

Almere, 25 oktober 2016

Betreft: Veranderproces bij Welzorg grotere impact dan verwacht

Geachte relatie,

Toen ik tweeëneenhalf jaar geleden als CEO bij Welzorg begon, had ik één doel: de dienstverlening aan onze klanten structureel verbeteren. Want achter alle aanbestedingen, prijzen en contracten zitten mensen in een rolstoel, een scootmobiel, een aangepaste auto of een aangepaste woning. Deze mensen hebben recht op de beste dienstverlening.

Met die ambitie zijn we in 2016 een ingrijpend veranderproces gestart. We zitten daar nu middenin. Ik schrijf u omdat dit proces een aantal onverwachte problemen met zich meebrengt. Hierdoor kunnen we op dit moment niet altijd de kwaliteit bieden die we willen.

Ingrijpend veranderproces

Ondanks grote betrokkenheid van onze medewerkers en een intensieve voorbereiding, is de impact van de organisatieverandering veel groter dan verwacht. Het is een complexe verandering, waarbij we niet alleen onze binnendienst, werkplaatsen en logistiek naar Raamsdonksveer verhuizen, maar ook alle bedrijfsprocessen versimpelen en digitaliseren. Een compleet nieuwe werkwijze.

We hebben te maken met een aantal forse tegenslagen die op hun beurt weer een kettingreactie aan andere problemen veroorzaken. Zo zijn er technische problemen geweest bij de verhuizing van ons distributiecentrum van Zwolle naar Raamsdonksveer. Hierdoor hebben we achterstanden opgelopen waardoor we in te veel gevallen onze afspraken voor het repareren en afleveren van hulpmiddelen niet na kunnen komen. Ook is de bereikbaarheid van onze klantenservice onvoldoende.

Problemen oplossen

We werken achter de schermen hard om de processen in Raamsdonksveer verder te stroomlijnen. We zetten alles op alles om dit zo snel mogelijk voor elkaar te krijgen. Daarnaast zetten we - totdat de processen volledig op orde zijn - extra mensen in om de achterstanden weg te werken.

Als eindverantwoordelijke bij Welzorg gaat deze situatie mij erg aan het hart. Ik bied u daarom mijn welgemeende excuses aan. Ik verwacht dat u en onze klanten vanaf begin volgend jaar de vruchten kunnen plukken van de ingezette koers.

Mocht u nog vragen hebben dan kunt u zich natuurlijk richten tot uw contactpersoon bij Welzorg. Uiteraard ben ik ook te allen tijde bereid om een toelichting te geven op de situatie. Aarzel niet om contact op te nemen.

Met vriendelijke groeten,

WELZORG NEDERLAND



Rens Schoenmakers
CEO

T 020 - 5840109
E rens.schoenmakers@welzorg.nl