



Nijmegen

Aan de fractie van PvdA
t.a.v. mevrouw M. Maas

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
Tamara Salov
t.salov@nijmegen.nl
T 024 – 329

Ons kenmerk
E24.002301

Bijlage(n)
Bijgevoegd: Ja

Datum 2 juli 2024
Onderwerp Raadsbrief Welzorg 2 april 2024

Geachte mevrouw Maas,

Op 22 mei 2024 heeft u schriftelijk vragen gesteld naar aanleiding van de raadsbrief over Welzorg van 2 april 2024. Hieronder geven wij antwoord op de gestelde vragen.

1. *Is het college bekend met de recente mails van cliënten die ook naar het college zijn gestuurd waarin zorgen worden geuit over de reparaties die nog steeds niet sneller of adequater worden opgepakt dan vorig jaar? Wat heeft het college met deze mails gedaan? Is er een reactie naar deze cliënten gegaan? Zo ja, wat is de strekking van de reactie? Zo nee, waarom is dat niet gebeurd?*

Het college is bekend met een 4-tal mails in de periode van augustus 2023–mei 2024. Deze signalen zijn in behandeling genomen door de beleidsmedewerker en contractmanager. Naar aanleiding hiervan heeft de contractmanager contact opgenomen met Welzorg. Welzorg heeft op haar beurt contact opgenomen met de cliënt en is in overeenstemming met de cliënt gekomen tot een oplossing. In deze gevallen is binnen gemiddeld 18 dagen teruggekoppeld aan college dat het probleem is opgelost en op welke manier. Er wordt bij signalen door het college altijd actie ondernomen richting de cliënt met de bedoeling om tot een passende oplossing te komen.

2. *Hoe kijkt het college naar het verschil in beleving van cliënten van Welzorg en de stand van zaken die Welzorg zelf aangeeft?*

We begrijpen dat het voor individuele cliënten erg vervelend is en belemmerend kan zijn in de participatie als een reparatie of levering op zich laat wachten. Vanuit het college zien we dat er over de grote lijn een verbetering zit in de dienstverlening van

Welzorg. Welzorg bedient in onze regio een groot aantal cliënten. In januari 2024 waren er 4787 uitstaande hulpmiddelen in de regio. Hierover is bij 0,93% een klacht ingediend bij Welzorg. Daarmee wordt voldaan aan de gestelde norm van onder de 1%. Het jaar ervoor was dit percentage maandelijks hoger dan 1%. Het overgrote deel van de dienstverlening laat dus een stijgende lijn zien.

3. *Het college heeft aangegeven dat er ingezet wordt op meer en goedgeschoolde monteurs. Hoe verloopt dit proces? Zijn er nu voldoende monteurs en kunnen zij de (technische) vraag aan?*

Voor een optimale service aan de cliënt is het noodzaak om servicemonteurs goed te faciliteren en om een duurzame arbeidsrelatie aan te kunnen gaan. Dat blijft een uitdaging op de huidige arbeidsmarkt. In 2023 is hiertoe binnen Welzorg het Onboardings traject ontwikkeld, waar na de nodige voorbereidingen in maart/april 2024 mee is gestart. Nieuwe professionals (servicemonteurs) gaan sindsdien, afhankelijk van hun niveau en ervaringen enkele weken intern in opleiding op het hoofdkantoor van Welzorg in Raamsdonksveer. Welzorg zet maximaal in op werven en behouden van personeel voor het uitvoeren van de opdracht. Op dit moment heeft Welzorg voldoende personeel om de opdracht uit te voeren. Dit is een momentopname. Waar het toch niet lukt om aan de opdracht te voldoen, wordt er gekeken naar inhuur.

4. *Er wordt in de brief aan de raad van 2 april j.l. vermeldt dat er gebruik wordt gemaakt van case-managers en monitoring van 'kritieke trajecten'. Toch zien we in de klachten terug dat dat geen uitweg heeft geboden. Hoe kijkt het college tegen de doeltreffendheid van deze 'kritieke trajecten'?*

Hoewel het college vindt dat de dienstverlening nog niet volledig op orde is, deelt het niet de conclusie dat deze maatregelen geen uitweg hebben geboden. De ingezette acties van Welzorg hebben er mede voor gezorgd dat de klachten afgenomen zijn of dat de klachten niet meer gaan voorkomen omdat het proces anders/beter geborgd is. Het inzetten van een casemanager en/of het monitoren van 'kritische trajecten' kan helaas niet in alle gevallen voorkomen dat een levering langer duurt buiten de invloedssfeer van Welzorg om. We zien echter een stijgende lijn waarbij het aantal klachten dit jaar is gedaald onder de norm van 1%.

5. *Is het college het met de fractie van de PvdA eens dat er meer ingezet moet worden op verbetering van dienstverlening aan cliënten van Welzorg? En is het college bereid daarover nadere afspraken te maken met Welzorg? Waarom wel/niet?*

Het college vindt dat de ingezette acties tot verbetering hebben geleid en is het eens dat hier blijvend op ingezet moet worden. Dit zal op de ingezette wijze doorgang vinden.

Bestuurlijk en ambtelijk zijn we op gezette momenten in contact met Welzorg en wordt de voortgang besproken. Daar waar nodig zullen nadere afspraken gemaakt worden met Welzorg als de situatie daarom vraagt.

Wij hopen u bij deze voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester