



Haarlem

Gemeente Haarlem

Drs. Jur Botter, MPA.

Wethouder Wmo, Welzijn, Volksgezondheid, Cultuur en Vastgoed

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving

Datum 3 juli 2017
Ons kenmerk 2017/309581
Contactpersoon R.J. Schreuder
Doorkiesnummer 023 – 511 3587
E-mail rjschreuder@haarlem.nl
Onderwerp Reactie op toezegging nagaan klachten Tzorg

Geachte leden van de commissie Samenleving,

Op 27 maart 2017 heeft Amstelring aan Tzorg de Huishoudelijke Ondersteuning in Haarlem overgedragen aan Tzorg. In april zijn voor Haarlem zeven (7) klachten en is voor Zandvoort één (1) klacht gemeld. Alle over het niet of onvoldoende leveren van geïndiceerde uren HO.

Elke klacht is na ontvangst kenbaar gemaakt aan Tzorg. Op 24 april is aan Tzorg aangegeven dat de communicatie naar deze klanten te wensen overliet en dat verbetering noodzakelijk is. Begin mei zijn 2 klachten Zandvoort binnen gekomen en voor Haarlem geen.

Op 10 mei is een gesprek in Haarlem georganiseerd tussen de beleidsmanager en contractmanager Wmo van de gemeente en de nieuwe regiomanager van Tzorg. De vorige regiomanager nam daarbij tevens afscheid. Tijdens het gesprek heeft de gemeente haar zorgen geuit over de klachten en de communicatie daarover met de klant.

Het volgende is als reden genoemd voor de klachten:

- 1- Tzorg heeft bij de 'overgang van onderneming' een niet up to date bestand van Amstelring ontvangen;
- 2- Amstelring heeft in de weken voor de 'overgang van onderneming HO' voor medewerkers die vertrokken niet altijd een andere medewerker ingezet; die periode is Tzorg niet aan te rekenen;
- 3- Klanten waarvan de medewerker in eerste instantie niet naar Tzorg wilde hebben aan de gemeente doorgegeven naar een andere aanbieder te willen; toen de medewerker alsnog naar Tzorg ging duurde de omzetting terug enige tijd;



- 4- Tzorg werkt met een centrale planningsafdeling in tegenstelling tot bij Amstelring waar sprake was van zelfsturende teams; deze voor voormalig Amstelring medewerkers andere werkwijze bracht in het begin problemen met zich mee;
- 5- De gemeente heeft nieuwe indicaties afgegeven waardoor het gemiddelde aantal uren per klant omhoog is gegaan. Hiervoor moest, naast dat een deel van het reeds aanwezige personeel extra uren is gaan werken, nieuw personeel worden aangetrokken en opgeleid;
- 6- Er is sprake van een krapte op de arbeidsmarkt voor medewerkers HO. Leeggevallen plekken kunnen moeilijk(er) worden opgevuld; opleiden van nieuwe mensen kost tijd en dan blijven ze ook lang niet altijd.

De nieuwe regiomanager van Tzorg gaf aan de communicatie naar de klanten te zullen verbeteren en alle klachten uiteraard op te lossen.

Hierna zijn er in mei voor Haarlem nog drie (3) klachten geweest en in juni twee (2) (Zandvoort nul klachten). Bij alle genoemde klachten ging het niet over de inhoud van levering (de kwaliteit) maar over onvoldoende of niet (spoedig) leveren. In veel gevallen is er alsnog door Tzorg geleverd, maar in enkele gevallen is de klant overgestapt naar een andere aanbieder.

Recent onderzoek heeft uitgewezen dat vrijwel alle negen HO aanbieders, vooral de groeiende, inmiddels moeite hebben om aan (ervaren) personeel te komen. Dat personeel wordt tegenwoordig ook binnen de organisatie opgeleid en ook uit de bijstand en via UWV geworven.

Uitsluiten van een aanbieder van de aanbesteding

Hierover heeft aanbestedingsjurist Johan Jansen van Stichting Rijk het volgende aangegeven.

Van toepassing is artikel 2.87 van de aanbestedingswet 2012; voor het laatst gewijzigd in 2016. Kort samengevat is uitsluiten van deelname aan een aanbesteding wegens 'past performance' alleen mogelijk nadat er al eerder contracten zijn ontbonden met een partij wegens wanprestatie(s); er boetes zijn vastgesteld; de inschrijver de kans is gegeven om toe te lichten dat hij zijn leven heeft gebeterd. Voor het laatste moet door de aanbestedende dienst dan tevens worden aangetoond dat dit niet zo is. In de aanbesteding zelf moet een toelichting worden gegeven waarom een partij wordt uitgesloten.

Voor geen van de contractpartijen is het bovenstaande van toepassing, waardoor uitsluiten bij de huidige aanbesteding niet mogelijk is.

Nadere info:

<https://www.pianoo.nl/metrokaart/uitsluitingsgronden>
<http://maxius.nl/aanbestedingswet-2012/artikel2.87/>



Haarlem

3

Toerekenbare tekortkoming

Indien een partij toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst Wmo, dan kan de aanbieder in gebreke worden gesteld. Indien de aanbieder alsnog in verzuim blijft, dan kan conform artikel 12 van de Algemene inkoopvoorwaarden de Overeenkomst Wmo worden ontbonden.

Met vriendelijke groet,



Jur Botter