

---

Datum : 20 februari 2017  
Kenmerk : ASD20170002  
Aan : het college van B en W van de Gemeente Oss  
Betreft : ongevraagd advies ten aanzien van problemen bij Welzorg  
Nederland

---

Geacht college,

In 2013 startte de gemeente Oss de aanbesteding met Welzorg Nederland (verder Welzorg) voor de levering en service van hulpmiddelen. De gemeente fungeerde hierin als centrumgemeente voor de regio Noordoost- Brabant. Welzorg moest vanaf dat moment aan ongeveer 5200 mensen de benodigde hulpmiddelen leveren.

De Adviesraad Sociaal Domein is zich bewust van het feit dat het aanbesteden van de levering van voorzieningen een complex proces is, zeker als dat in regionaal verband en met consensus moet gebeuren. Bij het aanbesteden van dit soort projecten dienen tevoren duidelijke kwaliteitseisen gesteld te worden waarbij kwaliteitsmeting en gemeentelijk toezicht geregeld zijn. De zorg voor onze burgers dient voorop te staan.

Sedert de aanvang van de levering door Welzorg regent het klachten<sup>1</sup>. Reeds in januari 2014 heeft de toenmalige Wmo-Raad hierover met u gecorrespondeerd. Er waren toen al zo veel klachten dat de Wmo-Raad het nodig achtte hierover aan de bel te trekken.

De voortdurende klachtenregen noodzaakte dat in 2015 en 2016 opnieuw hierover met u is gecorrespondeerd.

Telkenmale werd beterschap beloofd. Er waren interne problemen bij Welzorg welke spoedig zouden zijn opgelost, reorganisaties die tot vertragingen en problemen met de interne communicatie zouden leiden etc. Nog steeds zijn er grote problemen bij deze organisatie waar vele Osse burgers, die in hoge mate afhankelijk zijn van een goed functionerend hulpmiddel, dagelijks ernstig last van ondervinden.

In onze klachten over Welzorg staan we niet alleen. Maandagavond 13 februari meldde RTL Nieuws dat er voor een aantal gemeenten de maat nu echt vol is en men per direct afscheid neemt van Welzorg. Binnen onze gemeente zijn er zodanige problemen dat Raadgever Sociaal Domein Frank Pubben, hoewel het niet tot zijn taak behoort, in schrijvende gevallen contact legt met de gedupeerden en Welzorg aanspreekt om zo te trachten tot een snellere oplossing te komen.

---

<sup>1</sup> In de bijlage vindt u ter verduidelijking enkele anonieme klachten.  
[1 / ASD20170002 ongevraagd advies ten aanzien van problemen bij Welzorg Nederland](#)

In het eerste kwartaal van 2017 moet de gemeente Oss een besluit nemen over het verlengingsjaar april 2018-maart 2019 alvorens een beslissing genomen kan worden omtrent de aanbesteding van een traject voor de volgende vier jaar (d.w.z. april 2019-maart 2022).

**De Adviesraad Sociaal Domein adviseert** het college met klem het contract met Welzorg niet opnieuw met een jaar te verlengen en het jaar 2017 en eerste kwartaal 2018 als overbruggingsjaar te gebruiken om op zoek te gaan naar deugdelijke alternatieven.

Een nieuwe aanbesteding welke in het begin van 2018 tot een keuze van een of meerdere leveranciers moet leiden vraagt tijd. Tevoren moeten de kwaliteitseisen voor de te leveren zorg duidelijk opgesteld (input) worden waarbij kwaliteitsmeting (throughput) en gemeentelijk toezicht (output) geregeld zijn. Gemeente én leveranciers(s) verplichten zich om de kwaliteit cyclisch te verbeteren.

**De Adviesraad Sociaal Domein adviseert** u met klem om snel met de voorbereiding van die aanbesteding te starten.

Wij willen u een handreiking doen met enkele criteria die wij ontleen aan klachten over de huidige aanbieder Welzorg. Onderstaande opsomming dient te worden aangevuld tot een rationeel en dekkend palet van kwaliteitscriteria voor de aanbesteding. Bij de nieuwe aanbesteding vragen wij u niet uitsluitend te letten op de economisch meest voordelige aanbieder maar er toetsbare en helder geformuleerde kwaliteitscriteria aan te verbinden. Het niet voldoen aan deze criteria, op basis van een periodiek klantenonderzoek, dient met financiële sancties of anderszins gecorrigeerd te worden. De criteria:

- Een correcte bejegening van de klant door werknemers van de contractant. Begrip tonen voor het probleem en invoelend zijn voor de mate waarin de klant belemmerd wordt in het dagelijks functioneren of zich in een onveilige situatie bevindt.
- Een redelijke wachttijd aan de telefoon voor het doorgeven van een klacht of een verzoek tot reparatie. De telefonische wachttijd moet permanent gemonitord worden met een maandelijks te verstrekken overzicht aan de gemeente.
- De wachttijd op levering van een hulpmiddel of een reparatieverzoek vastleggen en bij elk contact met de klant bevestigen. De klant kan deze online inzien en volgen. Deze wachttijd maximeren op straffe van boetes.
- Een goede bereikbaarheid voor klachten en de mogelijkheid tot directe inzet van een medewerker voor het oplossen van een dringend probleem. Hieraan een maximum termijn stellen op straffe van boetes.

Aangezien u voor 1 april aanstaande een besluit moet nemen hopen wij ruim voor die tijd antwoord te krijgen op onze adviezen.

Uiteraard zijn we graag bereid onze ervaringskennis met u te delen om zo te komen tot een set (kwaliteits-)criteria voor de nieuwe aanbesteding.

In afwachting van uw reactie verblijven wij.

Met vriendelijke groet,



J. Kool  
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein



M. van Wanrooij  
Voorzitter Kenniskring Wmo