

Bijlage 1

Reacties op aanbevelingen Rekenkamer

Aanbeveling 1: Verbeter afspraken met de leveranciers

De Rekenkamer beveelt het college aan om de afspraken met leveranciers in de komende aanbesteding te verbeteren. De Rekenkamer heeft de hierna genoemde suggesties voor aanvullende prestatie-afspraken. Voorts beveelt de Rekenkamer aan te onderzoeken hoe gemaakte afspraken beter afgedwongen kunnen worden. Tenslotte adviseert de Rekenkamer de afspraken toegankelijk te publiceren, zodat Amsterdammers er meer houvast aan hebben.

Het college maakt graag gebruik van de aanbevelingen van de Rekenkamer om de prestatie-afspraken met leveranciers aan te scherpen. Hieronder worden de verschillende aanbevelingen van de Rekenkamer puntsgewijs besproken. Het college is het met de Rekenkamer eens dat het niet alleen van belang is goede afspraken te maken, maar ook om erop toe te zien dat ze worden nageleefd. De sturing die het college in de afgelopen contractperiode heeft uitgevoerd heeft effect gehad: leveranciers die niet voldeden aan de afgesproken prestatie-indicatoren voor klanttevredenheid en leveringstijd zijn daarop aangesproken en verplicht om een verbeterplan te schrijven, wat ook heeft geresulteerd in een verbeterde uitvoering.

In de relatie met leveranciers zet het college in het algemeen in op partnerschap en vertrouwen. De ervaring van het college is dat onze leveranciers zich over het algemeen verantwoordelijk voelen en zich verantwoordelijk opstellen, in de realisatie dat de kwaliteit van hun producten van grote betekenis is voor de Amsterdammers die zij bedienen. Wanneer zij steken laten vallen, dan is het aan het college om daar alert op in te spelen. Het college denkt dat dwang en bestraffing niet de meest effectieve instrumenten zijn om aanbieders bij te sturen, maar ziet wel mogelijkheden in de maatregelen om concurrentie op kwaliteit van dienstverlening te stimuleren die de Rekenkamer suggereert onder Aanbeveling 3 (zie onder).

Openbaarmaking van de nadere prestatie-afspraken zegt het college graag toe. Dit gebeurt nu ook op de gemeentelijke website en dat kan uitgebreid worden met nieuwe afspraken. Daarbij zal tevens herzien worden of de ontsluiting voor Amsterdammers toegankelijker kan worden gemaakt.

▪ **1a Prestatie-indicatoren.** Momenteel hanteert het college het kwartaalgemiddelde van algemene tevredenheid per leverancier als de belangrijkste indicator voor kwaliteit, terwijl er meer gedetailleerde informatie beschikbaar is. Bijvoorbeeld de tevredenheidscijfers voor zowel leveringen als reparaties over verschillende doelgroepen en hulpmiddelen, en de verhoudingen tussen voldoende en onvoldoende.

Het college neemt deze aanbeveling graag over. Het college ziet zeker mogelijkheden aanvullende prestatie-indicatoren mee te nemen in de volgende aanbesteding. Wij zien vooral mogelijkheden in een gedetailleerder zicht op de klanttevredenheid en op de doorlooptijden van leveringen en reparaties. We kunnen ook een uitsplitsing aanbrengen naar meer en minder complexe hulpvragen. Het college is het met de Rekenkamer eens dat hiermee niet alleen voor de gemeente maar ook voor de Amsterdammer helderder wordt wat er van leveranciers verwacht mag worden.

De gemeente zal de precieze formulering van aanvullende prestatie-indicatoren meenemen in de voorbereiding van de aanbesteding. Deze voorbereiding zal naar verwachting juli 2025 gereed zijn.

▪ **1b Hoe lang reparaties van hulpmiddelen maximaal mogen duren.** Momenteel is er alleen een afspraak over de termijn waarop een monteur ter plekke dient te zijn, en niet over de doorlooptijd van de gehele reparatie. Deze afspraken zijn in het bijzonder belangrijk voor Amsterdammers met een complexe hulpvraag die niet lang kunnen zonder hun hulpmiddel(en) op maat.

Het college herkent dat het voor de Amsterdammer met een defect hulpmiddel niet alleen van belang is hoe lang het duurt voor een monteur ter plekke is, maar ook hoe lang het duurt voor het defect

verholpen is. Het college begrijpt dat het ontbreken van een prestatie-indicator voor de reparatieduur de indruk geeft dat het college verzuimt daarop te sturen. Daar is echter wel degelijk over nagedacht. De moeilijkheid is dat reparaties zo ongelijksoortig zijn, dat het formuleren van een algemene of gemiddelde termijn voor een reparatie al gauw mank loopt. Het repareren van een kapot achterlicht is van een heel andere orde dan het repareren van een unieke en op maat gebouwde kinbesturing: daar kunnen geen gelijke normen voor gesteld worden. Om alle mogelijke defecten bij voorbaat te categoriseren en voor iedere categorie een maximumtijd te stellen doet er geen recht aan dat iedere reparatie anders is en maatwerk behoeft.

Het college realiseert zich terdege dat een vlotte reparatietijd juist voor Amsterdammers met complexe hulpvragen van het grootste belang is. Helaas is het tegelijk vaak zo dat de meest complexe hulpmiddelen ook de meest ingewikkelde reparaties kunnen vergen, met een langere en niet altijd voorspelbare doorlooptijd. Omdat het hier om complexe hulpmiddelen gaat (met unieke, soms op maat gemaakte onderdelen en reparaties) is het niet realistisch maximumtijden voor een reparatieduur vast te leggen. Het college wil daarom speciale aandacht vragen van leveranciers voor de levertijden en reparatieduur van hulpmiddelen voor cliënten met een complexe hulpvraag zonder deze speciale aandacht af te dwingen met prestatie-indicatoren over reparatieduur. De invulling hiervan zal worden meegenomen in de voorbereiding van de aankomende aanbesteding, die volgens planning gereed zal zijn in juli 2025.

