

Informatienota voor de raad

Datum 27 februari 2019

Onderwerp	Motie cliëntervaringen Wmo hulpmiddelen centraal
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Klaas Sloots

Informant E.J.M. van Assem-Tielbeke
Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling / OWS
Telefoon 038 498 2672
Email E.van.Assem@zwolle.nl
Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het voorstel voor de afhandeling van de motie: "cliëntervaringen Wmo hulpmiddelen centraal".

Datum 27 februari 2019

[Toelichting op het voorstel](#)

Inleiding

In januari 2018 is een motie aangenomen: “om een periodiek, onafhankelijk panelgesprek (bijvoorbeeld onder leiding van Zorgbelang Overijssel) met gebruikers van Wmo hulpmiddelen op te nemen in de nieuwe aanbesteding - De nieuwe leveranciers verplichten om, aan de hand van plus- en verbeterpunten, binnen een bepaalde termijn met verbeterplannen te komen - Over dit proces periodiek en actief over te communiceren met cliënten Wmo hulpmiddelen en andere betrokken partijen, waaronder de gemeenteraad.”

In 2018 heeft de aanbesteding van de hulpmiddelen plaatsgevonden. Op 1 januari 2019 is het contract ingegaan en het is de bedoeling om binnen enkele maanden de ervaringen op te halen in een panelgesprek zodat we deze ervaringen mee kunnen nemen in de gesprekken met de aanbieders.

Invoering contract

In de aanloop naar de ingangsdatum van het contract is er veel uitgewisseld tussen de aanbieders (Meyra en Welzorg). Het depot dat bij Welzorg stond is verdeeld en er zijn afspraken gemaakt voor de overgangperiode. Er zijn tot op heden geen formele klachten ontvangen en volgens de rapportages van de aanbieders wordt er binnen de afspraken van het contract geleverd en service verleend.

Kernboodschap

Om de input van cliënten op te halen wordt in eerste instantie gestart met het twee keer per jaar voeren van twee panelgesprekken met gebruikers van hulpmiddelen. De eerste in mei 2019, vervolgens in november 2019 en weer in mei 2020. Telkens worden twee groepen met tussen de 10 en 15 deelnemers gevormd. Zorgbelang Overijssel leidt de gesprekken als onafhankelijke gespreksleider en werkt de resultaten uit in een verslag. Voor de locatie van het gesprek wordt gekeken naar de wijkcentra waar ook de SWT's zijn gevestigd. Een vertegenwoordiger van de Gemeente Zwolle is aanwezig als toehoorder en om vragen te kunnen beantwoorden.

Het panelgesprek is één van de instrumenten om te achterhalen hoe het loopt bij de aanbieders. Daarnaast hebben we cliëntervaringsonderzoeken, registratie van klachten, rapportages van de aanbieders. De uitkomsten van het panelgesprek worden samen met de andere sturingsinformatie besproken met de aanbieders en mogelijke verbeterpunten worden opgepakt.

Consequenties

In 2018 zijn de cliëntervaringsgesprekken steeds door de Gemeente Zwolle zelf gevoerd. Dit leverde veel bruikbare informatie op voor de aanbesteding. De gemeenteraad vraagt om een onafhankelijk cliëntgesprek, dit brengt echter wel extra kosten met zich mee. Deze kosten worden gedekt uit het budget voor Wmo advisering.

Communicatie

In een overleg met de participatieraad is besproken hoe het panelgesprek het best vormgegeven kan worden. Aangegeven werd dat het belangrijk is dat er diversiteit in de panelgesprekken is. Dus mensen met verschillende typen hulpmiddelen en van beide aanbieders. Een ander aandachtspunt is volgens de participatieraad dat er aandacht moet zijn voor ervaringen, zowel positief als negatief. Het is niet de

Datum 27 februari 2019

bedoeling dat het een gesprek wordt dat alleen over klachten gaat. Ook op verschillende manieren uitnodigen werd geadviseerd, bijvoorbeeld door een stukje in de Peperbus te plaatsen.

De vraag is nog voorgelegd wie dit gesprek zou moeten leiden. De participatieraad is voorstander van het inhuren van Zorgbelang als externe partij om dit onafhankelijk te doen.

Vervolg

Alle gebruikers van hulpmiddelen krijgen een brief waarin ze worden uitgenodigd om zich aan te melden als deelnemer van het panelgesprek. De deelnemerslijst wordt bij ieder panelgesprek aangeschreven zodat zij zich kunnen aanmelden. Verder wordt een oproep in de Peperbus gedaan om aan te melden voor het panelgesprek.

Openbaarheid

De nota is openbaar.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris