

Aan de WMO-Raad
Postbus 5
5340 BA OSS

Datum	Ons kenmerk	Behandeld door	Doorkiesnummer
22 juni 2015	489673	M. Karsmakers	140412
Onderwerp	Reactie op uw advies signalen Welzorg en op de signaalbrief Welzorg van de adviesgroep individuele voorzieningen		

Geachte Wmo-Raad,

Wij ontvingen van u twee brieven: een advies signalen Welzorg van uw Raad en een signaalbrief Welzorg van de adviesgroep individuele voorzieningen. Wij reageren in dit antwoord op beide brieven. Wij verzoeken u dan ook om ook de adviesgroep op de hoogte te brengen van ons antwoord.

Hartelijk dank voor uw advies en de signaalbrief.

Wij zijn net als u blij dat de dienstverlening van Welzorg, één van onze aanbieders, verbeterd is. Het klanttevredenheidsonderzoek over het eerste kwartaal van 2015 van The Choice bevestigt dit ook. Deze treft u in de bijlage. Dit onderzoek is representatief en geeft een beeld hoe klanten de dienstverlening en deskundigheid van Welzorg ervaren.

Desondanks ontvingen wij sinds 1 januari 2015 ook 4 signalen van inwoners, die minder tevreden zijn.

Mede namens Welzorg onze excuses voor de verminderde dienstverlening. Het is niet acceptabel dat een hulpmiddel niet voldoet of dat de duur van een traject te lang is. De regiomanager van Welzorg, de heer B. van Nuland, is in gesprek gegaan met de klanten om naast excuses ook oplossingen te organiseren.

Mocht u ook graag in gesprek gaan met de heer B. van Nuland en mevrouw M. Karsmakers, contactpersoon namens de gemeenten Noord Oost Brabant, dan behoort dat altijd tot de mogelijkheid.

In uw reactie geeft u een vijftal adviezen:

Kwaliteit en dienstverlening

Vanzelfsprekend is het naleven van contractuele afspraken onderwerp van gesprek in ons overleg met de regiomanager van de firma Welzorg. Onderwerpen als klachten, samenwerking en klanttevredenheidsonderzoeken staan op de agenda.

Klachtenprocedure

U geeft aan dat de klachtenprocedure onduidelijk is voor cliënten en tijdrovend is. U adviseert één meldpunt met daarin één partij.

Wij zijn het met u eens dat er een klachtenprocedure moet zijn. Ons inziens is deze er ook. De firma Welzorg heeft een klantenservice, zoals elke leverancier. Hier worden klachten ontvangen en behandeld. Mocht de cliënt er samen met de leverancier niet uitkomen, dan kan altijd contact worden opgenomen met de gemeente. De afdeling Zorg of de contactpersoon namens de gemeenten zal proberen om te ondersteunen in het afhandelen van de klacht. Ook de gemeente Oss kent een klachtenprocedure.

Communicatie

U geeft aan dat veel leed voorkomen kan worden als er duidelijke afspraken gemaakt worden. Wij zijn het met u eens dat duidelijke communicatie en concrete afspraken belangrijk zijn. Wij zullen dit punt nogmaals onder de aandacht brengen bij de firma Welzorg en de medewerkers van de afdeling Zorg.

Sancties

Eén van de uitgangspunten van het contract is om met vertrouwen goed samen te werken. De kanteling is hiervoor de basis. De vraag van de klant staat centraal en met elkaar komen we tot het juiste hulpmiddel. Het treffen van sancties en het toepassen van sancties past niet in deze vorm. Aan het einde van de looptijd van het contract volgt een nieuwe aanbesteding. De WMO raad zal tijdig betrokken worden om advies te geven.

Advisering

Een ergotherapeut kan een adviserende rol hebben in het proces van passing en selectie. In de praktijk zien we dat inwoners hun behandelend ergotherapeut betrekken in het traject van vraag tot en met verstrekking van het hulpmiddel. Ook de gemeente heeft WMO consulenten met een ergotherapeutische achtergrond. Zij zijn vrijwel altijd betrokken bij vragen en de selectie van complexe hulpmiddelen. De leverancier is bij uitstek deskundig in de vertaling van het programma van eisen in een passend product.

Samenvattend ondersteunt uw advies onze werkwijze en wij zullen uw aanbevelingen zeker meenemen in het volgend overleg met Welzorg.

We blijven graag met u in gesprek over uw ervaringen in de samenwerking met Welzorg.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Oss.

De secretaris,



Drs. M.J.H. van Schaijk

De burgemeester,



Drs. W.J.L. Buijs-Glaudemans