

Onderzoeksopzet

# Inkoop van Wmo- hulpmiddelen

Rekenkamer Amsterdam

11 september 2024



Onderzoeksopzet

# Inkoop van Wmo-hulpmiddelen

Rekenkamer Amsterdam

11 september 2024

## DEFINITIEF

Deze onderzoeksopzet is een document van de Rekenkamer Amsterdam en bevat de opzet van het onderzoek Inkoop van Wmo-hulpmiddelen.

U kunt het digitale document raadplegen [op de projectpagina](#).

# Inhoudsopgave

<b>Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>Aanleiding</b>	<b>6</b>
<b>Context</b>	<b>7</b>
<b>1 Hulpmiddelen en de Wmo</b>	<b>7</b>
1.1 Wat zijn hulpmiddelen?	7
1.2 Hoe krijgen bewoners de hulpmiddelen?	8
<b>2 Amsterdamse aanbesteding van <small>leveranciers</small> voor hulpmiddelen</b>	<b>9</b>
2.1 Aanbesteding in 2020 van vier leveranciers	9
2.2 Hoeveel kost de aanbesteding?	10
<b>3 Recente problemen bij leveringen en reparaties</b>	<b>10</b>
3.1 Nationale Ombudsman schrijft in 2019 brandbrief	10
3.2 Berichtgeving Het Parool uit 2023 over maandenlange <small>wachttijden</small> bij reparaties	12
3.3 Resultaten uit klanttevredenheidsonderzoeken	12
3.4 Klachten bij Wmo-hulpmiddelen	13
3.5 Motie van 9 november 2023 in de gemeenteraad	13
<b>Opzet onderzoek</b>	<b>15</b>
<b>4 Doelstelling</b>	<b>15</b>
<b>5 Onderzoeksvragen</b>	<b>15</b>
<b>6 Aanpak</b>	<b>16</b>
<b>7 Afbakening</b>	<b>16</b>
<b>8 Planning</b>	<b>17</b>
<b>9 Onderzoeksteam</b>	<b>17</b>
<b>10 Slotopmerking</b>	<b>17</b>

<b>Bijlage 1 - Motie Runderkamp Van Pijpen, Staartjes, <small>Broersen</small>, Havelaar, Kreuger en Emmerik _____</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 2 - Reactie RA op verzoek gemeenteraad _____</b>	<b>19</b>

# Leeswijzer

In deze onderzoeksopzet gaan we eerst in op de aanleiding en context van dit onderzoek. Vervolgens presenteren we de opzet van het onderzoek, waarbij we ingaan op de doelstelling, de onderzoeksvragen, de aanpak en de afbakening. Tot slot volgt informatie over de planning van het onderzoek.<sup>i</sup>

---

<sup>i</sup> Met ingang van 1 september 2024 werken we niet langer onder de naam Rekenkamer Metropool Amsterdam, maar onder de naam Rekenkamer Amsterdam-Zaanstad. Naast een andere naam is ook ons logo gelijktijdig veranderd.

# Aanleiding

De aanleiding voor dit onderzoek is een door de gemeenteraad unaniem aangenomen motie (d.d. 28 februari 2024, zie bijlage 1).<sup>ii</sup> In de motie wordt de rekenkamer gevraagd om:<sup>iii</sup>

- in 2024 onderzoek te doen naar de doelmatigheid en doeltreffendheid waarop de gemeente Amsterdam momenteel hulpmiddelen inkoop;
- de uitkomsten en aanbevelingen in het voorjaar van 2025 voor te leggen aan de gemeenteraad.

Op dit verzoek in de motie hebben we per brief positief gereageerd (zie bijlage 2).<sup>iv</sup> Daarbij hebben we er echter op gewezen dat de verantwoordelijkheid voor het formuleren van de onderzoeksvraag en de onderzoeksopzet bij ons ligt. Deze onderzoeksopzet is daarmee het product van onze eigen keuzes en afwegingen.

---

<sup>ii</sup> Gemeente Amsterdam, *Motie van de leden Runderkamp, Van Pijpen, Staartjes, Broersen, Havelaar, Kreuger en Emmerik*, nr. 073, 28 februari 2024.

<sup>iii</sup> Zie Bijlage 1 voor de volledige tekst van de motie, met nummer 073.

<sup>iv</sup> Zie Bijlage 2 voor de brief van de rekenkamer.

# Context

## 1 Hulpmiddelen en de Wmo

De *Wet maatschappelijke ondersteuning* (hierna: Wmo) geeft de gemeente de taak om ondersteuning te bieden aan mensen die hulp nodig hebben, bijvoorbeeld mensen die niet goed kunnen lopen, mensen die dakloos zijn of mensen met een psychische stoornis.<sup>v</sup> De Wmo voorziet in verschillende vormen van hulp.

In Amsterdam hebben 34.000 volwassenen ernstige beperkingen in het dagelijks leven. Van alle kinderen in de leeftijd tot 18 jaar heeft ongeveer 3,5% een beperking.<sup>vi</sup> Een van de manieren waarmee de gemeente in hulp voorziet aan mensen met een beperking, is via het aanbod van Wmo-hulpmiddelen. In Amsterdam zijn er 13.500 Wmo-hulpmiddelen in gebruik bij bewoners (stand juni 2024).<sup>vii</sup>

### 1.1 Wat zijn hulpmiddelen?

Een hulpmiddel is volgens de Wmo "een roerende<sup>viii</sup> zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen". Met andere woorden: hulpmiddelen zorgen ervoor dat mensen met een beperking beter mee kunnen doen in de maatschappij. Er zijn hulpmiddelen voor wonen,<sup>ix</sup> hulpmiddelen voor vervoer en voor het verbeteren van mobiliteit. Voorbeelden van hulpmiddelen zijn:

- rolstoelen;
- scootmobielen;
- verrijdbare liften voor in huis;
- aangepaste fietsen, zoals een driewielers of loopfiets.

#### **Niet alle hulpmiddelen vallen onder de Wmo**

Sommige hulpmiddelen vallen niet onder de Wmo, maar onder de Zorgverzekeringswet (via de zorgverzekering) of de Wet langdurige zorg (bijvoorbeeld wanneer 24 uur per dag zorg nodig is). Ook zijn er hulpmiddelen waarvan de overheid verwacht dat mensen deze zelf aanschaffen en betalen, zoals rollators en krukken. Deze hulpmiddelen kunnen dan ook niet bij de gemeente

---

<sup>v</sup> Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.1.1, geldend vanaf 1 juli 2024, geraadpleegd op 8 augustus 2024.

<sup>vi</sup> Gemeente Amsterdam, *Amsterdam werkt aan toegankelijkheid: Iedereen doet mee! Voortgangsrapportage 2022*, november 2023, p. 3.

<sup>vii</sup> Gemeente Amsterdam, *Raadsinformatiebrief inzake Motie 649.23 Breng reparatieproces voor rolstoelen in Amsterdam direct op orde van de leden Runderkamp, Wehkamp, van Pijpen, Alberts en Broersen (PvdA, D66, GroenLinks en Volt)*, 4 juni 2024, p. 1.

<sup>viii</sup> Het 'roerend' betekent dat het hulpmiddel verplaatsbaar is en niet vastzit aan de grond of een muur [red.].

<sup>ix</sup> Hieronder vallen niet de zogenaamde 'woonruimteaanpassingen' die bouwkundig zijn ofwel die vastzitten aan de woning, zoals een traplift, onderrijdbare keukenkastjes, automatische deuropeners, enzovoort. Hulpmiddelen zijn 'losse' voorzieningen, die niet vastzitten aan de woning.

worden aangevraagd.<sup>x</sup> De gemeente Amsterdam heeft een [website](#) waarop te zien is wat onder de Wmo valt en wat niet.<sup>xi</sup> In alle gemeenten zijn de hulpmiddelen die wel en niet onder de Wmo vallen, gelijk.

## 1.2 Hoe krijgen bewoners de hulpmiddelen?

In de *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015* (januari 2024), *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning* (januari 2024) en het *Financieel besluit maatschappelijke ondersteuning* (januari 2024) zijn regels opgenomen over de wijze waarop de gemeente via de Wmo ondersteuning verleent en hoe ondersteuning door bewoners kan worden aangevraagd. Deze documenten zijn sinds 2015 jaarlijks geactualiseerd. Onderdeel hiervan vormen de regels die gelden voor het aanvragen en verstrekken van Wmo-hulpmiddelen. Hieronder gaan we daar kort op in.

### *Aanvragen van Wmo-hulpmiddelen*

De Wmo-hulpmiddelen kunnen door bewoners worden aangevraagd bij de Amsterdamse Wmo-helpdesk ([weblink](#)). De Wmo-helpdesk bestaat uit een gratis telefoonlijn (bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur) en een e-mailformulier. Het is ook mogelijk om hulpmiddelen aan de vragen bij het Sociaal Loket (de gemeentelijke balie, zie onderstaand kader).<sup>xii</sup>

### **Het aanvraagproces van een hulpmiddel**

Volgens de regels van de gemeente (Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam, d.d. juli 2024) gaat het aanvraagproces als volgt:

Bij het aanvragen van een hulpmiddel geeft de aanvrager aan wat hij denkt nodig te hebben.<sup>xiii</sup> Een medewerker die de melding aanneemt, zal in eerste instantie informatie en advies geven. Als de vraag naar het hulpmiddel blijft bestaan, wordt er een melding geregistreerd en wordt een onderzoek gestart.

