

VVD fractie Nijkerk
i.a.a. Gemeenteraad gemeente Nijkerk
Postbus 1000
3860 BA NIJKERK

Uw brief van	20 januari 2017	Ons kenmerk	813774
Uw kenmerk	--- 16 FEB. 2017	Bijlage	Nvt.
Datum	14 februari 2017	Behandeld door	G.J. Hutten
Onderwerp	Artikel 33 vragen VVD vragen Welzorg	Team	Ontwikkeling

Geachte heer, mevrouw,

Op grond van artikel 33 van het Reglement van Orde van de gemeenteraad heeft de fractie van de VVD op 20 januari 2017 vragen gesteld over de dienstverlening van Welzorg. Via deze reactie informeren wij uw fractie over de ontwikkelingen rondom Welzorg.

In reactie op de vragen van de VVD-fractie mag duidelijk zijn dat ons college gezien de reeds gepleegde inzet de zorgen deelt. Zoals uit de beantwoording blijkt vindt vanuit de gemeente al geruime tijd afstemming met Welzorg plaats over de geleverde diensten. Juist mensen die afhankelijk zijn van een hulpmiddel moeten snel en adequaat worden geholpen. Van Welzorg mag in lijn met het afgesproken contract een optimale ondersteuning worden verwacht. De afgelopen periode is deze ondersteuning van onvoldoende niveau geweest. Hierover zijn al geruime tijd gesprekken met Welzorg gaande. De knelpunten zijn door Welzorg erkend en er is op onderdelen actie ondernomen. De laatste tijd is er een verbetering in de dienstverlening waarneembaar. Wij zullen als gemeente actief blijven monitoren hoe de komende periode wordt gepresteerd en blijven actief met Welzorg in gesprek over de kwaliteit van de dienstverlening.

In de artikel 33-vragen vermeldt de VVD het volgende:

De VVD in de gemeente Nijkerk constateert grove nalatigheden met cliënten van het bedrijf Welzorg. Welzorg is als enige verantwoordelijk voor het aanleveren en onderhouden van hulpmiddelen voor gehandicapten. Er bereiken ons tal van klanten over de serviceverlening van Welzorg. Zo is een geval bekend van een vrouw die al anderhalf jaar wacht op een geschikte rolstoel en sindsdien rond moet rijden in een door de assen gezakt exemplaar. Ook is ze uitgescholden door medewerkers van Welzorg. Voorheen gold Meyra als aanbieder van rolstoelen, maar sinds enige tijd is het contract overgenomen door Welzorg. Niet alleen in de regio Nijkerk maar overal waar Welzorg actief is, regent het sindsdien klachten. Mensen die afhankelijk zijn van een rolstoel zijn soms maanden bezig een passende rolstoel te krijgen, reparatieverzoeken blijven liggen of cliënten krijgen te horen dat ze nog wel even door kunnen rijden met een lekke band.

De VVD heeft de volgende vier vragen aan ons college gesteld:

Vraag 1:

Bent u bekend met klachten en signalen van cliënten, die diensten afnemen van Welzorg?

Antwoord:

Wij zijn bekend met de klachten en signalen van cliënten die diensten afnemen van Welzorg.

Vraag 2:

Zo ja, welke maatregelen zijn inmiddels genomen om het aantal klachten te doen afnemen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren?

Antwoord:

Wij hebben regelmatig gesprekken met onze contractbeheerder Aelmo die de deelnemende gemeenten (Amersfoort, Bunschoten, Soest, Leusden, Baarn en Nijkerk) ondersteunt in het contractbeheer over de dienstverlening van Welzorg. De dienstverlening moet beter en Aelmo spreekt Welzorg hierop aan. De deelnemende gemeenten hebben reeds op 25 augustus, 9 november en aanvullend op 22 december 2016 gezamenlijk een brief gestuurd, waarin wij ons ongenoegen hebben geuit. Van Welzorg wordt conform contract (looptijd 2016 – 2017) verwacht dat de dienstverlening op zeer korte termijn verbetert. Welzorg heeft in een tussentijds gesprek spijt betuigd over de kwaliteit van dienstverlening. De noodzaak van een veranderaftraject is door Welzorg toegelicht. Aangezien Welzorg in onze contractregio de enige aanbieder is, hebben wij als regiogemeenten specifieke aandacht voor de kwaliteit van dienstverlening gevraagd. Naar aanleiding van het gesprek van 28 november zijn diverse wijzigingen doorgevoerd ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid. De backoffice is versterkt, dit verbetert de ondersteuning aan inwoners. Tevens is de mogelijkheid geboden om aanvragen vanuit gemeenten te prioriteren.

