



> RETOURADRES Postbus 4902, 6202 TC Maastricht

Aan de fractie van CDA
mevrouw G. Heine

BEZOEKADRES
Randwycksingel 22
6229 EE Maastricht

POSTADRES
Postbus 4902
6202 TC Maastricht

ONDERWERP
Schriftelijke vragen inzake klachten Welzorg

DATUM
26 februari 2026
Verzonden: 26-02-2026

BIJLAGEN
--

BEHANDELD DOOR
MHW (Michiel) Hartholt

TELEFOONNUMMER
043 350 5050

ONZE REFERENTIE
2026.00721

E-MAILADRES
Michiel.Hartholt@maastricht.nl

FAXNUMMER

UW REFERENTIE

Geachte mevrouw Heine,

Onderstaand treft u de beantwoording aan van de schriftelijke vragen die uw fractie gesteld heeft.

Algemeen

Wij hebben met aandacht kennisgenomen van de signalen die uw fractie beschrijft over de dienstverlening rondom scootmobielen. Het beeld dat inwoners in een kwetsbare positie te maken krijgen met lange wachttijden, gebrekkige communicatie of onzorgvuldige uitvoering, kan niet de bedoeling zijn. Het door u genoemde incident waarbij een scootmobiel onverwachts in beweging is gekomen, vinden wij zeer ingrijpend. Wij staan er dan ook voor open om met deze signalen aan de slag te gaan.

Ook begrijpen wij dat inwoners zich machteloos kunnen voelen wanneer zij het idee hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Dat is niet de service die wij onze inwoners willen bieden. De signalen die u benoemt nemen wij daarom serieus en betrekken wij nadrukkelijk bij het toezicht op en de gesprekken met Welzorg. Wij nodigen de inwoners die signalen bij uw fractie hebben afgegeven daarom uit om in contact te treden met de gemeentelijke Wmo-toegang.

Vraag 1:

Hoeveel klachten zijn er het afgelopen jaar bij Welzorg binnengekomen die betrekking hebben op cliënten binnen onze gemeente?

- Doet de gemeente hier actief navraag naar bij Welzorg?
- Ontvangt de gemeente periodiek een overzicht van klachten, aard van de klachten en afhandeling daarvan?

Antwoord 1:

Over het afgelopen jaar zijn er 69 formele klachten geregistreerd over Welzorg. Hieronder vallen 29 klachten die specifiek op een scootmobiel betrekking hebben (de overige klachten gaan over andere hulpmiddelen van Welzorg zoals douche hulpstukken, rolstoel etc). De klachten die specifiek over de scootmobiel gaan, betreffen zowel klachten over wachttijden voor reparaties en onderhoud, als meldingen over communicatie of de afhandeling van serviceverzoeken. In totaal zijn er ongeveer 900 cliënten met een scootmobiel in Maastricht.

Schriftelijke vragen



DATUM
26 februari 2026

a. Doet de gemeente hier actief navraag naar bij Welzorg?

Ja. De contractmanager van de gemeente vraagt structureel bij Welzorg op hoeveel klachten zijn geregistreerd, wat de aard ervan is en hoe deze zijn afgehandeld. Daarnaast vindt ad hoc navraag plaats bij Welzorg wanneer signalen via inwoners of consultants direct binnenkomen bij de contractmanager.

b. Ontvangt de gemeente periodiek een overzicht van klachten, aard van de klachten en afhandeling daarvan?

Ja. Welzorg levert de gemeente maandelijks een klachtenrapportage aan waarin de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- *aantal klachten per categorie;*
- *ernst van meldingen (o.a. veiligheidsincidenten);*
- *afhandelingstermijnen en getroffen maatregelen.*

Deze rapportage wordt besproken in het reguliere contractmanagementoverleg. Hieruit blijkt dat het aantal klachten relatief laag is; minder dan 0,5% van het aantal contactmomenten leidt tot een klacht in 2025.

Vraag 2:

Hoe ziet de gemeente toe op een goede serviceverlening door Welzorg, gezien de gemeente de contractuele opdrachtgever is?

- a. Welke concrete prestatie-indicatoren zijn vastgelegd in het contract?
- b. Hoe en hoe vaak wordt gecontroleerd of aan deze afspraken wordt voldaan?
- c. Welke sanctiemogelijkheden heeft de gemeente wanneer afspraken niet worden nagekomen?

