

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

**Postadres**

Gemeente Nijmegen  
Postbus 9105  
6500 HG Nijmegen

**Bezoekadres**

Korte Nieuwstraat 6  
6511 PP Nijmegen

T 14 024  
nijmegen.nl

**Contactpersoon**

Reinout Heutink  
r.heutink@nijmegen.nl

**Ons kenmerk**

E24.001424

Datum 2 april 2024  
Onderwerp Stand van zaken Welzorg Wmo  
Hulpmiddelen

Geachte leden van de raad,

**Aanleiding**

Op 7 juni 2023 is na overleg met uw raad besloten het contract met Welzorg te verlengen. Het lopende contract wordt per 1 juni 2024 onder dezelfde contractvoorwaarden met twee jaar verlengd tot en met 1 juni 2026. Het college heeft in het debat over de verlenging met uw raad aangegeven te blijven sturen op het verbeterplan, de aanbevelingen uit de brief van het zelfregiecentrum te onderzoeken en als daar aanleiding voor is de escalatiemogelijkheden uit het contract in te zetten.

In deze brief informeren wij u eerst over de ontwikkelingen rondom het verbeterplan om vervolgens in te gaan op de aanbevelingen uit de brief van het Zelfregiecentrum (ZRCN). Tot slot blikken we vooruit op de aanstaande contractverlenging en voorbereidingen rondom de aanbesteding.

**1. Stand van zaken verbeterplan**

We zien dat het grootste deel van de hulpmiddelen weer op voorraad is of binnen enkele weken geleverd kan worden. Hierdoor beschikken inwoners sneller over hun hulpmiddel en kan er eerder gestart worden met het passen en meten van eventuele aanpassingen. Elk kwartaal worden met Welzorg de ontwikkelingen rondom het verbeterplan besproken. Hieronder volgt per thema een terugkoppeling:

*Behandeling van complexe hulpvragen*

De complexe hulpvragen zorgen door de complexiteit van het hulpmiddel, het veelvuldig (opnieuw) passen en meten van volgende aanpassingen, voor de grootste uitdaging. Doordat hulpmiddelen weer beter op voorraad komen en er gerichte acties zijn genomen, verlopen deze processen efficiënter. Met onderstaande maatregelen proberen we deze processen continu te verbeteren:

- *Casemanagement*  
Welzorg maakt gebruik van casemanagers voor de meest complexe mobiliteitsaanvragen. Eind Q4 2023 werden er 24 inwoners begeleid door een casemanager.
- *Extra aandacht voor kritieke casuïstiek*  
Door de casemanagers worden de zogenoemde 'kritieke trajecten' extra gemonitord. Deze hulpvragen komen in aanmerking voor extra begeleiding. Het is voor zowel Welzorg als de contractmanager van Nijmegen mogelijk om een inwoner voor deze tijdelijke extra begeleiding voor te dragen.
- *Toegewezen adviseur bij organisaties met complexe mobiliteitsvraagstukken*  
Bij een aantal organisaties met veel complexe mobiliteitsvraagstukken heeft Welzorg vaste adviseurs toegewezen, zoals de Sint Maartenskliniek en de Sint Maartensschool.
- *Expertises in adviseursteam*  
Binnen het Welzorg team zijn extra adviseurs opgeleid met aanvullende specialisaties zoals een adaptatietechnicus en een orthesetechnicus.

#### *Verwachtingsmanagement en communicatie*

Binnen Welzorg zijn enkele communicatiestromen versneld verbeterd voor de klant. Zo wordt direct telefonisch contact opgenomen bij een vertraging in de levering van een hulpmiddel, ontvangen bewoners een melding en periodieke update van een besteld onderdeel en maakt Welzorg gebruik van casemanagement. Daarnaast heeft Welzorg het programma 'overstapcoach' opgezet. Dit programma is gericht op inwoners die extra begeleiding nodig hebben bij de overgang van hun (complexere) hulpmiddelen van Medipoint naar Welzorg. Vanaf juni 2024 zijn alle overnames van Medipoint naar Welzorg afgerond.

#### *Bejegening door klantenservice en monteurs*

Het vinden van technisch geschoolde medewerkers is voor Welzorg nog steeds een van de grootste uitdagingen. Daarom worden er extra communicatietrainingen en opfriscursussen gegeven. Elke training bevat extra lesstof over gesprekstechnieken. Deze trainingen worden ook door de monteurs gevolgd. Sinds juni 2023 (peilmoment einde Q4 2023) zijn er geen klachten meer geregistreerd van inwoners over bejegening.

