

Raadsinformatiebrief

Datum	21 februari 2017	Zaaknummer
Portefeuillehouder	dhr. E.M.J.M. Wilox	1948.9033
Onderwerp	Verscherpt toezicht op dienstverlening hulpmiddelenleverancier Welzorg	

Behandeling in commissie

Nog niet bekend

Kennisnemen van:

Verscherpt toezicht op dienstverlening hulpmiddelenleverancier Welzorg in Meierijstad

Aanleiding

Sinds juli 2016 bevindt hulpmiddelenleverancier Welzorg zich in een veranderings- en reorganisatieproces. Dit heeft negatieve gevolgen voor de dienstverlening van Wmo-klanten met een hulpmiddel van Welzorg. Welzorg levert scootmobielen, rolstoelen ed. De problemen zijn landelijk, en spelen ook in de regio Meierij. Ondanks diverse gesprekken en verbeteracties zijn de problemen nog niet naar tevredenheid opgelost.

Kernboodschap

De firma Welzorg is in de gemeente Meierijstad verantwoordelijk voor de levering (kern Veghel) en service/ onderhoud (kern Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel) van ongeveer 1.300 hulpmiddelen. Vanaf juli 2016 bevindt Welzorg zich in een veranderings- en reorganisatieproces. Dit levert diverse problemen op. Zo zijn leveringen fors vertraagd of wordt er niet geleverd. Ook worden (onderdelen van) hulpmiddelen verkeerd geleverd. Daarnaast is Welzorg slecht bereikbaar.

Argumenten

1. *De dienstverlening van Welzorg is nog niet op het gewenste nivo*

Ondanks diverse gesprekken en verbeteracties van Welzorg is de dienstverlening op dit moment in de regio Meierij nog niet op het gewenste niveau. Dit was reden voor de gemeente Meierijstad (en de gemeenten Sint-Michielsgestel, Boxtel, Haaren, Heusden en Vught) om de firma Welzorg op 2 februari 2017 in verzuim te stellen. Welzorg heeft de opdracht gekregen om een verbeterplan op te stellen.



2. *Verscherpt toezicht Welzorg*

Het verbeterplan heeft Welzorg op 9 februari 2017 gepresenteerd. In dit overleg is afgesproken dat Welzorg voor Meierijstad wekelijks (vanaf 13 februari 2017) per kern (Schijndel, Sint-Oedenrode en Veghel) op klantniveau inzichtelijk maakt welke punten wanneer opgelost zijn of worden. Hierdoor wordt het mogelijk om bij te sturen in de prioritering van Welzorg. Daarnaast kan door deze rapportage de dienstverlening van Welzorg intensiever worden gemonitord. Tot slot is Welzorg een ultimatum mee gegeven: alle achterstanden moeten uiterlijk op 31 maart 2017 definitief zijn weggewerkt.

3. *Welzorg is tot 1 april 2017 leverancier voor kern Veghel, service/ onderhoud kern Schijndel en Sint Oedenrode loopt via Welzorg*

Vanwege de fusie tot Meierijstad is vorig jaar besloten om zoveel mogelijk uniforme contracten af te sluiten zodat iedere inwoner van Meierijstad dezelfde zorg of hulpmiddelen ontvangt. Vanwege contractuele afspraken, lopen de contracten voor hulpmiddelen nog niet geheel in de pas.

Vanaf 1 januari 2017 is de hulpmiddelenleverancier van de voormalige gemeenten Sint-Oedenrode en Schijndel gewijzigd van Welzorg naar Medipoint. Welzorg levert dus geen nieuwe hulpmiddelen meer in deze kernen.

De levering van hulpmiddelen door Welzorg in de voormalige gemeente Veghel loopt door tot 31 maart 2017. Per 1 april 2017 stapt ook deze kern over naar Medipoint voor de levering van hulpmiddelen aan nieuwe klanten.

Vanaf 1 januari 2017 verleent Welzorg service en onderhoud op hulpmiddelen van de voormalige gemeenten Schijndel en Sint-Oedenrode. Vanaf 1 april 2017 gebeurt dit ook voor de kern Veghel. De Welzorg-hulpmiddelen die bij klanten staan, worden in een periode van drie jaar vervangen door een hulpmiddel van Medipoint. Dit betekent dat Welzorg tot 2020 de service en het onderhoud voor haar rekening neemt.

Kanttekeningen

1. *Er is vooralsnog gekozen voor een verbeterplan en geen financiële maatregel*

Er is bewust gekozen voor een verbeterplan in plaats van een financiële maatregel. Een financiële maatregel brengt namelijk risico's met zich mee, zoals het verder oplopen van de levertijden en minder service/ onderhoud van de uitstaande hulpmiddelen. Omdat het belang van de klant voorop staat, is besloten om Welzorg de gelegenheid te geven om er samen in goed overleg uit te komen.

2. *Welzorg zit in een veranderings- en reorganisatieproces*

De markt voor Wmo-hulpmiddelen is de afgelopen vijf jaar in Nederland gekrompen. Daardoor heeft Welzorg een substantieel financieel verlies geleden. Sinds juli 2016 is een omvangrijk veranderings- en reorganisatieproces in gang gezet om de dienstverlening te verbeteren en uit de rode cijfers te komen. De grootste verandering is dat binnen een half jaar alle werkplaatsen, lokale magazijnen en de logistieke afdelingen zijn verhuisd naar Raamsdonkveer.

Welzorg heeft de veranderingen zorgvuldig voorbereid. Uitgangspunt was om de serviceverlening op peil te houden. De uiteindelijke impact voor klanten blijkt in de praktijk echter groter en complexer dan gedacht. Door onvoorziene ICT-problemen verloopt het inboeken van bestellingen niet goed. Ook het transport van hulpmiddelen en onderdelen naar de lokale vestigingen gaat moeizaam. Dit leidt tot vertragingen bij het afhandelen van reparaties en de levering van nieuwe hulpmiddelen. De nieuwe centrale klantenservice in Raamsdonkveer bleek ook onvoldoende uitgerust om het reguliere dienstverleningsniveau van Welzorg te kunnen garanderen. Het gevolg is dat klanten te lang moeten wachten voordat zij een medewerker aan de telefoon krijgen of het hulpmiddel geleverd krijgen.

Welzorg erkent de urgentie om de huidige situatie te verbeteren en weer terug te keren naar het eerdere niveau van serviceverlening. De organisatie onderneemt daarom gericht acties om de landelijke achterstanden in te lopen en de bereikbaarheid en service te verbeteren. Bijvoorbeeld door een tijdelijke andere inrichting van de klantenservice, uitbreiding van capaciteit en opleiding van nieuwe medewerkers. Echter zijn niet alle verbeteracties van Welzorg doorgevoerd of succesvol gebleken. Dit is de reden waarom de gemeente Meierijstad Welzorg in verzuim heeft gesteld. Vanaf 13 februari 2017 wordt de dienstverlening van Welzorg intensiever gemonitord.

Communicatie

Er wordt een persbericht verstuurd. Tot slot wordt er een brief gestuurd naar klanten waarvan bekend is dat zij te maken hebben met de verslechterde dienstverlening van Welzorg.

Participatie

Deze Raadsinformatienota wordt gedeeld met de Adviesraad Sociaal Domein Meierijstad i.o.

Duurzaamheid

N.v.t.

Financiën

N.v.t.

Planning

Met ingang van 13 februari 2017 wordt wekelijks de dienstverlening van Welzorg intensief gemonitord. Indien noodzakelijk wordt er prioritering aangebracht. Daarnaast is afgesproken dat Welzorg op 31 maart 2017 alle achterstanden definitief heeft weggewerkt. Wanneer afspraken opnieuw niet worden nagekomen, wordt de Raad geïnformeerd.

Bijlage(n)

N.v.t.

Ter inzage documenten

N.v.t.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Meierijstad.

De secretaris,

De burgemeester,

Drs. M.G.C. Wilms –Wils RA

M.A. Fränzel MSc.