Voor de goede orde: in de contracten met leveranciers is al de eis opgenomen dat ze cliënten met een defect hulpmiddel zo goed mogelijk 'rijdend houden' met een tijdelijke voorziening, ofwel met een provisorische reparatie ofwel met een alternatief hulpmiddel. De intentie is al dat de reparatieduur niet alleen zo kort mogelijk is, maar bovendien wordt overbrugd door inzet van een alternatief.

▪ **1c Het doorgeven van persoonsgegevens tussen gemeente, indicatieadvisering en leveranciers.** Momenteel wordt in het proces van aanvraag tot levering informatie meermaals uitgevraagd bij de cliënt. Dit zorgt voor onnodige belasting van de cliënt. Met heldere afspraken over het delen van sociaal-medische informatie kan dit voorkomen worden.

Het college herkent niet dat er standaard meermaals opnieuw informatie wordt uitgevraagd. Het proces van melding en aanvraag tot en met levering is ingericht vanuit het basisprincipe dat elke partij in de keten de informatie tot zijn beschikking krijgt die nodig is voor het uitvoeren van de opdracht. Niet meer informatie dan nodig is, vanwege bescherming van privacy van de aanvrager. En niet minder dan nodig is, om de aanvrager niet onnodig te belasten en om geen werk onnodig dubbel te doen. Het college meent dat het lastig is hierin het juiste midden te vinden. De Rekenkamer rapporteert dat er casuïstiek bekend is van cliënten die menen dat zij onnodig dubbel bevraagd zijn. Daar staat tegenover dat bij afdeling Services vragen van Amsterdammers binnenkomen die zich afvragen of we niet meer informatie met de leverancier delen dan nodig.

Het college ziet in het onderzoek van de Rekenkamer aanleiding om de huidige afspraken over het delen van informatie door de verschillende ketenpartners opnieuw te beoordelen. Daarvoor gaan we dan met leveranciers en ketenpartners en met cliënten in gesprek. Hoe beoordelen zij de informatie die ze krijgen? Missen leveranciers informatie, of krijgen ze informatie die ze niet nodig hebben? Worden cliënten dubbel bevraagd? Door wie en in welke situatie? Als daar concreter inzicht in is dan kunnen we zien wat passende en proportionele oplossingen zijn. Zo nodig kan het college dan de afspraken over het delen van sociaal-medische informatie aanpassen, binnen de mogelijkheden van de privacy-wetgeving en de technische (ICT) ondersteuning.

In de aankomende aanbesteding wil het college de aankondiging opnemen dat er nog onderzoek wordt gedaan naar de informatie-uitwisseling tussen ketenpartners en dat dat gevolgen kan hebben voor de werkwijze zoals vastgelegd zal worden in de aanbestedingsleidraad. Eind 2026 verwachten we de huidige afspraken te hebben heroverwogen, in afstemming met de nieuw te contracteren aanbieders, en ze zo nodig te hebben aangepast.

- **1d De behandeling van doelgroepen met (zeer) complexe hulpvragen.** Bijvoorbeeld een afspraak om ruimhartiger om te gaan met aanvragen van personen met complexe hulpvragen voor (aanpassingen op) hulpmiddelen die strikt gezien niet medisch noodzakelijk zijn, maar wel de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt in aanmerkelijke mate kunnen vergroten. Denk bijvoorbeeld aan een snellere elektrische rolstoel zodat de bewoner op tijd bij werk kan zijn, of een elektrische rolstoel die onderrijdbaar is zodat de bewoner plaats kan nemen aan een eettafel.

De Rekenkamer vraagt het college "ruimhartiger" om te gaan met complexe hulpvragen. Het college voelt mee met de gedachte om Amsterdammers met complexe hulpvragen extra ter wille te zijn, omdat hun afhankelijkheid van het hulpmiddel vaak extra groot is om zelfredzaam te kunnen zijn en deel te kunnen nemen aan de samenleving. De vraag is hoe een begrip als ruimhartigheid in beleid om te zetten. De Rekenkamer heeft het over hulpmiddelen die "niet medisch noodzakelijk zijn maar wel de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt in aanmerkelijke mate kunnen vergroten": wat het college betreft zijn dit hulpmiddelen die op grond van de Wmo toegekend worden, daar is geen ruimhartigheid bij nodig. De Wmo gaat immers niet alleen uit van wat medisch noodzakelijk is, maar ook van wat de cliënt nodig heeft om zelfredzaam te zijn en te kunnen participeren. Het college hanteert daarbij de Amsterdamse Maatwerkmethode: uitgangspunt is welke behoefte de cliënt heeft.

Indien er sprake is van een verwachte achteruitgang (in het geval van een progressieve ziekte) of van groei (in het geval van kinderen) wordt tijdens de passing gekeken welke aanpassingen waarschijnlijk noodzakelijk zijn voor de (middel)lange termijn. In het geval van een progressieve ziekte kan het betekenen dat de voorziening aanpassingen/functionaaliteiten bevat welke nu nog niet direct noodzakelijk zijn, maar wel op termijn worden verwacht. In het geval van groei van kinderen wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met dat het kind nog zal groeien. Enkele voorzieningen bieden dit ook standaard aan, te denken valt aan instelbare rugleuningen en/of verschillende maten zitjes op een standaard onderstel. Uitgangspunt is wel dat de voorziening ook voor nu passend moet zijn, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele anti-revaliderende factoren.

Er zijn soms technische beperkingen, of conflicterende behoeften, waardoor de zelfredzaamheid niet volledig te realiseren is. De ideale oplossing is niet altijd bereikbaar. Maar soms wordt om financiële redenen niet voor de ideale oplossing gekozen. Bij de toekenning van een hulpmiddel worden afwegingen gemaakt tussen wat de cliënt het liefst zou willen voor een optimale participatie aan de samenleving, en de kosten voor de gemeenschap. Een zogenaamde "zit/sta rolstoel" geeft de gebruiker de mogelijkheid om in het café op gelijke ooghoogte met een staande caféganger te converseren, maar vanwege de hoge kosten wordt dit door de gemeente gewoonlijk niet toegekend. Het uitgangspunt bij de hele Wmo is dat de "goedkoopst adequate" voorziening wordt toegekend, en vanuit kostenooipunt is het ook noodzakelijk dit uitgangspunt te hanteren.