In het onderzoek stelt de gemeente vast wat de aanvrager nodig heeft, en toetst de gemeente of de aanvraag binnen de regels past. Van het onderzoek wordt een verslag gemaakt. Het onderzoek en verslag moeten binnen zes weken zijn afgerond. Het verslag wordt getekend door de aanvrager ter goedkeuring. Als de aanvrager het niet eens is met het verslag, dan wordt het onderzoek opnieuw gedaan door een onafhankelijk adviesorgaan.<sup>xiv</sup>

Na het onderzoek volgt een besluit (beschikking). Daar heeft de gemeente in principe twee weken voor, maar deze termijn kan worden verlengd. In het besluit staat waar de aanvrager recht op heeft en welke voorwaarden en verplichtingen daarbij horen. Tegen de beschikking

---

<sup>x</sup> Het CAK, *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Uw eigen bijdrage in 2024*; Zorgverzekering Informatie Centrum, *Welke hulp valt onder de Wmo?*, geraadpleegd op 7 augustus 2024, via: [weblink](#).

<sup>xi</sup> Gemeente Amsterdam, *Zorg (Wmo), hulp en ondersteuning – wat valt onder de gemeente en wat niet?*, geraadpleegd op 7 augustus 2024, via: [weblink](#).

<sup>xii</sup> Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, p. 13.

<sup>xiii</sup> Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, pp. 13-14.

<sup>xiv</sup> Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, pp. 14-20.



van de gemeente is, als de aanvrager het er niet mee eens is, bezwaar bij de gemeente en eventueel beroep bij de rechtbank mogelijk.

#### *Verstrekken van Wmo-hulpmiddelen*

De hulpmiddelen worden in bruikleen aan de aanvragers verstrekt. Voor sommige hulpmiddelen gebeurt dat gratis, voor andere hulpmiddelen vraagt de gemeente Amsterdam een eigen bijdrage. De eigen bijdrage bedraagt € 20,60 per maand, ongeacht het aantal hulpmiddelen (tarief 1 januari 2024).<sup>xv</sup> Het is mogelijk om vrijstelling te krijgen van de eigen bijdrage als de aanvrager onvoldoende inkomen heeft.<sup>xvi</sup>

Amsterdam kiest ervoor om de hulpmiddelen niet zelf te verstrekken. In plaats daarvan maakt Amsterdam gebruik van externe leveranciers om de hulpmiddelen aan bewoners te leveren. Deze externe leveranciers voeren ook eventuele reparaties aan hulpmiddelen uit. Bewoners kunnen zelf tussen de leveranciers kiezen.<sup>xvii</sup> Ondanks dat Amsterdam ervoor kiest om de hulpmiddelen niet zelf te verstrekken, blijft de gemeente eindverantwoordelijk voor het borgen van goede maatschappelijke ondersteuning.

## 2 Amsterdamse aanbesteding van leveranciers voor hulpmiddelen

Er zijn meerdere leveranciers op de markt die Amsterdam kunnen helpen om de hulpmiddelen te verstrekken. De gemeente moet zorgvuldig bepalen wie zij inschakelt, om zo de beste hulp te krijgen voor de bewoners tegen de beste prijs. Het bepalen van welke partijen de gemeente inschakelt, op welke manier en tegen welke prijs, is een ingewikkeld proces dat de gemeente om de paar jaar moet doorlopen om aan Europese aanbestedingsregels te voldoen en een goede dienstverlening te kunnen borgen.

### 2.1 Aanbesteding in 2020 van vier leveranciers

De laatste keer dat Amsterdam een aanbesteding heeft gedaan voor het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen was in 2020. De gemeente heeft toen via een aanbestedingsprocedure vier landelijk opererende leveranciers van hulpmiddelen gecontracteerd: Kersten Groep, Medipoint, Meyra Holding en Welzorg Nederland. Dit zijn commerciële partijen die opereren met winstoogmerk.

De leveranciers zijn gecontracteerd met een looptijd van vier jaar, die twee keer met een jaar kan worden verlengd.<sup>xviii</sup> De maximale looptijd van het contract wordt daarmee zes jaar en dit betekent dat er uiterlijk in 2026 een nieuwe aanbestedingsprocedure moet zijn afgerond voor de Wmo-hulpmiddelen. Inmiddels zijn de voorbereidingen gestart voor de aanbesteding van de 'roerende woonvoorzieningen' (bijvoorbeeld trapliften en andere woonruimteaanpassingen).

---

<sup>xv</sup> Gemeente Amsterdam, *Eigen bijdrage Wmo betalen*, geraadpleegd op 7 augustus 2024, via: [weblink](#).

<sup>xvi</sup> Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, p. 12.

<sup>xvii</sup> Gemeente Amsterdam, *Aanbieders Wmo hulpmiddelen*, geraadpleegd op 8 augustus 2024, via: [weblink](#).

<sup>xviii</sup> Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo hulpmiddelen en gesloten buitenwagens*, 3 maart 2020, p. 6.