#### *Klachtenregistratie en -afhandeling*

Ter voorkoming van het aantal klachten zet Welzorg casemanagement in op de meest complexe aanvragen. Er wordt per aanvraag een vaste casemanager toegewezen die naar adequate begeleiding en intensieve interactie tijdens het traject streeft.

Daarnaast heeft Welzorg voor alle medewerkers die met klachtenafhandeling te maken krijgen een extra training ingezet voor het effectief omgaan met en afhandelen van klachten en communicatietechnieken.

Tot slot zet Welzorg een vaste monteur op casuïstiek waarbij veel klachten spelen.

#### *Nieuwe ontwikkeling/Pilot Zorgoptimalisatietraject in Nijmegen*

Welzorg heeft in een andere gemeente een pilot gedraaid waarbij een select aantal inwoners die disproportioneel veel reparaties ondergingen actief zijn benaderd. In deze pilot wordt een overzicht gemaakt van de 10 inwoners die het meeste klachten/reparaties

ondergaan en een afspraak ingepland om de hulpvraag opnieuw in kaart te brengen. Als het huidige hulpmiddel nog het beste geschikt is wordt dit zo aangepast dat dit de vele reparaties en aanpassingen terugdringt. Als een vervangend hulpmiddel de vele reparaties en aanpassingen kan verhelpen wordt het hulpmiddel vervangen.

De resultaten van deze werkwijze zijn zeer positief gebleken. Na de pilot is het aantal serviceverzoeken bij de geselecteerde inwoners aanzienlijk verminderd of zelfs gestopt. Dit is fijn voor de inwoner maar draagt ook bij aan een duurzame dienstverlening. Dit concept wordt nu in Nijmegen ook uitgerold.

## **2. Aanbevelingen brief Zelfregiecentrum Nijmegen (ZRCN)**

Door het college is toegezegd de aanbevelingen uit de brief van het ZRCN en de klankbordgroep Welzorg te onderzoeken. Welzorg heeft de afgelopen tijd gewerkt aan deze aanbevelingen. Op 5 maart jl. zijn onderstaande genomen acties en ontwikkelingen ook met het ZRCN en de klankbordgroep besproken.

### *1. Klantvolgsysteem*

Het ZRCN heeft in haar brief van 31 mei 2023 aanbevolen bij de contractverlenging een versnelling te eisen van het klantvolgsysteem van Welzorg. Door de coronapandemie, onderdelen tekorten en de overgang naar Welzorg heeft de introductie vertraging opgelopen. Bij de verlenging is afgesproken hier weer vaart achter te zetten. De verwachting is nu dat het systeem in oktober 2024 operationeel zal zijn.

### *2. Klanttevredenheid*

De tweede aanbeveling van het ZRCN betreft het uitsplitsen van de klanttevredenheid van een gemiddelde score naar makkelijke en moeilijke casuïstiek. Het college en Welzorg vinden het belangrijk om continu de mate van klanttevredenheid te toetsen bij al haar inwoners. Dit wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Het college erkent dat een gemiddelde score een vertekend beeld kan geven ten opzichte van de beleving van klanten met een complexe hulpvraag.

Het college is in gesprek met het ZRCN en Welzorg om de behoeften en definities goed op elkaar af te stemmen, de gewenste doelgroep in beeld te brengen en te kijken of uitsplitsing van toegevoegde waarde kan zijn. Hier moet bij worden opgemerkt dat er eerder enquêtes zijn uitgevoerd op specifieke doelgroepen waarbij de respons dermate laag was dat er geen representatieve resultaten konden worden weergegeven. De focus van het college en Welzorg ligt ook zonder deze uitsplitsing op deze complexe voorzieningen.

## **3. Vervolg en voorbereidingen aanbesteding**

Het college ziet nog altijd een stijgende lijn in de dienstverlening van Welzorg, een verbeterde communicatie en teruglopende levertijden. Ze heeft daarmee vertrouwen dat de juiste ontwikkeling is ingezet. Daarnaast komen ook de voorraden weer op peil en is de overgang van Medipoint naar Welzorg in juni 2024 volledig afgerond. Dit moet leiden tot hernieuwd vertrouwen in de diensten van Welzorg. Het college houdt hoge urgentie op het dossier en blijft de ontwikkelingen monitoren. Het college zal u in het vervolg in de reguliere kwartaalrapportage Wmo en Jeugdwet informeren over de stand van zaken hiervan.

Nieuwe aanbesteding

Daarnaast start het college in de tweede helft van 2024 met het verkennen van de hulpmiddelenmarkt. Dit gebeurt in opmaat naar de beleidsvisie op de hulpmiddelen zorg en de aanbesteding van 2026. Het college betreft hier onder andere belangenorganisaties, leveranciers en uw raad tijdig bij.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift  
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls  
burgemeester