Daarbij kan discussie ontstaan over wat de juiste invulling van 'adequaat' is. In de toelichting die de Rekenkamer op 10 april mondeling heeft gegeven, blijkt hier vooral de pijn te zitten. Het gaat dan over de functionaliteiten van een hulpmiddel die een cliënt wenst, of die een betrokken ergotherapeut of andere professional adviseert. Bij de bepaling van de indicatie wordt dan regelmatig minder toegekend. Sommige mondige cliënten maken hier werk van, met klachten of bezwaarprocedures, soms met tussenkomst van het gemeentelijke Doorbraakteam, waarna ze volgens de Rekenkamer uiteindelijk alsnog krijgen wat ze aanvankelijk wilden.

Bezwaarprocedures zijn er natuurlijk juist voor om te zorgen dat cliënten opnieuw gehoord worden als ze het met een beslissing niet eens zijn, maar als het stelselmatig gebeurt dat cliënten die bezwaar maken altijd in het gelijk gesteld worden, dan lijkt het erop dat de toekenning in het eerdere proces inderdaad onvoldoende ruimhartig is geweest. Dat is niet alleen frustrerend en tijdrovend voor de betrokken Amsterdammers, maar het is ook een teken dat je mondig moet zijn om te krijgen wat je nodig hebt. Dat is juist niet wat het college wil. Het college wil nader onderzoeken of het inderdaad zo is dat cliënten die bezwaar maken gewoonlijk in het gelijk worden gesteld en zo ja, waarom de toekenning in eerste instantie niet al conform het gevraagde was en daar passende maatregelen op treffen.

Wat het college ook graag wil doen is speciale aandacht vragen van leveranciers voor het zo kort mogelijk houden van de doorlooptijden van Amsterdammers met een complexe hulpvraag. Het voorbeeld van de Rekenkamer genoemd op pagina 24, waarbij de bestelling van een complex hulpmiddel per abuis niet had plaatsgevonden en dit pas na maanden werd bemerkt, had nooit mogen gebeuren. Het college wil extra inzetten op de toezichtfunctie vanuit het case-management in Wmo Accent op het realiseren van doorlooptijden door controle op de uitvoering van bestellingen en andere kritieke onderdelen van een reparatietraject. Het college zal dit aan de huidige uitvoerder meegeven en met extra nadruk opnemen in de volgende aanbesteding voor Wmo Accent en de leveranciers.

Aanbeveling 2: Ontwikkel een systematische aanpak om de uitvoering te monitoren en te verbeteren

We raden het college aan om een systematische aanpak te ontwikkelen voor het monitoren van de uitvoering, met het doel om continu scherp te blijven op wat er niet goed gaat en wat er beter kan. We raden het college aan om de volgende verbeteringen door te voeren.

- **2a Verbetering klacht- en meldpunten.** *Het lijkt ons verstandig om het aantal klacht- en meldpunten te verminderen. Als dit niet mogelijk is, moet in ieder geval de informatie die nu nog via de verschillende kanalen binnenkomt, op één centraal punt worden verzameld en geanalyseerd.*

De Rekenkamer stelt vast dat er maar liefst negen klacht- en meldpunten zijn waar de Amsterdammer die gebruik maakt van een hulpmiddel terecht kan. Dit aantal klinkt natuurlijk erg hoog, maar is wat het college betreft een vertekening die suggereert dat het voor de cliënt ingewikkelder is dan het is. In principe zijn er twee plekken waar een cliënt terecht kan: bij de aanbieder of bij de gemeente. Omdat de Amsterdammer in de loop van het toekenningsproces te maken kan krijgen met Argonaut Advies als indicatiesteller, met Reade als uitvoerder van Wmo Accent en met één van vier verschillende leveranciers, zijn dat bij elkaar opgeteld zes verschillende partijen. Maar de logica dat je een klacht kan indienen bij de organisatie waar je ontevreden over bent, is vrij eenvoudig te volgen. Daarnaast zijn er nog twee bijzondere gevallen: de Ombudsman Metropoolregio Amsterdam, die bedoeld is als escalatiemogelijkheid wanneer een klacht door aanbieder of gemeente niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, en het Meldpunt Zorg en Jeugd van de GGD Amsterdam, dat niet bedoeld is voor individuele klachten, maar voor meldingen van misstanden of fraude.

Het college ziet geen mogelijkheden dit aantal omlaag te brengen. De gemeente zelf moet als opdrachtgever aanspreekbaar zijn op klachten over de uitvoering door opdrachtnemers, maar tegelijk vindt het college dat klachten in het algemeen zo dicht mogelijk bij de bron van het probleem moeten worden aangekaart, omdat daar ook de oplossing zit. Dat is meestal bij de aanbieder en daarom moeten alle aanbieders op klachten aanspreekbaar blijven.

Het college erkent dat de opgave om een integraal zicht op de klachten te krijgen wordt bemoeilijkt door de verscheidenheid aan ingangen. De klachtafhandeling door de gemeente is recentelijk anders georganiseerd. In de nieuwe inrichting is klachtencoördinatie belegd bij de directie Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal, waar de bundeling en analyse plaatsvindt van alle klachten die bij de gemeente binnenkomen. Bij de afdeling Contractmanagement is er zicht op alle klachten die bij de verschillende aanbieders binnenkomen. De bundeling en analyse hiervan moet nog vorm krijgen in de doorontwikkeling van de nieuwe klachtenaanpak. Het doel is dat de gemeente optimaal zicht heeft op de klachten over het functioneren van aanbieders en de uitwerking van beleid, en daar ook lering uit kan trekken. Er wordt dan ook gewerkt aan het opzetten van een reguliere cyclus voor informatievoorziening en het ontwikkelen van een leercyclus met vastlegging van de verantwoordelijkheden per betrokken afdeling. Hier wordt in de rest van 2025 vorm aan gegeven.

- **2b Structureel monitoren van doorlooptijden.** *We raden het college aan om doorlooptijden en het behalen van wettelijke termijnen goed in de gaten te houden. Daarmee kan het college ten eerste voorkomen dat doorlooptijden zich opstapelen en bewoners niet op tijd geholpen worden. Ten tweede kan het helpen om te peilen of verbeteringen in het proces ook echt werken.*

De wettelijke termijnen waar de Rekenkamer op doelt betreffen (1) de periode tussen indiening van de melding van een ondersteuningsbehoefte en de afronding van het Wmo-onderzoek (wat in principe maximaal zes weken mag duren), en (2) de periode tussen de formele aanvraag (die gewoonlijk bestaat uit het verslag van het onderzoek) en het afgeven van een beschikking (wat maximaal twee weken mag duren). Wanneer het college het onderzoek in zes weken niet kan afronden ligt het in de rede dat het college hierover met de cliënt in overleg treedt. Gewoonlijk zijn er dan bijzondere omstandigheden waardoor een zorgvuldig onderzoek, in het belang van de cliënt, langer kan duren.

De Rekenkamer heeft gelijk dat het college geen volledig zicht heeft op hoe vaak deze termijnen behaald worden. In principe is het uit data te halen waar het college over beschikt, maar de benodigde koppeling in de systemen is niet gerealiseerd. Het college gaat voor september 2025 in kaart brengen wat ervoor nodig is om dit zicht wel te krijgen en vervolgens een plan maken hoe daar structureel zicht op te krijgen en erop te sturen.

Voor de doorlooptijden van opdracht tot levering geldt dat het college wel zicht heeft, en stuurt, op percentages van tijdig gerealiseerde leveringen en percentages van tijdig ingezette monteurs voor reparaties. Het college is het met de Rekenkamer eens dat een breder zicht op de variëteit aan doorlooptijden (verder gaand dan alleen wel/niet binnen de afgesproken leveringstermijn) meer grip zou geven op de uitvoering. Het college moet nog nader onderzoeken hoe dit het beste vorm kan krijgen, met een afweging tussen verbetering van de sturingsinformatie enerzijds, met uitvoerbaarheid van data-verwerking en de daarbij behorende administratieve lasten anderzijds.

▪ **2c Verfijning van informatie die wordt verzameld.** *We raden het college aan om bij de informatie die structureel wordt verzameld (zoals managementinformatie van leveranciers en klanttevredenheids-onderzoeken) meer afzonderlijke focus aan te brengen op de doelgroep met een complexe hulpvraag, en daarbij ook een onderscheid te maken tussen volwassenen en kinderen. Dit kan de gemeente meer inzicht bieden in de problemen van bewoners in zeer kwetsbare situaties, voor wie problemen in de uitvoering relatief gezien grotere gevolgen kunnen hebben.*

Het college neemt de aanbeveling graag over om meer afzonderlijke focus aan te brengen op de doelgroep met een complexe hulpvraag. Zoals benoemd onder 1b herkent het college dat de cliënten met complexe hulpvragen ook vaak het meest zijn aangewezen op hun hulpmiddelen, en dat het daarom bij hen van extra groot belang is dat zij zo snel en goed mogelijk worden bediend. Als definitie voor cliënten met een complexe hulpvraag denkt het college aan de cliënten die begeleiding hebben gehad van een case-manager vanuit Wmo Accent en (voor zover hierdoor niet al gedekt) ook alle gebruikers van elektrische rolstoelen. Een definitieve definitie zal nader worden bepaald en wordt meegenomen in het plan van aanpak.

Het college is in staat een onderscheid te maken tussen kinderen en volwassenen, maar het is uit het onderzoek niet helemaal duidelijk geworden waar de Rekenkamer deze aanbeveling op baseert. Het college is er niet bekend mee dat er vaker klachten zijn over hulpmiddelen voor kinderen, of dat zij afwijkende doorlooptijden doormaken voor leveringen en reparaties daarvan. Bij kinderen wordt gekeken welke invloed ontwikkelingen zoals groei kunnen hebben op het hulpmiddel om zo het aantal leveringen te verminderen, zoals ook genoemd onder 1d. De Rekenkamer heeft op 10 april mondeling toegelicht dat kinderen genoemd zijn als een suggestie voor een nadere uitsplitsing, omdat kinderen die een hulpmiddel nodig hebben meestal complexe hulpvragen hebben. De meeste kinderen met een hulpmiddel die deelnemen aan Wmo Accent zullen voor het grootste deel onder iedere definitie van 'complex' vallen. Het college denkt dat hiermee voor deze groep voldoende extra aandacht kan worden gevraagd. Een uitsplitsing die geen meerwaarde oplevert kan beter niet worden uitgevoerd, omdat de administratieve lasten erdoor toenemen. Een ander probleem met extra uitsplitsingen is dat de responsgetallen van klanttevredenheidsonderzoeken lager worden en gemakkelijker onder een kritische ondergrens van significantie vallen.

- **2d Combineren en leren van informatie.** *We denken aan het combineren van informatie over problemen en klachten (bij leveranciers en ketenpartners), doorlooptijden, managementinformatie van leveranciers en verfijnde klanttevredenheidsscores. Zo kan bijvoorbeeld de snelheid van reparaties beoordeeld worden in samenhang met de tevredenheid over de reparatie die cliënten ervaren. Van deze gebundelde informatie kan vervolgens geleerd worden om processen te verbeteren. Het lijkt ons ook een goed idee om één punt in te stellen voor klachten en meldingen van problemen.*

Het college zal niet nalaten extra informatie te benutten om waar mogelijk combinaties te leggen en een beter zicht te krijgen op het functioneren van aanbieders. De klanttevredenheid per aanbieder wordt nu ook al vergeleken met klachten, signalen uit de keten en informatie over het behalen van levertijden om te zien of die gegevens met elkaar in de pas lopen. Het college zal mogelijkheden om te leren hoe processen te verbeteren zeker benutten en kijken welke dashboards op de data te baseren zijn. Welke leermogelijkheden zich aandienen wordt pas duidelijk als de data beschikbaar komen. Naar verwachting is dit pas vanaf dat de nieuwe contracten worden afgesloten, volgens planning per 1 juni 2026. Het combineren van data is dan een vanzelfsprekende taak van het contractmanagement dat op de kwaliteit van uitvoering toeziet.

Wat de aanbeveling betreft om één punt in te stellen voor de afhandeling van klachten, zie de reactie op Aanbeveling 2a.

- **2e Structureel informeren van belanghebbenden.** *Ten slotte raden we het college aan om periodiek de gemeenteraad te informeren over de resultaten van deze aanpak, structurele knelpunten en de behaalde doorlooptijden. Het zou daarnaast positief zijn om deze informatie ook actief te delen met andere belanghebbenden zoals de lokale ombudsman, de Wmo-toezichthouder en cliëntenbelangenorganisaties.*

Het college heeft al verschillende instrumenten en gremia om de gemeenteraad en andere stakeholders te informeren over de voortgang op dit en andere dossiers. Voor de gemeenteraad en alle andere belangstellenden zijn er ieder jaar de bestuursrapportages Wmo. Met de Wmo Adviesraad en Cliëntenbelang Amsterdam heeft het college geregeld gesprekken waarbij ook hulpmiddelen regelmatig op de agenda staan. Vanwege de veranderingen in de aanpak als gevolg van het onderzoek van de Rekenkamer ziet het college aanleiding om in Q4 2025 en Q4 2026 de gemeenteraad en de andere genoemde stakeholders apart te informeren over de uitvoering van het plan van aanpak en het effect daarvan. Daarna meent het college dat de genoemde reguliere periodieke informatieverstrekking aan de gemeenteraad toereikend is voor een voldoende zicht van de gemeenteraad om op de uitvoering te kunnen bijsturen.

Binnen de bestaande infrastructuur van overlegmomenten zal het college onderzoeken welke informatiebehoefte er is bij belanghebbenden en in onderling overleg bepalen hoe we de betrokken partijen nader informeren.

Aanbeveling 3: Overweeg maatregelen om beoogde concurrentie op kwaliteit meer te stimuleren

We raden het college aan om afspraken te maken met leveranciers en aanvullende maatregelen in te zetten om de beoogde concurrentie op kwaliteit in de praktijk in werking te brengen.

We raden het college aan om de volgende verbeteringen door te voeren:

- **3a Beter informeren over keuzemogelijkheid leverancier.** *Aanvragers van Wmo-hulpmiddelen hebben de mogelijkheid om zelf een leverancier te kiezen, maar worden hier niet altijd over geïnformeerd. We raden het college aan om ervoor te zorgen dat er actiever en consequenter wordt geïnformeerd over de keuzemogelijkheid en over de mogelijkheid om te wisselen van leverancier.*

In het proces om tot een hulpmiddel te komen is ingebouwd dat er door de indicatiesteller van Wmo helpdesk, Argonaut Advies of Reade aan de cliënt wordt gevraagd van welke aanbieder ze het

hulpmiddel willen afnemen. Indien cliënten geen voorkeur hebben dan wordt een aanbieder toegewezen op basis van de postcode van de cliënt, volgens een verdeling van de stadsdelen over de leveranciers. Om te stimuleren dat cliënten vaker de online informatie raadplegen waarmee ze tot een keuze voor een aanbieder kunnen komen, kunnen de indicatiestellers mogelijk meer doen aan het informeren van cliënten over het type informatie dat ze online kunnen vinden. Het effect zou zijn dat cliënten vaker een onderbouwde keuze maken ten aanzien van hun aanbieder, en in het verlengde daarvan dat beter presterende leveranciers hun marktaandeel zullen zien groeien doordat cliënten vaker voor hen kiezen. Het college zal de indicatiestellende partijen op het hart drukken cliënten nadrukkelijk in overweging te geven om informatie over leveranciers te bekijken voor ze kiezen voor een leverancier.

Wanneer cliënten voor een tweede hulpmiddel in aanmerking komen, hebben ze opnieuw de vrije keuze uit alle gecontracteerde aanbieders. Niet alle partijen in het veld waren zich ervan bewust dat de regels hierover in 2020 veranderd zijn, en informeerden cliënten tot voor kort abusievelijk dat een tweede hulpmiddel bij dezelfde organisatie afgenomen moet worden. Dat is inmiddels rechtgezet en de indicatiestellers zijn nu op de hoogte dat de cliënt bij het tweede hulpmiddel opnieuw een keuze heeft. Overigens zal de cliënt gewoonlijk voor dezelfde leverancier blijven kiezen, vanwege het gemak om voor meerdere hulpmiddelen met dezelfde organisatie van doen te hebben, maar er zijn situaties voorstelbaar waarin een cliënt een andere keuze maakt.

Het wisselen van leverancier wanneer een product al is geleverd wordt door de gemeente ontmoedigd. Dit leidt ertoe dat een leverancier zich moet gaan ontfemen over een hulpmiddel dat door een andere leverancier is verstrekt. Dat geeft complicaties en is onwenselijk. De gemeente zet hier alleen op in wanneer er een probleem of conflict is ontstaan tussen de cliënt en de leverancier.

▪ **3b Meer informatie over prestaties van de leveranciers op een toegankelijke manier publiceren.** *Bijvoorbeeld via een periodieke rapportage of een online dashboard voorzien van actuele en historische data. Hiermee kunnen bewoners een beter geïnformeerde keuze maken voor een leverancier.*

Het college neemt deze aanbeveling graag over. Hoe beter cliënten geïnformeerd zijn over het presteren van aanbieders, hoe beter ze een gefundeerde keuze kunnen maken. Hierbij spelen wel twee complicaties.

De ene is dat het een uitdaging is om alle gegevens waar de gemeente over (gaat) beschikken begrijpelijk en toegankelijk voor cliënten te presenteren, zodat zij door de bomen het bos blijven zien. Dat wordt een kwestie als we niet alleen de algehele klanttevredenheid over aanbieders het afgelopen kwartaal willen laten zien, maar ook historische informatie willen opnemen, uitsplitsing naar verschillende aspecten van klanttevredenheid (bejegening, deskundigheid, communicatie enz) en uitsplitsing naar verschillende groepen (complex / niet-complex). De conclusie kan zijn dat we niet alle relevante data publiceren waar we over beschikken.