Vanuit de ambtelijke organisatie (directie Jeugd, Zorg en Diversiteit) is aangegeven dat dit voor de inkoop van (elektrische) rolstoelen en buitervoertuigen nog niet het geval is.<sup>xix</sup>

## 2.2 Hoeveel kost de aanbesteding?

Met de inkoop van Wmo-hulpmiddelen is in de gemeente Amsterdam ruim € 85 miljoen gemoeid, verspreid over een periode van zes jaar. Dit bedrag is als volgt verdeeld over de verschillende categorieën hulpmiddelen:

Tabel 1 - Inkoop van hulpmiddelen door Amsterdam

Hulpmiddel	Bedrag
<b>Rolstoelen, al dan niet elektrisch</b>	€ 70 miljoen
<b>Trap- en tilliften</b>	€ 9 miljoen
<b>Gesloten buitenwagens</b>	€ 7,2 miljoen
Totaal	<b>€ 86,2 miljoen</b>

Bron: Gemeente Amsterdam, Opgave directie Jeugd, Zorg en Diversiteit, 6 juni 2024.

## 3 Recente problemen bij leveringen en reparaties

Uit onze verkenning blijkt dat er zich de afgelopen jaren problemen hebben voorgedaan bij de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen. In de volgende paragrafen gaan we in op deze problematiek.

### 3.1 Nationale Ombudsman schrijft in 2019 brandbrief

In oktober 2019 schrijft de Nationale Ombudsman in een brief aan het college van B en W van Amsterdam dat burgers problemen ervaren bij de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen.<sup>xx</sup> De brief was gericht aan meerdere gemeenten, met de oproep om klachten serieus te nemen en op te pakken. De brief had meerdere aanleidingen:

- De ombudsman ontving al geruime tijd klachten van burgers over de wachttijd en kwaliteit bij levering, reparatie en vervanging van Wmo-hulpmiddelen, met name van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen, en problemen bij verhuizing.

<sup>xix</sup> Gemeente Amsterdam, *Opgave directie Jeugd, Zorg en Diversiteit*, 6 juni 2024.

<sup>xx</sup> Nationale Ombudsman, *Brief aan het college van B en W van de gemeente Amsterdam inzake 'Oproep problematiek Wmo-hulpmiddelen'*, 15 oktober 2019.

- Uit een rapport van de Patiëntenfederatie Nederland zou blijken dat deze problemen niet zijn opgelost;<sup>xxi</sup>
- Uit het tv-programma Kassa van 12 oktober 2019 zou blijken dat de problemen niet zijn opgelost. Kassa heeft meer dan 800 reacties of klachten ontvangen over het onderwerp en aangeboden aan de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en aan de Vereniging Nederlandse Gemeenten.

De brief is besproken in de toenmalige raadscommissie ZJS<sup>xxii</sup> op 9 januari 2020. In reactie op de brief verwees de toenmalige wethouder Zorg naar het landelijke actieprogramma van de VNG waarin verbeteringen in de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen in kaart zijn gebracht.<sup>xxiii</sup> De brief van de Nationale Ombudsman kwam ook aan de orde in de gemeenteraadsvergadering van 12 februari 2020. Tijdens deze raadsvergadering zijn twee raadsmoties aangenomen inzake de Wmo-hulpmiddelen (zie onderstaand kader).

### **Raadsmoties naar aanleiding brief Nationale Ombudsman in februari 2020**

De eerste motie verzocht het college te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn voor het investeren en subsidiëren in plaats van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen bij een commerciële partij.<sup>xxiv</sup> In reactie op deze motie (24 augustus 2020) reageerde het college dat investeren niet wenselijk was vanwege kosten en een te beperkt aanbod. Inkoop achtte het college het meest wenselijk, omdat daarbij opdrachtgever duidelijke eisen gesteld zouden kunnen worden aan de uitvoering en de te bereiken resultaten. Hierdoor zou de gemeente beter kunnen sturen op de afgesproken prestaties en deze indien nodig afdwingen, aldus het college.

De tweede motie verzocht het college om het landelijk *Actieplan hulpmiddelen* (januari 2020, door onder andere de VNG en het ministerie van VWS) te onderschrijven.<sup>xxv</sup> In reactie hierop gaf het college op 12 juni 2020 aan dat ze het landelijk actieplan en normenkader onderschreef en dat hieraan in de accountgesprekken met de leveranciers (contractmanagement) aandacht zou worden besteed.<sup>xxvi</sup>

---

<sup>xxi</sup> Patiëntenfederatie Nederland, *Rapport Meldactie hulpmiddelen*, augustus 2019.

<sup>xxii</sup> Raadscommissie voor Zorg, Jeugd, Mbo-agenda Beroepsonderwijs en Toeleiding Arbeidsmarkt, Sport en recreatie, Ouderen.

<sup>xxiii</sup> Gemeente Amsterdam, *Verslag van de vergadering van de commissie ZJS*, 9 januari 2020.

<sup>xxiv</sup> Gemeente Amsterdam, *Motie van de leden N.T. Bakker, Grooten, La Rose, Kiliç, Simons, Bloemberg-Issa en El Ksaihi inzake problematiek Wmo hulpmiddelen*, Nr. 244.20, 13 februari 2020.