Antwoord 2:

De gemeente bewaakt de kwaliteit via:

- *contractmanagement: periodiek overleg met Welzorg;*
- *monitoring op KPI's (zie 2a);*
- *klantsignalen via Wmo-consulenten en/of meldingen bij het Wmo loket;*
- *steekproeven en dossiercontroles.*

Daarnaast ontvangt de gemeente elk kwartaal de uitkomsten van het onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek dat Welzorg uitvoert. Deze bedraagt een 8,4 (schaal 1-10) in Q4 van 2025.

a. Welke concrete prestatie-indicatoren zijn vastgelegd in het contract?

Hierbij ontvangt u een overzicht van de diverse KPI's (voor zover relevant voor beantwoording van deze vraag):



DATUM
26 februari 2026

Doorlooptijden levering

Levering	Doorlooptijd vanaf opdrachtverstrekking
Telefonische intake	<1 werkdag
Standaard middel	<10 werkdagen
Standaard middel met modulaire aanpassing	<30 werkdagen
Individueel aangepast middel	<45 werkdagen
Passing/levering in één afspraak	
Nabellen (nazorg)	<2 weken

Inname

Situatie	Doorlooptijd na melding
Inname hulpmiddel	<7 werkdagen

Doorlooptijden service & onderhoud

Situatie	Doorlooptijd na melding
Calamiteit	<1 uur
Geen calamiteit; hulpmiddel is niet meer veilig te gebruiken	<1 werkdag
Geen calamiteit; hulpmiddel is wel veilig te gebruiken	<2 werkdagen
Klant bij storing in eerste afspraak direct weer mobiel	>95%
Reparatie in eerste bezoek volledig afgerond	>80%

Klachten

Actie	Termijn
Afhandeling	<6 weken
Bellen klant na ontvangst klacht	<1 werkdag
Inhoudelijke reactie	<3 werkdagen

Bereikbaarheid Welzorg

Actie	KPI Welzorg
Beller persoonlijk te woord staan	80% <30 sec.

Schriftelijke vragen



DATUM
26 februari 2026

b. Hoe en hoe vaak wordt gecontroleerd of aan deze afspraken wordt voldaan?

De gemaakte afspraken worden op de volgende wijze gecontroleerd:

- *De contractmanager heeft iedere week een overleg met de locatiemanager van Welzorg*
- *Elk kwartaal worden de prestatiecijfers besproken tijdens een contractoverleg met Welzorg.*
- *De gemeente voert aanvullend steekproeven uit op dossiers en leveringstijden.*
- *Bij signalen van inwoners wordt direct navraag gedaan bij Welzorg.*

c. Welke sanctiemogelijkheden heeft de gemeente wanneer afspraken niet worden nagekomen?

Het contract voorziet in verschillende mogelijkheden:

- *herstelopdrachten met korte termijn;*
- *verplichte verbeterplannen bij structurele afwijkingen;*
- *inhouden van betalingen bij niet-naleving van KPI's;*
- *formeel in gebreke stellen bij herhaaldelijke tekortkomingen;*
- *en als uiterste middel contractbeëindiging.*

Vraag 3:

Op welke wijze wordt geborgd dat fouten en incidenten – zoals onveilige situaties met scootmobielen – zorgvuldig worden geëvalueerd en dat zo nodig structurele verbetermaatregelen worden doorgevoerd?

Antwoord 3:

Incidenten met mogelijke veiligheidsrisico's worden door Welzorg direct als prioriteitsmelding geregistreerd. De borging bestaat uit:

- *onmiddellijke technische inspectie van het hulpmiddel;*
- *een incidentanalyse en oorzaakonderzoek door Welzorg;*
- *melding aan de gemeente binnen 48 uur bij veiligheidsmeldingen;*
- *toetsing van de analyse en voorgestelde maatregelen door de gemeente;*
- *eventueel doorvoeren structurele verbetermaatregelen.*

Alle incidenten worden standaard besproken in het contractoverleg en worden gemonitord op trends en mogelijke risico's. Daarbovenop geldt bij calamiteiten met ernstige gevolgen voor de client de verplichting dat Welzorg dit direct meldt bij de hiertoe aangewezen toezichthouder (GGD-ZL). Uit dit onafhankelijk onderzoek kunnen verbetermaatregelen volgen, die opgevolgd moeten worden door Welzorg.

Hoogachtend,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Maastricht,

Jeroen Hoenderkamp
Wethouder WMO, Welzijn, Sociale Zaken en Gezondheid

Schriftelijke vragen