



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de fractie van PvdA  
de heer F.H.F. Bastiaens  
Bo Lemmens

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
Vragen ex art. 48 RvO inzake Welzorg

DATUM  
24 februari 2017  
Verz.: 24-02-2017

BIJLAGEN  
geen

BEHANDELD DOOR  
DLD (Danny) Meerten

TELEFOONNUMMER  
043 350 4705

ONZE REFERENTIE  
2017.05356

E-MAILADRES  
danny.meerten@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 - 350 4141

UW REFERENTIE  
---

Geachte heer Bastiaens en Bo Lemmens,

Onderstaand treft U de beantwoording aan van de vragen die uw fractie gesteld heeft in kader van artikel 48 van het Reglement van Orde.

**Vraag 1:**

Bent u bekend met de berichtgeving betreffende Welzorg van maandag 13 februari 2017 in het RTL Nieuws of eventueel bekend met andere berichtgeving ten aanzien van problemen met dit bedrijf?

**Antwoord 1:**

Ja, de problemen bij Welzorg zijn bekend en doen zich ook voor in de gemeente Maastricht.

**Vraag 2:**

Deelt u de mening van de Partij van de Arbeid dat het niet zo kan zijn dat zorgvragers weken moeten wachten op de reparatie of levering van zorgmiddelen?

**Antwoord 2:**

Ja. Welzorg komt de contractafspraken niet na en dit gaat ten koste van kwetsbare burgers. Het college stelt alles in het werk om de situatie zo spoedig mogelijk te normaliseren.

**Vraag 3:**

Wat is volgens het college een maximaal acceptabele termijn voor het verhelpen van de mankementen?

**Antwoord 3:**

Voor de maximaal acceptabele termijn voor het verhelpen van specifieke individuele mankementen verwijs ik u graag naar de servicevoorwaarden zoals beschreven in het antwoord op vraag acht. Graag licht ik hier ook toe hoe wij omgaan met de meer algemene problemen die spelen bij Welzorg.

De problemen met Welzorg in de regio Maastricht Heuvelland dateren van begin oktober, vanaf het moment dat de klantenservice is gecentraliseerd naar Raamsdonksveer. Welzorg geeft aan dat de problemen pas vanaf mei zullen zijn opgelost. Dit betekent dat hun dienstverlening tot die tijd gebrekkig zal blijven. In principe is deze termijn niet acceptabel. De gemeente Maastricht heeft er



DATUM  
22 februari 2017

desondanks (nog) niet voor gekozen het contract met Welzorg te ontbinden. Deze mogelijkheid is er overigens wel, mede omdat Welzorg eind november door het college formeel in gebreke is gesteld.

Het inschakelen van een andere leverancier naast of in plaats van Welzorg biedt op korte termijn echter geen oplossing. Integendeel, de ervaring leert dat de introductie van een nieuwe partij enkele maanden implementatie vergt. Een groot deel van de gebruikers blijft in ieder geval gedurende die tijd afhankelijk van de service van Welzorg.

Medio januari heeft Welzorg de ingezette verbeteracties toegelicht aan de portefeuillehouder. Op basis hiervan is de inschatting dat het verbetertraject bij Welzorg eerder en tot betere resultaten leidt. Dit vertrouwen is mede ingegeven door het feit dat Welzorg de afgelopen tien jaar de opdracht in Maastricht Heuvelland naar tevredenheid heeft uitgevoerd.

Om burgers die urgente problemen ondervinden te helpen, zijn er met de landelijke directie afspraken gemaakt om deze met voorrang te behandelen. Dan wordt er alsnog snel een oplossing geboden.

Het college erkent dat de huidige situatie verre van ideaal is maar wil onderstrepen dat we bij onze handelswijze de belangen van de burgers centraal stellen. Dit is zeker ook het geval bij de afweging al dan niet verder te gaan met Welzorg.

**Vraag 4:**

Hoeveel mensen zijn er in Maastricht afhankelijk van Welzorg?

**Antwoord 4:**

Maastricht telt meer dan 1500 inwoners die een of meerdere middelen van Welzorg in bruikleen hebben.

**Vraag 5:**

Bent u bekend met de slechte service van Welzorg en zo ja, hoeveel klachten betreffende dit bedrijf zijn er bij u bekend? Wat is de aard van deze klachten voornamelijk?

