

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

E23.000130

Datum 7 februari 2023
Onderwerp Update stand van zaken Welzorg en verbeteracties

Geachte leden van de raad,

Met dit schrijven geeft het college u een update over de acties die zijn genomen om de dienstverlening van Welzorg te verbeteren.

Aanleiding

In de gespreks- en besluitronde van 16 en 30 november jl. heeft het college met u gesproken over de problemen rondom hulpmiddelenleverancier Welzorg. We constateerden dat de communicatie en bejegening naar onze inwoners onvoldoende was en dat bewoners door onder andere landelijke tekorten en lange levertijden langdurig moeten wachten op de levering van hulpmiddelen. De urgentie is groot. Het college hecht veel belang aan een goede dienstverlening voor onze inwoners die afhankelijk zijn van Wmo hulpmiddelen en heeft zich de afgelopen tijd samen met Welzorg hard ingezet om snel verbetering te realiseren.

Kiezen voor verbetering

Het college kiest er voor om vol in te zetten op verbeteren. Welzorg is al geruime tijd aan het investeren in het verbeteren van de dienstverlening. Het college constateert in de afgelopen weken daadwerkelijk verbetering in de dienstverlening van Welzorg, ook zien we een afname van de klachten en signalen rondom communicatie en bejegening.

Welzorg

Buiten de levertijden op hulpmiddelen bestaat er kritiek op Welzorg over hoe ze omgaan met inwoners die wachten op een hulpmiddel. De afgelopen tijd zijn er zowel ambtelijk als bestuurlijk gesprekken met Welzorg gevoerd. Het college is ervan overtuigd dat ook bij Welzorg de urgentie op het dossier groot is. Er worden veel maatregelen genomen ter verbetering van de communicatie en de bejegening naar inwoners, en ook wordt gewerkt aan het vereenvoudigen van bedrijfsprocessen en het inhalen van achterstanden door overwerk. Welzorg is de afgelopen weken onder andere bezig geweest met het doorvoeren van onderstaande verbeteringen.

- Alle inwoners die nu wachten op een hulpmiddel, reparatie of onderdeel worden binnen een paar dagen gebeld en wordt contact mee gehouden over de voortgang.
Beoogde resultaat: inwoners voelen zich eerder gehoord en geholpen.
- Aanpassing route nieuwe aanvragen die zorgt voor minder herplanningen.
Waar inwoners eerst door klantcontactcenter medewerkers werden benaderd voor de intake, nemen nu de adviseurs direct contact met ze op.
Beoogde resultaat: reduceren van het aantal contactpersonen en momenten.
- Adviseurs hebben zicht op de levertijden en geven direct de benodigde toelichting én de verwachting (onder voorbehoud) aangaande de levering.
Beoogde resultaat: meer begrip creëren en onvrede van herplannen verminderen.
- Sneller casemanagement door signaal functie van de adviseur groter te maken.
Beoogde resultaat: sneller casemanagement en één aanspreekpunt voor de inwoner.
- Meer basis en herhaal trainingen toegevoegd aan het programma van de monteurs.
Afgerond door alle monteurs.
Beoogde resultaat: inwoners beter kunnen helpen en terugbrengen van de klachten.
- Doorontwikkeling van het CRM (klant relatiemanagement) systeem.
Beoogde resultaat: inwoners hoeven niet elke keer hun verhaal opnieuw te doen.
- Ruimte voor herverstreken door meer innames. Welzorg zet personeel vanuit regioteams in om over te werken in het landelijk distributiecentrum. Hier worden deze hulpmiddelen gerefurbished.
Beoogde resultaat: verwachting dat het aantal wachtenden (landelijk) op een hulpmiddel bij Welzorg de aankomende weken gehalveerd kan worden.

Wat doet de gemeente

Motie met betrekking tot het inzetten van andere leveranciers

Naar aanleiding van de motie is het college in gesprek gegaan met juristen en Welzorg om te kijken wat (juridisch) mogelijk is. Als gevolg van de aanbesteding dient de gemeente zich aan regels en contractafspraken te houden maar zijn er in overeenstemming met de gecontracteerde leverancier, Welzorg, wel degelijk mogelijkheden. Zo is in het contract vastgelegd dat de gemeente 5% van de benodigde hulpmiddelen af mogen nemen bij andere leveranciers. Omdat Welzorg en Medipoint in onze regio al samenwerken door de sterfhuisc constructie is het logisch om eerst te kijken naar een samenwerking met Medipoint. Zowel Medipoint als Welzorg staan open voor verkenning van de mogelijkheden. Op korte termijn gaat het college met beide leveranciers hierover in gesprek.

Het is nog te vroeg om eventuele financiële gevolgen te benoemen. Als we gaan afwijken van de kaders binnen de Wmo (bijvoorbeeld goedkoopst adequate voorziening) dan zal dit gevolgen hebben voor de prijs. Bovendien hebben we met Medipoint geen prijsafspraken voor leveringen waardoor we eventueel afhankelijk zijn van hun prijsvoorstel. We komen terug bij uw raad als er meer duidelijkheid is over de mogelijkheden en financiële gevolgen.

Vanuit de hulpmiddelenbranche is gekeken hoe leveranciers elkaar kunnen helpen. Leveranciers hebben de afspraak gemaakt om geen opdrachten over te nemen die in hele branche moeilijk te vervullen zijn. De bereidheid om elkaar te helpen is er.

Het college heeft de afgelopen weken ter verkenning met een aantal leveranciers gesprekken gevoerd. Door de brancheafpraak en de contractuele ruimte dat we 5% van de hulpmiddelen bij een andere leverancier mogen afnemen richt het college zich in eerste instantie op de huidige leveranciers.