De andere complicatie is dat er indicatoren zijn die interpretatie en kennis van context vergen voor een goed begrip, wat we van cliënten niet kunnen verwachten. Wanneer cliënten afgaan op harde cijfers zonder kennis van context, kan dat leiden tot perverse prikkels bij aanbieders. Ter illustratie: een van de prestatie-indicatoren in het contract is het percentage leveringen dat op tijd wordt gerealiseerd. Voor niet-complexe hulpmiddelen zijn er standaardnormen voor de levertijd, maar bij complexe hulpmiddelen geeft de leverancier gewoonlijk zelf aan hoeveel tijd er nodig is. De uitvoerder van Wmo Accent oordeelt dan mee over de opgegeven levertijd, maar primair gaan we af op de eigen opgave van de aanbieder van de levertijd. Dat is niet zinvol anders in te richten, omdat de leverancier het meeste inzicht heeft in de factoren die de levertijd beïnvloeden. Wanneer een leverancier wordt afgerekend op het niet halen van de opgegeven levertijd, zal die standaard een hogere levertijd gaan opgeven. De score in het behalen van de levertijd wordt dan beter, maar de nauwkeurigheid van de tijdsindicatie waar de cliënt rekening mee moet houden neemt af. Dat is een ongewenst effect.

Ondanks deze uitdagingen neemt het college op zich om de informatievoorziening over het presteren van leveranciers voor cliënten te verbeteren. In het plan van aanpak zal worden vastgelegd op welke manier.

▪ **3c Aanvullende maatregelen om concurrentie op kwaliteit van dienstverlening te stimuleren.**

Bijvoorbeeld door middel van bonussen bij consequent bovengemiddelde prestaties, actieve monitoring op de prestaties, heldere afspraken over de uitvoering van verbeterplannen of meer gebruik van de opdrachtenstop bij ondermaats presteren. Daarmee kan de gemeente voorkomen dat strikte handhaving met boetes en sancties de dienstverlening verslechtert.

Het college begrijpt dat de Rekenkamer instrumenten zoekt waarmee het college kan stimuleren dat leveranciers investeren in kwaliteit. In een ideaal functionerende markt is de bevordering van kwaliteit een natuurlijk effect van de keuze van cliënten voor het beste product. Omdat de marktwerking in deze situatie in verschillende opzichten afwijkt van een ideale markt, beveelt de Rekenkamer aanvullende prikkels aan om te stimuleren dat leveranciers kwaliteit nastreven.

Dat is echter niet zo eenvoudig. Aanvullende prikkels herbergen vaak het risico op perverse aspecten. Wanneer een substantiële bonus in het vooruitzicht wordt gesteld, kan het gemakkelijk gebeuren dat aanbieders zoeken hoe ze door de letter van de afspraak na te leven hun recht op de bonus kunnen verzilveren, ten koste van aandacht voor de geest van de afspraak. Een ander probleem met een bonus is dat het bovenop de huidige kostprijs zou moeten komen: immers alle leveranciers hebben recht op een voldoende vergoeding voor hun werk. Uitgangspunt bij de gemeente is dat het gemeenschapsgeld dat de gemeente besteedt zo veel mogelijk ten goede komt aan Amsterdammers; bonussen voor succesvol ondernemende zorgaanbieders detoneren bij dit uitgangspunt. Uit marktconsultaties komt ook niet naar voren dat er behoefte is aan bonussen. Het college vindt het idee van een ludieke bonus nog wel interessant – taart voor de best scorende aanbieder van het jaar – maar het effect daarvan komt meer van de immateriële waardering die de opdrachtgever ermee toont dan van de materiële verrijking die het oplevert.

Het college kan zich vinden in actieve monitoring op de prestaties en heldere afspraken over de uitvoering van verbeterplannen. Het college meent hier naar vermogen ook al uitvoering aan te geven, maar kan het verband niet leggen met het stimuleren van concurrentie op kwaliteit.

Als sanctie voor ondermaatse prestatie suggereert de Rekenkamer meer gebruik te maken van de contractuele mogelijkheid van een (tijdelijke) opdrachtenstop. Dit is een maatregel die inderdaad door leveranciers gevoeld wordt en die hen een prikkel geeft om zich te verbeteren. Voor de overige aanbieders geldt dan dat zij extra aanmeldingen moeten verwerken. Dat heeft gevolgen voor hun bedrijfsvoering: zij moeten dan extra personeel aannemen, extra opslagruimte huren enzovoort. Het kan de dienstverlening van de andere partijen zodanig onder druk zetten dat de kwaliteit bij hen gaat afnemen. De gecontracteerde aanbieders hebben vooral belang bij stabiliteit of een heel geleidelijke vergroting van omzet.

Om gebruik te maken van de prikkel van geleidelijke groei van omzet maakt het college graag gebruik van de toegevoegde marktwerking die verkregen kan worden door uitvoering te geven aan de aanbeveling onder 3a en 3b: zorgen dat cliënten over meer informatie over de kwaliteit van leveranciers beschikken zodat ze daar beter tussen kunnen kiezen, en ze stimuleren van die mogelijkheid gebruik te maken.

Aanbeveling 4: Stel een beleidsplan op conform de wettelijke verplichting en zorg voor een duidelijke visie op de uitvoering

We raden het college aan om een voorstel te maken voor een beleidsplan voor de uitvoering van de Wmo, en dit ter vaststelling voor te leggen aan de gemeenteraad.

De gemeente dient een beleidsplan op te stellen conform de eisen van artikel 2.1.2 Wmo. Naast de wettelijke verplichting biedt een beleidsplan ook houvast voor bewoners over wat ze van de gemeente kunnen verwachten en houvast voor de ambtelijke organisatie en voor uitvoerende partijen bij de uitvoering en toepassing van regels.

In het beleidsplan raden we aan om expliciet aandacht te besteden aan:

- ***wat bewoners van de gemeente mogen verwachten inzake de uitvoering van de Wmo;***
- ***de continuïteit van de hulpverlening;***
- ***de rechtszekerheid van bewoners;***
- ***maximale doorlooptermijnen voor Wmo-aanvragen;***
- ***in hoeverre de gemeente en uitvoerders maatwerk (kunnen) toepassen (bijvoorbeeld de Amsterdamse Maatwerk Methode) in relatie tot de vastgestelde regelgeving.***

In aanvulling daarop raden we het college aan om een heldere visie te formuleren op de uitvoering van de Wmo, en de concrete maatregelen te noemen waarmee het college gaat zorgen dat deze visie tot zijn recht komt.

Het college erkent dat het al te lang geen nieuw beleidsplan Wmo heeft opgesteld, zoals gemeenten op grond van de Wmo periodiek moeten vaststellen. Het college is het met de Rekenkamer eens dat dit niet alleen een wettelijke verplichting is, maar bovendien een behulpzame leidraad voor zowel Amsterdammers als voor de gemeentelijke organisatie.

Wel heeft het college de afgelopen bestuursperiode gewerkt vanuit een expliciete visie op uitvoering van de Wmo, zoals in 2019 vastgesteld door de gemeenteraad in het Hoofdlijnenbesluit. Hierin zijn het buurtteamstelsel, het gebiedsgericht werken en de Amsterdamse Maatwerkmethode geïntroduceerd. Daar werkt het college nog steeds mee.

Inmiddels is het echter tijd voor een actualisatie van de visie op uitvoering van de Wmo in een nieuw Wmo beleidsplan. Hierin moeten ook alle deelgebieden van de Wmo worden meegenomen, ook die die door het buurtteamstelsel niet of minder geraakt worden. Daarin nemen we dan ook aspecten mee die de Rekenkamer aanbeveelt: wat bewoners van de gemeente mogen verwachten, wat er onder maatwerk wordt verstaan, hoe de rechtszekerheid van cliënten en de continuïteit van hulpverlening geborgd zijn.

Omdat al in het voorjaar van 2026 een nieuwe gemeenteraad en college aantreden, zal het college niet meer deze bestuursperiode een Wmo beleidsplan aanbieden. De eerste voorbereidingen zullen al wel worden getroffen zodat zo snel mogelijk na vaststelling van het komende coalitieakkoord het Wmo beleidsplan aan de gemeenteraad kan worden aangeboden, verrijkt met de voornemens van het aankomende college.

Voor de maximale doorlooptijden van Wmo-aanvragen van melding tot toekenning vindt het college de Wmo Verordening met de toelichting daarop een geëigender plek. Het college wil in de nieuwe versie van de Verordening per 1 januari 2026 een passage in de bijbehorende toelichting opnemen die verheldert wat de maximale doorlooptijden voor Wmo-aanvragen zijn.

Voor de doorlooptijden van beschikking tot levering zal het college informatie verstrekken op de website. Dit verschilt te veel van hulpmiddel tot hulpmiddel om daar een algemeen beleid op te formuleren en is daarom te detaillistisch voor een Wmo-beleidsplan.

Aanbeveling 5: Versterk rechtspositie en inbreng van cliënten op de uitvoering
We raden het college aan om maatregelen te nemen om de rechtspositie van cliënten te versterken en hen meer mogelijkheden te geven voor inbreng op de uitvoering van de Wmo. Dit biedt de mogelijkheid om de ervaringen van cliënten meer te gebruiken om de uitvoering te verbeteren. We raden het college aan om de volgende verbeteringen door te voeren:

▪ **5a Laagdrempelige communicatie over rechten, plichten en procedures.** Dit kan bijvoorbeeld via een online portaal met actuele informatie. Adequate informatievoorziening gaat verder dan alleen regelgeving en individuele gesprekken bij het Wmo-loket.

Het college hecht er groot belang aan laagdrempelig met cliënten te communiceren over hun recht op ondersteuning, over hun bijbehorende plichten (om zelf te doen wat ze zelf kunnen en om een eigen bijdrage te betalen), en over de procedures die cliënten moeten volgen om de ondersteuning te krijgen die ze nodig hebben.

Het college heeft geïnvesteerd in uitgebreide cliëntgerichte informatie op de website, en heeft daarnaast verschillende toegangskanalen ingesteld om cliënten te kunnen helpen. Telefonisch is er de Wmo-helpdesk (0800-0643), maandag tot en met vrijdag kosteloos bereikbaar van 8.00- 18.00. Daar zitten getrainde medewerkers aan de telefoon met kennis van de Wmo. Fysieke aanlooppunten zijn het Sociaal Loket (in ieder stadsdeel) en de buurtteams (in ieder stadsdeel op meerdere locaties). Zij kunnen de klant direct verder helpen of wijzen op de juiste procedure. Voor iedere voorziening of product staat apart duidelijk aangegeven op de website welke procedure doorlopen moet worden om tot een voorziening te komen. Er is informatie beschikbaar over hoe een klacht in te dienen, en de gemeente stuurt erop dat aanbieders ook op hun website verkondigen hoe cliënten bij hen klachten in kunnen dienen. Op veel verschillende plekken – op webpagina's, in beschikkingen, in ondersteuningsplannen, in pgb-planformats – worden cliënten gewezen op de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Een portaal zoals de Rekenkamer aanbeveelt, een persoonlijke digitale omgeving, heeft het college voor cliënten van de gemeente Amsterdam ontworpen en heet Mijn Amsterdam. Dit portaal is nog in ontwikkeling en biedt nog niet alle informatie die het college op termijn beoogt toegankelijk te maken, maar het is de bedoeling dat cliënten hier uiteindelijk alle informatie kunnen vinden over de voorzieningen die ze toegekend hebben gekregen en ook over de afhandeling van eventuele klachten. Uiteraard zal het college dit podium benutten om Amsterdammers relevante informatie over hun voorzieningen mee te geven als het portaal daarvoor voldoende doorontwikkeld is.

Wanneer er bijzondere situaties zijn die voor cliënten van belang kunnen zijn voor hun voorziening, maakt het college hier een nieuwsbericht van op de gemeentelijke website. Zo was er ten tijde van de coronapandemie en bij het uitbreken van de oorlog in Oekraïne een tekort aan grondstoffen waar de hulpmiddelen-leveranciers last van hadden. Levering en reparaties konden langer duren. Dit heeft het college toen proactief gecommuniceerd via een speciaal extra tekstje op de website, in de beschikking, via de Wmo Helpdesk en Reade.

Het is altijd goed om met een cliëntconsultatie na te gaan of er in de informatievoorziening nog verbetermogelijkheden zijn. Het college neemt zich daarom voor met een cliëntenpanel na te vragen welke informatie rondom hulpmiddelen cliënten beter zouden willen kunnen vinden en te kijken hoe we dat kunnen realiseren. De planning hiervoor nemen we mee in het te schrijven plan van aanpak.