**Antwoord 5:**

Ja. De gemeente ontvangt wekelijks een overzicht van het aantal klachten. Op basis hiervan blijkt dat er gemiddeld 5 klachten per week worden geregistreerd. De klachten hebben vooral betrekking op de (termijn van) leveringen en reparaties.

**Vraag 6:**

Zijn er bij u ook nog klachten bekend over andere leveranciers van zorgmiddelen? Zo ja, hoeveel zijn dit er en wat is de aard van deze klachten voornamelijk?

**Antwoord 6:**

Op dit moment is de opdracht tot levering van Wmo hulpmiddelen exclusief gegund aan Welzorg. Tot 1 januari 2015 had de gemeente hiervoor twee leveranciers gecontracteerd (Welzorg en Harting Bank). In het kader van de nawerking van de overeenkomst staan er nog een beperkt aantal middelen uit bij Harting Bank. Hierover zijn geen klachten bekend.

**Vraag 7:**



DATUM  
22 februari 2017

Hoeveel mensen in Maastricht zijn afhankelijk van deze andere leveranciers?

**Antwoord 7:**

Er zijn op dit moment nog ongeveer 150 cliënten met een hulpmiddel van Harting Bank. Het betreffen hier met name laag complexe middelen waarbij weinig onderhoud en service noodzakelijk is.

**Vraag 8:**

Wat zijn de contractueel vastgelegde servicevoorwaarden met betrekking tot het oplossen van mankementen aan door Welzorg geleverde of onderhouden middelen?

**Antwoord 8:**

Zie onderstaand uitsnede uit het programma van eisen:

**Onderhoud en reparatie**

*Gebruikers zijn doorgaans in hoge mate afhankelijk van hun hulpmiddel. De betrouwbaarheid en de continue beschikbaarheid ervan is dan ook van groot belang. Inschrijver verplicht zich tot een zodanig (preventief) onderhoud dat een optimale technische en functionele staat van de door hem geleverde hulpmiddelen te allen tijde is gegarandeerd.*

*Mocht desondanks sprake zijn van een storing dient inschrijver deze snel en adequaat op te lossen waarbij recht gedaan wordt aan de urgentie van de situatie.*

*De plaats waar de storing optreedt en de mate van afhankelijkheid van de gebruiker kan in voorkomende gevallen aanleiding zijn onverwijld noodhulp te verlenen en/of directe vervanging van het hulpmiddel vereisen. Inschrijver dient zich op deze incidentele noodsituaties te voorzien en garandeert aanwezigheid van een medewerker/vertegenwoordiger binnen 1 uur na melding van het noodgeval.*

*Reparatie naar aanleiding van een storingsmelding vindt plaats middels een serviceorganisatie met landelijke dekking die 24 uur per dag, 7 dagen in de week telefonisch bereikbaar is. Inschrijver hanteert hiervoor een gratis telefoonnummer. In alle gevallen dient de beller binnen 60 seconden persoonlijk te woord worden gestaan.*

*De hersteltijd bedraagt maximaal 24 uur na melding van een defect. In deze tijdspanne draagt inschrijver zorg voor de herstelling van het hulpmiddel of – wanneer dit niet haalbaar is – voor een vervangend vergelijkbaar hulpmiddel gedurende de gehele reparatieperiode.*

*Inschrijver documenteert het onderhoud en reparatie per hulpmiddel in een digitaal onderhoudsregister (serviceboek) en stelt deze gegevens onverwijld op eerste verzoek van opdrachtgever beschikbaar.*

*Aan het einde van de looptijd van de overeenkomst draagt opdrachtnemer de logboeken van alle gekochte en te kopen middelen over aan de betreffende gemeente.*

**Vraag 9:**

Wijken deze servicevoorwaarden af in vergelijking met andere leveranciers van zorgmiddelen? Zo ja, hoe?

**Antwoord 9:**

De gehanteerde servicevoorwaarden sluiten over het algemeen aan bij wat gebruikelijk is in deze branche. Zij worden onder normale omstandigheden als haalbaar en passend beschouwd.



DATUM  
22 februari 2017

Hoogachtend,  
Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,  
Wethouder Wmo, Welzijn, Buurten, Burgerparticipatie en Vergunningen

Jack Gerats

Vragen ex art. 48 RvO