Klanttevredenheidsonderzoek

In de inspraakronde en vanuit de klankbordgroep hebben wij het signaal ontvangen dat het klanttevredenheidsonderzoek onvoldoende zou zijn. Het college heeft dit onderzoek – dat door een extern bureau wordt uitgevoerd - opgevraagd bij Welzorg en goed onderzocht. Hier kwam een aantal suggesties uit naar voren ter verbetering maar het beeld dat het een slecht onderzoek is onderschrijven wij niet.

Elk kwartaal zijn zo'n 120 respondenten nodig voor de betrouwbaarheid van het onderzoek en Welzorg heeft er per kwartaal zo'n 240. Er volgt nog een gesprek met Welzorg om de suggesties vanuit de gemeente in het onderzoek op te nemen. Bijvoorbeeld om een onderscheid naar type product op te nemen in het onderzoek.

Ambtshalve verleningen Huishoudelijke Hulp afgerond.

In onze eigen toegang tot de Wmo hebben we ook een stevige wachtlijst. Doordat onder andere de ambtshalve verlengingen op de huishoudelijke hulp zijn afgerond komt er meer ruimte voor de reguliere wachtlijst. In december 2022 duurde het gemiddeld 3 maanden van aanmelding tot besluit van de gemeente. Op 12 januari zijn er 703 mensen aan het wachten op onderzoek naar hun ondersteuningsvraag door de Wmo.. Bij 280 mensen is op dat moment het onderzoek gaande.

Mogelijkheden tot versnellen proces toeleiding

Het college onderzoekt hoe we processen kunnen versnellen of efficiënter kunnen inrichten. Denk daarbij aan het tijdelijk versneld oppakken van aanvragen voor voorzieningen met lange levertijden. Als de gemeente deze voorzieningen sneller kan indiceren kan Welzorg eerder de juiste voorziening bestellen en contact met de inwoner opnemen in het kader van verwachtingsmanagement. Dit gaat in goed overleg met de manager van de Wmo consulenten. Capaciteit en formatie bij de gemeente blijven hier een belangrijk onderwerp van gesprek.

Vooruitblik

Prognoses laten een voorzichtige verbetering zien in de levertijden op hulpmiddelen en onderdelen. Leveranciers zijn niet meer volledig afhankelijk van fabrieken in China voor onderdelen zodat risico's gespreid kunnen worden. De levertijden zijn op dit moment stabiel en Welzorg doet een voorzichtige voorspelling om richting de zomer flink in te lopen op de achterstanden.

Op het gebied van communicatie en bejegening zien we dat de acties effect lijken te hebben. Er is sneller contact met wachtende inwoners en Welzorg heeft onnodige schakels uit het proces gehaald waardoor het aantal contacten en contactpersonen voor de inwoner kleiner wordt. Inzet op meer personeel heeft ervoor gezorgd dat naast het team in Nijmegen nu ook het technisch personeel in het landelijke distributiecentrum op orde is. Het college blijft met Welzorg in gesprek om te zorgen dat dit niet eenmalige investering is

maar dit ook in de toekomst effect blijft hebben. We zien een afname van het aantal klachten die binnen de invloedsferen van Welzorg liggen.

Een overzicht van het totaal aantal klachten en het aantal klachten dat binnen de invloed van Welzorg ligt (dus geen klachten als: De levertijd van mijn voorziening duurt te lang), afgezet tegen het aantal leveringen per maand. Laatste kolom is de KPI die we hebben afgesproken (1% max).

ná aftrek klachten gerelateerd aan vertraging als gevolg van externe factoren

	aantal	Externe factoren	Invloed Welzorg	Aantal transacties	%
juli	25	14	11	686	1,60%
aug	15	10	5	714	0,70%
sept	16	9	8	672	1,19%
okt	18	7	11	595	1,84%
nov	8	3	5	540	0,92%
dec			0	nrb	

Desondanks blijven er (landelijk) grote uitdagingen in de hulpmiddelenbranche. Zo kan de levertijd op een scootmobiel nog steeds oplopen tot maanden en zijn ook de complexe voorzieningen, waarbij na een succesvolle aanpassing het hulpmiddel vaak alsnog mee terug moet voor een volgende passing. Dit zijn op zichzelf al lange trajecten waarbij een gebrek aan een onderdeel het proces nog meer kan vertragen. Deze problemen zijn niet op te lossen door het inzetten van een andere leverancier.

Het college ziet dat Welzorg haar verantwoordelijkheid neemt en er alles aan doet om de wachttijden te verkleinen en daarnaast het gesprek met de wachtende inwoners opzoekt en dat dit bijdraagt aan het begrip. Met bovenstaande maatregelen gaan we de aankomende weken verder en kijken we waar we het proces van vraag tot hulpmiddel nog verder kunnen verbeteren. Ondertussen blijven we zowel ambtelijke als bestuurlijk in gesprek met Welzorg en blijven we monitoren hoe en waar Welzorg nog ruimte voor verbetering ziet in hun eigen bedrijfsproces. Het college zal voor de zomer uw raad weer een update geven over de stand van zaken geven over de Wmo hulpmiddelen.

Looptijd huidige contract met Welzorg

Het huidige contract loopt tot 1 juni 2024, contractueel is het college bevoegd dit contract eenmalig met twee jaar te verlengen met wederzijds instemmen. Er is vastgelegd dat deze keuze uiterlijk 1 juni 2023, een jaar voor het einde van het contract, moet worden gemaakt. Het college onderzoekt beide opties en gaat hierover graag met u in gesprek. In het tweede kwartaal informeert het college u hier verder over.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester