen met de commissie Samenleving en Bestuur met nog meer burgers te horen doe die de dienstverlening van Welzorg ervaren?

Inmiddels heeft er een overleg plaatsgevonden op 8 februari j.l. tussen Drempels Weg Uden, Wmo-raad en Welzorg. Drempels Weg Uden heeft een inventarisatie van de klachten die door Drempels Weg Uden zijn geïnventariseerd voor het Brabants Dagblad overhandigd aan

Welzorg. Om vinger aan de pols te houden zal er een vervolgoverleg gepland worden met dezelfde samenstelling (Drempels Weg Uden en Wmo-raad).

Gezien de uitgevoerde inventarisatie en overzicht van klachten hebben we een goed beeld van de dienstverlening van Welzorg. Meer burgers in de commissie te willen horen over de dienstverlening van Welzorg voegt geen nieuwe informatie meer toe en achten we niet nodig.

4. Bent u bereid daarna samen met commissie Samenleving en Bestuur conclusies te trekken aan de hand van ingebrachte ervaringen en klachten aangaande Welzorg?

Aan de hand van ingebrachte ervaringen en klachten worden conclusies vertaald in een aantal actiepunten (zie beantwoording vraag 1). Er vindt er op dit moment maandelijks een overleg plaats met contractgemeenten en Welzorg.

5. Bent u bereid aan de hand van getrokken conclusies samen met de commissie Samenleving en Bestuur aanbevelingen te formuleren aangaande het contract met Welzorg?

Ambtelijk en met stg. Drempels Weg Uden zijn er reeds een aantal aanbevelingen besproken en omgezet in actiepunten.