

Raadsplein besluitvormend

Datum 26 september 2016

onderwerp	Beantwoording artikel 45 vragen ChristenUnie over WMO-dienstverlening door Welzorg
portefeuillehouder	Nelleke Vedelaar
informant	Bruns, Suzanne (4057)
eenheid/afdeling	Ontwikkeling OWS

Voorgesteld besluit raad

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording van de artikel 45 vragen van de ChristenUnie van de heer de Boer over de WMO-dienstverlening door Welzorg.

Informatienota voor de raad

Datum 24 augustus 2016

Onderwerp	Artikel 45 vragen van de ChristenUnie over WMO-dienstverlening door Welzorg
Versienummer	V1.1

Portefeuillehouder N. Vedelaar

Informant S.A.P. Bruns
Eenheid/Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling
Telefoon 038 498 4057
Email S.Bruns@zwolle.nl
Bijlagen

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

De beantwoording van de artikel 45 vragen van de ChristenUnie van de heer de Boer over de WMO-dienstverlening door Welzorg.

Inleiding

ChristenUnie stelt de volgende vragen over de WMO-dienstverlening door Welzorg.

Het college heeft daarop de volgende antwoorden.

Vraag 1:

Wordt de klanttevredenheid van Welzorg-cliënten gemeten? Bent u op de hoogte van klachten zoals die bij ons binnenkomen en regelmatig in de social media te lezen zijn?

Tot en met 2014 werd de klanttevredenheid jaarlijks gemeten in het klanttevredenheidsonderzoek. Met ingang van 2015 is dit verplichte klanttevredenheidsonderzoek vervangen door een verplicht cliëntervaringsonderzoek. Hierin wordt niet zozeer gemeten de tevredenheid van de cliënt over de voorziening maar de bijdrage die de voorziening levert aan de doelstellingen van de Wmo. De uitkomsten van dit onderzoek maken onderdeel uit van de monitor Sociaal Domein.

Wanneer een inwoner een klacht heeft over Welzorg, geldt de klachtenprocedure van Welzorg. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost dan neemt het SWT een cliëntondersteunende rol in. Vanuit deze rol zijn wij op de hoogte van en ondersteunen wij inwoners bij klachten over Welzorg.

Vraag 2:

Welke afspraken zijn er tussen gemeente Zwolle en Welzorg over klanttevredenheid in zijn algemeenheid en over het verbeteren van de klanttevredenheid in het bijzonder? En hoe zouden gebruikers kunnen participeren bij het komen tot kwaliteitsstandaarden?

Gemeente Zwolle en Welzorg hebben afspraken over de wijze waarop met klachten wordt omgegaan. Op het moment dat een inwoner klachten heeft over de werkwijze van Welzorg volgt de inwoner de klachtenprocedure bij Welzorg. Hiermee wordt de klacht hopelijk gehoord en opgelost. Wanneer dat niet het geval is neemt het SWT een cliëntondersteunende rol in. Uit diverse casussen hebben we geleerd dat communicatie en samenwerking tussen aanbieders en SWT van belang is.

Het SWT zal komende maanden nadrukkelijker communiceren over de rol zodat inwoners het SWT ook weten te vinden als dat nodig is.

Het SWT is een lerende organisatie. We leren van de situaties waar we in de praktijk tegenaan lopen. Naast extra aandacht voor de communicatie tussen Welzorg en SWT, streven we binnen het SWT naar een goede invulling van de cliëntondersteunende rol. In de afgelopen periode zien we binnen het SWT dat we op dat vlak nog te leren hebben: hoe vervullen we de cliëntondersteunende rol goed? De komende periode is er binnen het opleidingsplan, in intervisie en coaching extra aandacht voor deze rolinvulling.

Vraag 3:

Welke afspraken zijn er tussen gemeente Zwolle en Welzorg ten aanzien aanvaardbare wachttijden? En ten aanzien van de financiering van reparaties? Wordt hierbij aangestuurd op het voorkomen van schade (ipv het verergeren van de schade door langer doorrijden met een rolstoel met kapotte onderdelen).

De aflevering van hulpmiddelen of onderdelen in het zogenoemde 'kernassortiment' vindt in principe plaats binnen 5 werkdagen na ontvangst beschikking door Welzorg. Voor overige hulpmiddelen geldt een levertijd van 15 werkdagen met een maximale uitloop naar 20 werkdagen. Lukt dit niet,

bijvoorbeeld in gevallen waar klantspecifieke aanpassingen moeten worden aangebracht, dan meldt de leverancier dit aan de gemeente en cliënt, inclusief een voorstel hoe het beste en snelste op te lossen, eventueel door middel van een tijdelijke voorziening. Welzorg heeft regelmatig overleg met de gemeente waarin openstaande aanvragen worden besproken, met name die dreigen vertraging op te lopen.

Ten aanzien van reparaties is afgesproken om maatregelen te nemen die leiden tot herstel “op korte termijn”. In noodgevallen worden maatregelen “zo spoedig mogelijk als maar redelijkerwijs mogelijk is” getroffen. Deze zijn ook gericht op het voorkomen van schade.

Om dit goed te kunnen monitoren heeft het SWT eenmaal per twee weken met Welzorg een voortgangsgesprek en vanuit de backoffice is er ook eenmaal per twee weken een gesprek met Welzorg. Juist in deze gesprekken staan de individuele casussen centraal waarbij om een of andere reden zaken tegenzitten. In veel gevallen vindt de levering en eventuele reparaties op tijd plaats. Daar waar dit niet gebeurt, informeren Welzorg en SWT elkaar om samen met de inwoner te kijken naar een oplossing.

Vraag 4:

Voor veel rolstoelers is het vervelend om een dagdeel of soms een dag thuis te moeten wachten op een monteur. Dat belemmert hen in hun werkzaamheden en activiteiten. Bent u u bereid om met Welzorg na te gaan welke praktische oplossingen hiervoor denkbaar zijn? Te denken valt bijvoorbeeld aan een reparatiewerkplaats bij Welzorg zelf, waar rolstoelers op hun eigen gekozen tijdstip naar binnen kunnen rijden, (zoals je ook met je fiets bij de fietsenmaker binnenrijdt) of het ter beschikking stellen van een vervangend vervoersmiddel (zoals leenauto bij de garage).

Bij het maken van afspraken over reparaties wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de inwoner. Indien noodzakelijk wordt een vervangend hulpmiddel ter beschikking gesteld.

Vraag 5:

Zijn er eventueel andere aanbieders op de hulpmiddelenmarkt in de regio Zwolle waarmee de gemeente contractpartner kan worden, zodat cliënten keuzevrijheid hebben en aanbieders vanwege onderlinge concurrentie worden aangemoedigd om hun dienstverlening aan cliënten te optimaliseren.

Op dit moment is er een contract afgesloten met Welzorg. Dit contract loopt tot 31-12-2017 met de optie van voorzetting van één jaar onder dezelfde voorwaarden. Uiterlijk einde van dit jaar moeten de gemeente en Welzorg hierover in gesprek, waarbij uiterlijk eind maart 2017 duidelijk moet zijn of beide partijen gebruik willen maken van deze mogelijkheid tot voortzetting. Bij een nieuwe aanbesteding wordt opnieuw de afweging gemaakt met wie, één of meerdere aanbieders, een contract wordt afgesloten.

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

de heer drs. H.J. Meijer, burgemeester

voorstel

Datum 24 augustus 2016

mevrouw mr. I. Geveke, secretaris



Jaargang

Onderwerp
door Welzorg

Beantwoording artikel 45 vragen ChristenUnie over WMO-dienstverlening

De raad van de gemeente Zwolle;

Gelezen het voorstel van burgemeesters en wethouders, d.d. 13-09-2016

besluit:

Aldus besloten in de openbare vergadering van 26 september 2016,

de voorzitter,

de griffier,