▪ **5b Structureel betrekken van belangenorganisaties.** We zien ruimte om belangenorganisaties actiever en structureler te betrekken bij de volgende aanbesteding(en), de totstandkoming van het beleid en afspraken met leveranciers en andere ketenpartners. Het meer formaliseren van de rol van belangenorganisaties zoals Cliëntenbelang Amsterdam en Ergotherapie Netwerk Amsterdam zou hier mogelijk aan kunnen bijdragen.

▪ **5c Reflectiegesprekken op initiatief van de gemeente met alle relevante partijen.** Relevante partijen zijn onder andere leveranciers, belangenorganisaties zoals Cliëntenbelang Amsterdam, de Wmo-adviesraad en Ergotherapie Netwerk Amsterdam. Het lijkt ons goed als deze gesprekken meer structureel plaatsvinden op initiatief van de gemeente. De gemeente kan de informatie die wordt opgehaald tijdens deze gesprekken gebruiken om de processen verder te verbeteren.

In het kader van het betrekken van de uitvoering en van ervaringsdeskundigheid wil het college een jaar na het ingaan van nieuwe contracten in juni 2026 een breed reflectiegesprek organiseren met cliënten, partners, belangenorganisaties en andere relevante partijen. Dat lijkt het college een geschikt moment om te evalueren hoe de keten functioneert met de bijgestelde afspraken die in de nieuwe aanbesteding opgenomen zullen worden.

Het college onderhoudt intensief contact met Cliëntenbelang Amsterdam (CBA), met ieder kwartaal een bestuurlijk overleg en daarnaast geregelde ambtelijke overleggen. Bij de voorbereiding van de aanbesteding hulpmiddelen heeft CBA op twee momenten een formele rol. Zij hebben al feedback gegeven op hun ervaringen met de huidige contracten, en ze worden nog geconsulteerd om hun input te geven op de concept-aanbestedingsleidraad voor de komende inkoopronde. In de gesprekken met CBA en ook Wmo Adviesraad vraagt het college door op wat er concreet mis gaat bij complexe casuïstiek, met de bedoeling daarvan te leren en waar nodig processen anders in te richten.

Voor de aankomende inkoopronde zijn naast CBA en de respondenten van cliënttevredenheids-onderzoeken ook de leveranciers van de hulpmiddelen en de uitvoerder van Wmo Accent geraadpleegd. Uiteraard is ook intern gemeentelijk input opgehaald bij beleid, contractmanagement en de uitvoerders van afdeling Services.

Ergotherapie Netwerk Amsterdam is een belangenorganisatie van een beroepsgroep die als verwijzer betrokken kan zijn bij leveringen van hulpmiddelen. Dat geldt ook voor beroepsgroepen van fysiotherapeuten, revalidatieartsen of huisartsen. Het college haalt graag input op van deze en soortgelijke organisaties om van te leren en processen te verbeteren. Het college doet dat graag in de vorm van reflectiegesprekken, maar ziet er onvoldoende meerwaarde in om dergelijke organisaties een structurele of formele rol te geven in de gemeentelijke beleidsontwikkeling.

▪ **5d Eventueel aanbieden van onafhankelijke ondersteuning in het aanvraagproces.** *Meer verregaande maatregelen zijn ook mogelijk. Het college zou eventueel een professionele organisatie in kunnen schakelen om aanvragers van Wmo-hulpmiddelen – onafhankelijk van de gemeente – bij te staan in het aanvraagproces. Met een dergelijke maatregel ontstaat een gelijkere machtsverhouding tussen gemeente en aanvrager, en worden aanvragers gedeeltelijk ontzorgd van de benodigde juridische kennis.*

De gemeente faciliteert en financiert onafhankelijke cliëntondersteuning (OCO), waarbij bewoners en hun naasten onafhankelijke gratis ondersteuning kunnen krijgen bij het aanvragen van bijvoorbeeld hulpmiddelen. Het recht op OCO is vastgelegd in de Wmo. OCO is in Amsterdam bewust los van de indicerende organisaties gepositioneerd. OCO wordt al jarenlang door vijf verschillende organisaties aangeboden die vrijwel geheel met professionals werken. Reade Adviesbureau, als uitvoerder van case-management onder de naam Wmo Accent, biedt feitelijk ook een vorm van onafhankelijke advisering door professionals aan bij het aanvragen van complexe hulpmiddelen.

Amsterdammers worden actief op het bestaan van OCO gewezen. Op de website van de gemeente is hier informatie over opgenomen, ook bij de pagina over hulpmiddelen en bijvoorbeeld bij de pagina over klachten. De Buurteams, OuderKindTeams en Argonaut Advies wijzen mensen ook op het recht op OCO. De gemeente wijst in de Wmo-beschikkingen naar het recht op OCO. Ook bij brieven over het veranderen van aanbieders/leveranciers of bij herindicaties wordt hierop gewezen.

Uit het cliëntervaringsonderzoek van 2022 blijkt dat ruim een derde van de Wmo-gebruikers (37%) op de hoogte is van het bestaan van OCO (VNG, 2022). De bekendheid van OCO was in een eerdere meting uit 2019 in Amsterdam ongeveer 29%. De ervaring wijst uit dat mensen pas open staan voor informatie over OCO als ze er ook behoefte aan hebben, bijvoorbeeld doordat er iets niet naar wens gaat in het aanvraagproces. Veel bekendheid ontstaat door mond-tot-mond reclame en de informatie en ook communicatie van de OCO-aanbieders.

In 2019 is onderzoek gedaan naar welke verbeteringen nodig waren in het OCO-aanbod. Dit heeft geleid tot verschillende investeringen tussen 2019-2022 door de gemeente in deskundigheids-

bevordering en voor een gezamenlijke website en campagne van de vijf OCO-organisaties om meer bekendheid hieraan te geven. De aantallen Amsterdammers die OCO-trajecten en informatie en advies krijgen vanuit een OCO-organisatie groeit jaarlijks (zie ook de bestuursrapportages).

Het college meent daarom dat het niet nodig is hier aanvullende actie op te ondernemen.