<sup>xxv</sup> Gemeente Amsterdam, *Motie van de leden Boomsma en N.T. Bakker inzake problematiek Wmo hulpmiddelen (Onderschrijf normenkader Wmo-hulpmiddelen)*, Nr. 245.20, 13 februari 2020.

<sup>xxvi</sup> Gemeente Amsterdam, *Raadsinformatiebrief inzake Afhandeling motie (nr. 245.20) van de leden Boomsma en N.T. Bakker inzake Problematiek Wmo-hulpmiddelen (Onderschrijf normenkader Wmo-hulpmiddelen)*, 12 juni 2020.

## 3.2 Berichtgeving Het Parool uit 2023 over maandenlange wachttijden bij reparaties

Uit berichtgeving in Het Parool in 2023 blijkt dat er bewoners zijn die problemen ervaren met het ontvangen van Wmo-hulpmiddelen en reparaties ervan.

Op 26 oktober 2023 publiceerde Het Parool het artikel *Maanden wachten totdat je rolstoel wordt gerepareerd in Amsterdam: 'Dit raakt de hele samenleving'*.<sup>xxvii</sup> In het artikel worden zowel signalen van lange wachttijden voor reparaties van rolstoelen, als discussies hierover tussen de gemeenteraad en het college beschreven. Bewoners die hulp zoeken bij de gemeente voor problemen met leveranciers zouden door de gemeente weer terug naar de leveranciers zijn verwezen. Verder zou het college volgens het artikel erkennen dat het geen goed zicht heeft op cijfers over hoe vaak rolstoelen kapot gaan, en hoe lang de reparaties duren.

Op 8 november 2023 publiceerde Het Parool nog een artikel: *Rolstoelgebruikers wachten eindeloos op reparatie: 'Als je de deur niet uit kunt, is twee weken heel lang'*.<sup>xxviii</sup> Het artikel bevat interviews met twee Amsterdamse rolstoelgebruikers. Zij vertellen over de soms maandenlange wachttijden bij de reparatie van hun rolstoel en de grote impact daarvan op hun leven.

## 3.3 Resultaten uit klanttevredenheidsonderzoeken

Onderdeel van het huidige contract voor de levering van Wmo-hulpmiddelen is dat leveranciers verplicht zijn om continu klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren. De eerste uitvraag naar klanttevredenheid is pas gedaan in maart 2021, omdat het instrumentarium voor het in kaart brengen van de klanttevredenheid in 2020 nog moest worden ontwikkeld. In tabel 2 hebben we enkele resultaten uit deze onderzoeken opgenomen over de klanttevredenheid over de levering van het hulpmiddelen en de tevredenheid over de reparatie. Beide waarderingen betreffen het gemiddelde over de vier aanbieders.

---

<sup>xxvii</sup> Het Parool, *Maanden wachten totdat je rolstoel wordt gerepareerd in Amsterdam: 'Dit raakt de hele samenleving'*, 26 oktober 2023, beschikbaar via: [weblink](#).

<sup>xxviii</sup> Het Parool, *Rolstoelgebruikers wachten eindeloos op reparatie: 'Als je de deur niet uit kunt, is twee weken heel lang'*, 8 november 2023, beschikbaar via: [weblink](#).

Tabel 2 - Resultaten klanttevredenheidsonderzoeken

Soort dienst	Klantwaardering periode februari 2021 t/m oktober 2022	Klantwaardering periode oktober 2023 t/m maart 2024	Vershil
Levering Wmo-hulpmiddelen	8,3	7,6	-0,7
Reparatie Wmo-hulpmiddelen	8,3	7,5	-0,8

Bron: Gemeente Amsterdam, 2024.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de klanttevredenheid over zowel de levering als reparaties van Wmo-hulpmiddelen in de gemeente Amsterdam de afgelopen jaren gedaald is. Hoewel de waardering van de klanttevredenheid als 'ruim voldoende' wordt beoordeeld, merken we op dat deze daling aandacht verdient. Uit de berichtgeving van Het Parool in 2023 blijkt dat de impact op de kwaliteit van leven voor iemand die een Wmo-hulpmiddel nodig heeft, groot kan zijn. Dat is niet iets wat in klanttevredenheidscijfers kan worden overgebracht.

## 3.4 Klachten bij Wmo-hulpmiddelen

Bij de leveranciers zijn volgens het college in de periode januari 2023 tot en met april 2024 in totaal 219 klachten gemeld.<sup>xxix</sup> Dit betreft zowel gegronde als ongegronde klachten. Volgens functionarissen zijn er bij de Amsterdamse Ombudsman sinds november 2022 tot augustus 2024 zeventien klachten binnengekomen over Wmo-hulpmiddelen.<sup>xxx</sup> De meeste klachtindieners die bij de ombudsman terecht komen, hebben al een volledige klachtenprocedure bij de gemeente Amsterdam en/of leverancier doorlopen.<sup>xxxi</sup> Volgens betrokken functionarissen gaat het in deze gevallen meestal om zeer ernstige en complexe klachten, die grote impact hebben op de levenskwaliteit van de betrokken cliënten.