Wel heeft Welzorg aangegeven dat zij, ondanks haar inspanningen, niet op zeer korte termijn de dienstverlening op orde zal hebben en hiervoor nog minimaal 3 maanden nodig zal hebben. Vanuit de regiogemeenten is geconstateerd dat Welzorg haar contractuele leveringsverplichtingen niet is nagekomen. Als gevolg daarvan is het boetebeding in werking getreden met terugwerkende kracht vanaf 1 juli 2016.

Vanuit Welzorg zijn de afgelopen maanden de volgende verbeteringen doorgevoerd:

- **Bereikbaarheid.** Mede door het extra aannemen van 30 nieuwe medewerkers is de bereikbaarheid fors verbeterd. De bereikbaarheid binnendienst is in week 4 inmiddels 82% en bij serviceplanning is deze 96%. Dit terwijl de niveau's in week 2 tussen de 40% en 50% schommelden.
- **Serviceplanning.** Inmiddels werkt Welzorg weer op dagplanning. Dit houdt in dat als een klant dezelfde dag geholpen moet worden, dit ook gebeurt. Dit is een periode niet het geval geweest, vandaar de klachten.
- **Inplannen van nieuwe leveringen.** Het inplannen is vanuit locatie Raamsdonkveer (met forse achterstanden) verplaatst naar locatie Zeist. Hierdoor verloopt het plannen beter. Aanvullend is Welzorg gestart met casusregie over de opdrachten en de bewaking hiervan.
- **Vluchtstrookroute.** Omdat Welzorg soms met schrijnende situaties te maken kreeg, is een zogenaamde 'vluchtstrookroute' bedacht. De locatie Zeist loodst knellende dossiers zodoende redelijk vlot richting besluitvorming en actie.

- **Overwerkprogramma.** Met medewerkers is een overwerkprogramma opgesteld zodat achterstanden in e-mails en leveropdrachten ingelopen kunnen worden. Dit moet de komende weken zijn vruchten gaan afwerpen.

Vraag 3:

Is het mogelijk dat een beroep kan worden gedaan op andere aanbieders op de hulpmiddelenmarkt in de regio Nijkerk, zodat cliënten keuzevrijheid hebben en aanbieders vanwege onderlinge concurrentie worden aangemoedigd om hun dienstverlening aan cliënten te optimaliseren.

Antwoord:

Het is op dit moment niet mogelijk dat inwoners van Nijkerk een beroep doen op andere aanbieders van hulpmiddelen. Dit aangezien wij contractueel tot eind 2017 gebonden zijn aan Welzorg. Daarbij zal in de verdere uitwerking ook moeten blijken of een overstap naar een andere aanbieder tot verbeteringen leidt. Tijdens de overleggen is ook aandacht gevraagd voor de 'zachte' kant van de dienstverlening: een klantvriendelijke en professionele bejegening van cliënten door medewerkers is noodzakelijk en was helaas in het verleden niet altijd de norm.

Vraag 4:

Er zijn inmiddels gemeenten die hun contract met Welzorg willen beëindigen. Is de gemeente Nijkerk dit ook van plan?

Antwoord:

Eind januari waren er twee overleggen met Aelmo en met de regiogemeenten. Op de agenda stond de dienstverlening van Welzorg en hoe nu verder. Zoals hierboven gemeld nemen de prestaties van Welzorg, na gerichte inspanning, toe. In de loop van 2017 kan goed worden gevolgd of deze verbeteringen structureel zijn. Dit zou dan betekenen dat Welzorg haar dienstverlening onder controle heeft gekregen. De overeenkomst met Welzorg loopt eind 2017 af. De komende maanden wordt daarom tevens de aanbestedingsprocedure gestart. Dit zodat ingaande 2018 een nieuwe gunning kan plaatsvinden. Welke partij hieruit naar voren komt zal in de loop van 2017 blijken.

Hoogachtend,

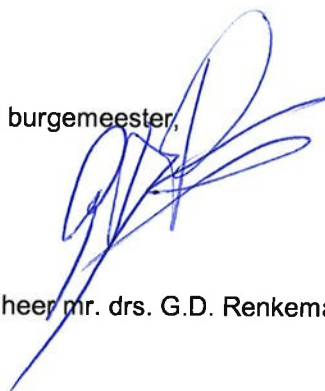
Burgemeester en wethouders van Nijkerk,

De secretaris,



de heer G. van Beek

De burgemeester,



de heer mr. drs. G.D. Renkema