

**BINNENGEKOMEN
TEAM POSTBEHANDELING EN
ARCHIVERING
D.D. 19 februari 2026
No. 2026.00721
Portefeuillehouder: Hoenderkamp
Team: Beleid Maatschappelijke
Ontwikkeling**

Aan het college van burgemeester en wethouders van Maastricht
Postbus 1992
6201 BZ MAASTRICHT

Maastricht, 19 februari 2026

Betreft: Schriftelijke vragen van CDA – Klachten Welzorg

Geacht college,

Het afgelopen half jaar heeft onze fractie buitengewoon veel klachten bereikt over de dienstverlening van Welzorg met betrekking tot scootmobielen. Deze signalen baren ons zorgen, mede gezien de kwetsbare positie van de gebruikers.

De klachten lopen uiteen van lange wachttijden bij reparaties en gebrekkige communicatie tot onzorgvuldige uitvoering van onderhoud. De meest schrijnende melding betreft een situatie waarbij een stekker niet correct was aangesloten, waardoor de scootmobiel onverwachts op hol is geslagen. Gelukkig bevond de betreffende inwoner zich op dat moment in een supermarkt en niet in het verkeer, bijvoorbeeld voor een rood stoplicht.

Op de website van Welzorg wordt nadrukkelijk vermeld hoe tevreden cliënten zijn over de dienstverlening. Fouten kunnen uiteraard gemaakt worden, de kernvraag is echter hoe Welzorg met deze fouten omgaat. Daarnaast geven inwoners aan dat wanneer zij met hun klachten contact opnemen met de WMO-afdeling van de gemeente, zij te horen krijgen dat dit bij Welzorg ligt. Zij voelen zich dan van het kastje naar de muur gestuurd. Onze fractie heeft hierbij de volgende vragen:

- 1- Hoeveel klachten zijn er het afgelopen jaar bij Welzorg binnengekomen die betrekking hebben op cliënten binnen onze gemeente?
 - a. Doet de gemeente hier actief navraag naar bij Welzorg?
 - b. Ontvangt de gemeente periodiek een overzicht van klachten, aard van de klachten en afhandeling daarvan?
- 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?

- 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?

In afwachting van uw antwoord,

Gabrielle Heine
Fractievoorzitter CDA Maastricht