## 3.5 Motie van 9 november 2023 in de gemeenteraad

In reactie op de door bewoners ervaren problematiek rondom Wmo-hulpmiddelen en de berichtgeving in Het Parool heeft de gemeenteraad op 9 november 2023 een motie

<sup>xxix</sup> Gemeente Amsterdam, *Bijlage 1 bij Raadsinformatiebrief inzake 649.23 Breng reparatieproces voor rolstoelen in Amsterdam direct op orde van de leden Runderkamp, Wehkamp, Van Pijpen, Alberts en Broersen (PvdA, D66, GroenLinks en Volt)*, 4 juni 2024.

<sup>xxx</sup> Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag van 29 augustus 2024*.

<sup>xxxi</sup> Dit aantal kan dus overlappen met de klachten bij leveranciers en gemeenten; klachten kunnen niet bij elkaar opgeteld worden.

aangenomen.<sup>xxxii</sup> In deze motie werd het college gevraagd om het reparatieproces rond rolstoelen op orde te brengen. Het college werd ook gevraagd om, met de andere G4-gemeenten,<sup>xxxiii</sup> er bij de leveranciers op aan te dringen dat het reparatieproces, de voorraad reserve-onderdelen en reserverolstoelen op orde zouden worden gebracht. Ten slotte werd het college gevraagd om te rapporteren over de reparaties van rolstoelen, te beoordelen of de leveranciers voldoen aan hun contractuele verplichtingen en te rapporteren hoe het college deze informatie zou betrekken bij een volgende aanbesteding.

Het college heeft op 4 juni 2024 op de motie gereageerd via een raadsinformatiebrief en de motie gemarkeerd als 'afgedaan'.<sup>xxxiv</sup> In de brief geeft het college aan dat het op 10 november 2023 aan de andere G4-gemeenten<sup>xxxv</sup> heeft gevraagd naar de ervaringen. Volgens de brief werden de problemen zoals geschetst in de motie "in zijn algemeenheid niet herkend". Wel zou worden erkend dat voor de complexe hulpmiddelen reparaties "een uitdaging kunnen zijn". Ook zouden de gemeenten hebben besproken om bij een volgende aanbesteding gebruik te maken van elkaars ervaringen en sterke punten in de contracten. Verder rapporteert het college in de brief over de wijze waarop de leveranciers aan de contractuele verplichtingen voldoen, wat de huidige prestaties zijn en welke managementinformatie is. In het onderzoek zullen we hier verder op ingaan.

---

<sup>xxxii</sup> Gemeente Amsterdam, *Motie van de leden Runderkamp, Wehkamp, Van Pijpen, Alberts en Broersen inzake 'Breng reparatieproces voor rolstoelen in Amsterdam direct op orde'*, nr. 649, 9 november 2023.

<sup>xxxiii</sup> De 'G4' zijn de vier gemeenten Den Haag, Utrecht, Rotterdam en Amsterdam.

<sup>xxxiv</sup> Gemeente Amsterdam, *Raadsinformatiebrief inzake 649.23 Breng reparatieproces voor rolstoelen in Amsterdam direct op orde van de leden Runderkamp, Wehkamp, Van Pijpen, Alberts en Broersen (PvdA, D66, GroenLinks en Volt)*, 4 juni 2024.

<sup>xxxv</sup> Rotterdam, Utrecht en Den Haag.

# Opzet onderzoek

Om te komen tot een nadere invulling van het onderzoek hebben we verschillende activiteiten ondernomen. We hebben met enkele raadsleden gesproken over de achtergrond van de motie waarin werd gevraagd om een onderzoek te starten naar de inkoop van hulpmiddelen. Daarnaast hebben we gesprekken gevoerd met betrokken ambtenaren van de directie Jeugd, Zorg en Diversiteit en van de directie Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal. Bij deze directies hebben we informatie opgevraagd over de beleidskaders, aanbestedingsprocedures, contractmanagement en klanttevredenheidsonderzoeken. Tevens hebben we een gesprek gevoerd met de Ombudsman Metropool Amsterdam. Op basis van de gesprekken en de aangeleverde documenten zijn we gekomen tot een afbakening van het onderzoek zoals verwoord in de onderzoeksopzet.

## 4 Doelstelling

Met het onderzoek willen we inzichtelijk maken of de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen in Amsterdam op een doeltreffende manier zijn georganiseerd. Op deze manier kunnen we het college en de gemeenteraad inzicht geven in hoeverre de gemeente grip heeft op de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen aan de mensen die de hulpmiddelen nodig hebben. Daarbij gaan we na welke verbeteringen rondom de inkoop van Wmo-hulpmiddelen kunnen worden doorgevoerd en hoe onze bevindingen meegenomen kunnen worden bij een toekomstige aanbesteding.

Om uitspraken te kunnen doen over de doeltreffendheid, beoordelen we eerst het beleid dat de gemeente heeft geformuleerd en welke doelen de gemeente zichzelf stelt. Vervolgens kijken we of de inkoop van Wmo-hulpmiddelen is georganiseerd op een manier die logischerwijs en praktisch gezien bijdraagt aan het behalen van het beleid en de doelstellingen. We willen specifiek de huidige afspraken beoordelen die zijn gemaakt met de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen, om na te gaan of deze toereikend, concreet en helder zijn om de doelen te behalen en zo nodig tussentijds bij te sturen. Ten slotte willen we weten welke informatie bekend is bij de gemeente over problemen en klachten die aanvragers van Wmo-hulpmiddelen ervaren, en in hoeverre de gemeente deze informatie gebruikt om de prestaties van de leveranciers te monitoren, te evalueren en eventueel bij te sturen.

## 5 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag voor dit onderzoek luidt als volgt:

*In hoeverre heeft de gemeente de inkoop van Wmo-hulpmiddelen doeltreffend georganiseerd?*

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, hebben we de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Welk beleid en welke doelen heeft de gemeente geformuleerd voor het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen?

2. Hoe heeft de gemeente de inkoop van Wmo-hulpmiddelen georganiseerd?
3. Zijn de contractafspraken met de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen toereikend, afdwingbaar, concreet en helder?
4. In hoeverre zijn de geleverde prestaties van de leveranciers conform afspraken?
5. Welke problemen en klachten zijn bekend over de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen?
6. In hoeverre gebruikt de gemeente informatie over problemen, klachten en geleverde prestaties om bij te sturen en te leren?

## 6 Aanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zullen we gemeentelijke beleidsdocumenten bestuderen. Daarbij hebben we specifiek aandacht voor de wijze waarop de aanbesteding voor de Wmo-hulpmiddelen is georganiseerd, welke uitgangspunten daarbij zijn geformuleerd en hoe deze zich hebben vertaald in contractafspraken met de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen. Tevens zullen we stilstaan bij de wijze waarop de gemeente op papier en in de praktijk invulling geeft aan contractmanagement richting de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen. Speciale aandacht besteden we aan de wijze waarop de gemeente acteert op klachten die er zijn rond de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen. Naast het bestuderen van de documenten voeren we gesprekken met betrokken ambtenaren bij zowel de inkoop van Wmo-hulpmiddelen als het contractmanagement. Daarnaast voeren we gesprekken met de Wmo-cliëntenraad om te achterhalen hoe cliënten de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen ervaren en wat zij vinden van hoe de gemeente de inkoop van Wmo-hulpmiddelen heeft georganiseerd. Verder spreken we met de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen om hun zienswijze op de contracten in beeld te brengen.

## 7 Afbakening

We richten ons in het onderzoek vooral op de wijze waarop uitvoering is gegeven aan de afspraken die voortkomen uit de aanbestedingsprocedure van 2020. Gegeven de aard van de gesignaleerde problematiek rond de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen beperken we de onderzoeksvraag tot de vraag of een en ander doeltreffend is georganiseerd. Daarmee laten we een uitgebreide studie naar doelmatigheid buiten beschouwing. Wel zullen we in het onderzoek betrekken of de financiële randvoorwaarden voor de levering en reparaties van hulpmiddelen een doeltreffende uitvoering in de weg staan. Verder richten we ons primair op de levering en reparaties van (elektrische) rolstoelen en gesloten buitenwagens en niet op de levering en reparaties van trap- en tilliften. Daarvoor zijn twee redenen.

In de eerste plaats het budget dat met de levering en reparaties van rolstoelen en gesloten buitenwagens is gemoeid. Dat is aanzienlijk meer (gezaamenlijk € 77,2 miljoen over een periode van zes jaar) dan voor de levering en reparaties van trapliften (€ 9 miljoen, zes jaar). In de tweede plaats omdat de huidige aanbestedingsperiode nog leidend is voor de levering en reparaties van rolstoelen en gesloten buitenwagens en er zijn nog geen voorbereidingen gestart voor een nieuwe aanbesteding in 2026. Hierdoor is het mogelijk om de resultaten van dit onderzoek te betrekken in de voorbereiding van de nieuwe Europese aanbesteding. Dat geldt niet voor de levering en reparaties van de Wmo-hulpmiddelen trap- en tilliften; hiervoor zijn de voorbereidingen voor aanbesteding (voorzien in 2025) reeds gestart.



## 8 Planning

We voeren het onderzoek uit van oktober 2024 tot en met februari 2025. We streven ernaar om de resultaten van het onderzoek voor het zomerreces van 2025 te publiceren.

## 9 Onderzoeksteam

Onderzoeksteam	
Directeur	Annelies Daalder
Projectleider	Erik Oppenhuis
	Tello Heldring
	Bram Faber
	Marjolein Bouwmeester

## 10 Slotopmerking

Deze onderzoeksopzet is opgesteld op basis van een globale verkenning van het onderwerp. Op basis van het verzamelde onderzoeksmateriaal kan de aanpak gedurende het onderzoek worden bijgesteld.

# Bijlage 1 - Motie Runderkamp Van Pijpen, Staartjes, Broersen, Havelaar, Kreuger en Emmerik



Datum raadsvergadering 28 februari 2024  
Ingekomen onder nummer 073  
Status Aangenomen  
Onderwerp Motie van de leden Runderkamp, Van Pijpen, Staartjes, Broersen, Havelaar, Kreuger en Emmerik

---

## Onderwerp

Onderzoek rekenkamer naar doeltreffendheid en doelmatigheid inkoop hulpmiddelen

---

## Aan de gemeenteraad

Ondergetekende heeft de eer voor te stellen:

De Raad,

Gehoord de discussie over de voortgangsrapportage Toegankelijkheid 2022,

Constaterende dat:

- Amsterdam ernaar streeft een toegankelijke stad te zijn voor iedereen; jong en oud, mensen met zichtbare en onzichtbare beperkingen, chronische ziektes en andere aandoeningen.
- De gemeente Amsterdam op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning sinds 2015 verantwoordelijk is voor het leveren van hulpmiddelen, zoals rolstoelen en scootmobiel;
- 101.000 volwassen Amsterdammers één of meerdere beperkingen (slechthorend/doof, slechtziend/blind of een mobiliteitsbeperking) hebben;
- Ruim 8.000 oudere Amsterdammers een mobiliteitsbeperking hebben.

Overwegende dat:

- Op basis van artikel 7, derde lid van de regeling Gemeenschappelijke Rekenkamer Metropool Amsterdam de gemeenteraad een voorstel voor onderzoek kan aandragen bij de rekenkamer;
- Op basis van artikel 7, vijfde lid van de regeling Gemeenschappelijke Rekenkamer Metropool Amsterdam de gemeenteraad een gemotiveerd verzoek kan doen tot het instellen van een extra onderzoek bij de rekenkamer;

---

## Verzoekt de Rekenkamer Metropool Amsterdam:

- In 2024 onderzoek te doen naar de doelmatigheid en doeltreffendheid waarop de gemeente Amsterdam momenteel hulpmiddelen inkoop;
- De uitkomsten en aanbevelingen in het voorjaar van 2025 voor te leggen aan de gemeenteraad.

---

## Indiener(s),

I.P. Runderkamp  
J.F. Van Pijpen  
L. Staartjes  
J. Broersen  
R.B. Havelaar  
K.M. Kreuger  
M.J. Emmerik

## Bijlage 2 - Reactie RA op verzoek gemeenteraad



Rekenkamer Amsterdam

Weesperstraat 105A  
1018 VN Amsterdam

Gemeente Amsterdam  
T.a.v. de gemeenteraad  
Postbus 202  
1000 AE Amsterdam

datum 27-3-2024  
ons kenmerk RA\_24\_029  
behandeld door dr. E.V. Oppenhuis  
cc College van burgemeester en wethouders  
onderwerp Reactie op verzoek tot onderzoek naar de inkoop van hulpmiddelen  
bijlagen -

Geachte leden van de gemeenteraad,

In de vergadering van de gemeenteraad van 28 februari 2024 heeft u met algemene stemmen motie 73 aangenomen waarin u de Rekenkamer Metropool Amsterdam verzoekt om onderzoek te doen naar de doelmatigheid en doeltreffendheid waarmee de gemeente Amsterdam momenteel hulpmiddelen inkoop. Tevens verzoekt u in de motie om de resultaten van het onderzoek in het voorjaar van 2025 aan de gemeenteraad aan te bieden.

Op grond van de gemeenschappelijke regeling kan de gemeenteraad een verzoek aan de rekenkamer richten voor een extra onderzoek. Daarbij wordt van mij verwacht dat ik een serieuze afweging maak in hoeverre ik aan het verzoek tegemoetkom. In dit geval zie ik geen bezwaren om het onderzoek uit te voeren en voldoe daarom graag aan uw verzoek.

De verantwoordelijkheid voor het formuleren van de onderzoeksvragen en de te volgen onderzoeksaanpak ligt bij de rekenkamer. Wij zullen bij de verdere uitwerking hiervan wel gesprekken voeren met raadsleden over de door ons voorgenomen onderzoeksrichting en -afbakening. Hierna stellen we onze onderzoeksopzet vast. Vanwege de vereiste voorbereidings-tijd en de noodzakelijk herschikking van onderzoekers over onze projecten is het nog niet precies duidelijk wanneer we de onderzoeksopzet aan u kunnen aanbieden, maar zodra die is vastgesteld zal ik die naar u sturen.

Het verrichten van extra onderzoek brengt in de regel extra kosten met zich mee die voor rekening komen van de verzoekende gemeente. In dit geval heb ik echter besloten om niet om extra middelen te vragen maar om de onderzoeken voor 2024 anders te prioriteren. Dat betekent dat het aangekondigde onderzoek naar mobiliteit in Amsterdam naar achteren wordt verschoven in de tijd.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,

  
drs. A.L. Daalder  
directeur Rekenkamer Metropool Amsterdam