

Van: College
Aan: Raad
Documentnummer: z170008024/00500000000624
Datum: 7 maart 2017
Onderwerp: Stand van zaken omtrent Welzorg



Memo

Zeewolde

Inleiding

Landelijk is eind 2016 – begin 2017 de nodige commotie ontstaan rondom de dienstverlening door de Wmo hulpmiddelen leverancier Welzorg.

Per 1 februari 2017 is JenS Beenhakker de nieuwe leverancier voor de levering en onderhoud van Wmo hulpmiddelen. De hulpmiddelen van Welzorg of Meyra die op dit moment in gebruik zijn, worden alleen als het noodzakelijk is vervangen door een hulpmiddel van JenS Beenhakker. Welzorg blijft voor de service en het onderhoud zorgen. Inwoners die vanaf 1 februari 2017 een hulpmiddel nodig hadden, werden meteen door JenS Beenhakker geholpen (zie bijlage 1, gemeentelijk persbericht van eind januari 2017). Er zijn dus diverse inwoners die nog steeds te maken hebben met Welzorg.

Twee leden van uw raad hebben onlangs vragen gesteld over de gang van zaken rondom Welzorg en eventuele klachten van inwoners. Om hier een beeld van te krijgen, is informatie ingewonnen bij de contractmanager Wmo in EHZ verband, de teamleider van de Wmo klantmanagers (eveneens in EHZ verband) en bij de rayonmanager van Welzorg.

Stand van zaken

De ondermaatse dienstverlening door Welzorg hangt - naar eigen zeggen - samen met een reorganisatie waardoor de logistieke processen momenteel niet goed verlopen. Daarnaast is de regio-indeling bij Welzorg veranderd en zijn ook Zeewolde, Ermelo en Harderwijk sinds begin december 2016 aangesloten bij het centrale depot in Raamsdonksveer (voorheen was dit Zwolle). Ook deze omschakeling heeft de service verder onder druk gezet. Volgens de rayonmanager zal het nog wel zo'n zes weken duren voordat Welzorg de processen weer op orde heeft (zie de brief d.d. 14 februari 2017 van Welzorg). De EHZ contractmanager Wmo voegt hier aan toe dat ook voor december 2017 de dienstverlening van Welzorg verre van optimaal was.

Bij de contractmanager Wmo en de rayonmanager van Welzorg zijn tot op heden geen klachten ingediend. De teamleider van de Wmo klantmanagers geeft aan dat het Wmo loket zeer vaak gebeld wordt over de ondermaatse dienstverlening van Welzorg en dat er een beperkt aantal klachten is

binnengekomen. In regio verband (in dit verband Zeewolde en de RNV gemeenten) zijn inmiddels diverse gesprekken gevoerd met Welzorg en wordt nog verder geïnventariseerd wat er nu precies allemaal speelt op het gebied van de hulpmiddelen van Welzorg.

Het aandringen op compensatie voor onze inwoners die de dupe geworden zijn van de slechte dienstverlening gedurende de afgelopen maanden, lijkt geen kansrijke actie. Het contract met Welzorg voor de levering van hulpmiddelen is sinds 1 februari jl. afgelopen. Bovendien is de verwachting dat een dergelijke actie ons uiteindelijke doel, goede dienstverlening, niet bevordert. Intussen worden er wel opdrachten ingetrokken en doorgezet naar JenS Beenhakker. Dit gebeurt overigens op zeer beperkte schaal omdat anders deze nieuwe leverancier overvraagd wordt.

Afsluiting

Wij delen uw zorgen over de dienstverlening van Welzorg en houden de vinger aan de pols. Helaas kunnen wij in verreweg de meeste gevallen voor deze gebrekkige dienstverlening geen bevredigende oplossing bieden. We hopen van harte dat de service van Welzorg op korte termijn wel op orde is.

Met de nieuwe aanbieder JenSBeenhakker worden binnenkort afspraken gemaakt over de monitoring. Zijn niveau van dienstverlening zal nauwlettend gevolgd worden.