

Bestuurlijk rapport

# Wmo-hulpmiddelen

Rekenkamer Amsterdam

7 mei 2025



Bestuurlijk rapport

# Wmo-hulpmiddelen

Rekenkamer Amsterdam

7 mei 2025

## DEFINITIEF

Dit bestuurlijk rapport is een document van de Rekenkamer Amsterdam en bevat de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek *Wmo-hulpmiddelen*.

Dit bestuurlijk rapport vormt samen met het onderzoeksrapport de volledige rapportage van het onderzoek. De digitale documenten staan [op de projectpagina](#).

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>3</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdconclusie</b>	<b>5</b>
Basis op orde, maar meer aandacht nodig voor mensen met een complexe hulpvraag, leren, en afspraken met leveranciers	5
<b>Deelconclusies</b>	<b>6</b>
1. Gebrek aan proactieve en lerende houding	6
2. Hiaten in de afspraken	6
3. Gebrek aan visie en houvast voor bewoners	7
<b>Aanbevelingen</b>	<b>9</b>
1. Verbeter afspraken met de leveranciers	9
2. Ontwikkel een systematische aanpak om de uitvoering te monitoren en te verbeteren	10
3. Overweeg maatregelen om beoogde concurrentie op kwaliteit meer te stimuleren	10
4. Stel een beleidsplan op conform de wettelijke verplichting en zorg voor een duidelijke visie op de uitvoering	11
5. Versterk rechtspositie en inbreng van cliënten op de uitvoering	11
<b>Reactie college</b>	<b>12</b>
<b>Nawoord rekenkamer</b>	<b>27</b>
<b>Achtergrond onderzoek</b>	<b>30</b>
Aanleiding van het onderzoek	30
Doel van het onderzoek	30
Onderzoeksvragen	30
Onderzoeksteam	31

## Samenvatting

**De gemeente Amsterdam heeft de basis rond de Wmo-hulpmiddelen redelijk op orde, maar voor mensen met complexe hulpvragen zijn verbeteringen écht nodig. Er zijn in Amsterdam ongeveer 13.500 hulpmiddelen in gebruik (stand: juni 2024). De gemeente schakelt vier leveranciers<sup>i</sup> in om deze hulpmiddelen te leveren en te repareren. Een aantal belangrijke zaken zijn alleen nog niet goed geregeld. Daardoor kunnen bewoners met een beperking onnodig problemen krijgen. Vooral voor bewoners met een complexe hulpvraag kan dat schrijnende situaties opleveren.**

### *Te weinig proactieve houding en sommige afspraken schieten tekort*

De houding van de gemeente is welwillend, maar te reactief om problemen op tijd te herkennen, op te lossen en consequent verbeteringen door te voeren. De gemeente grijpt soms pas in als andere partijen of bewoners aan de bel trekken. De gemeente houdt niet goed bij hoe lang het duurt voordat een hulpmiddel wordt geleverd. Het is daarom niet zeker of wettelijk vastgelegde termijnen worden gehaald. Ook zien we dat de afspraken die de gemeente maakt met de leveranciers die de hulpmiddelen aan de bewoners leveren, nog niet goed genoeg zijn om goed te kunnen sturen.

### *De gemeente heeft geen beleidsplan opgesteld en deelt geen visie*

De gemeente heeft geen beleidsplan voor het uitvoeren van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Zo'n plan is wel wettelijk verplicht. De gemeente heeft wel regels gemaakt. Bewoners moeten aan die regels voldoen als ze een Wmo-hulpmiddel willen krijgen. Zonder plan krijgen raadsleden weinig ruimte om hun visie vast te leggen. Ook geeft het ontbreken van een plan voor bewoners weinig houvast over wat ze van de gemeente kunnen verwachten. Voor ambtenaren en de leveranciers die de gemeente helpen, zou een plan ook helpend kunnen zijn en meer houvast bieden. Want in zo'n plan wordt duidelijker beschreven wat de gemeente precies wil.

### **Achtergrond**

De Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) geeft gemeenten de taak om ondersteuning te bieden aan mensen die hulp nodig hebben. Een vorm van hulp die de gemeente moet bieden is het geven van Wmo-hulpmiddelen aan mensen met een lichamelijke beperking. Het gaat hier bijvoorbeeld om rolstoelen en scootmobielen.

### *Onze adviezen*

We raden aan dat de gemeente Amsterdam de afspraken met de leveranciers verbetert. De gemeente heeft nog geen goed beeld van alle problemen. Daarom raden we aan dat ze snel aan de slag gaat met het verzamelen en combineren van informatie hierover. Verder wil de gemeente Amsterdam dat de leveranciers die hulpmiddelen leveren met elkaar concurreren op kwaliteit van dienstverlening. Dat gebeurt nog weinig. We raden daarom aan dat de gemeente Amsterdam hier extra maatregelen voor neemt. Ook moet ze een goed plan maken over de uitvoering van de Wmo. Dat is er nu niet. Tot slot raden we aan dat de gemeente Amsterdam meer gaat doen om gebruikers van Wmo-hulpmiddelen een stem te geven over de uitvoering.

### *Hoe reageert de gemeente op ons rapport?*

Het college gaat uitgebreid in op onze aanbevelingen en benut deze om verbeteringen door te voeren. Het betreft de conclusies en aanbevelingen bij de voorbereidingen op de komende aanbesteding (2025-2026) en komt in september 2025 met een plan van aanpak voor de opvolging van aanbevelingen.

---

<sup>i</sup> Kersten Groep, Medipoint, Meyra Holding en Welzorg Nederland.

## Hoofdconclusie

### Basis op orde, maar meer aandacht nodig voor mensen met een complexe hulpvraag, leren, en afspraken met leveranciers

De hoofdvraag van het onderzoek luidt: 'In hoeverre heeft de gemeente de processen rondom de Wmo-hulpmiddelen doeltreffend georganiseerd?' Onze hoofdconclusie luidt als volgt:

De gemeente heeft de basis rondom de Wmo-hulpmiddelen redelijk op orde, maar er is gebrek aan grip op verschillende processen. Vooral voor mensen met zeer complexe hulpvragen zijn er écht verbeteringen nodig.

De gemeente slaagt erin om Wmo-hulpmiddelen te leveren aan bewoners die daar aanspraak op maken. In Amsterdam zijn er ongeveer 13.500 hulpmiddelen in gebruik (stand juni 2024), die worden geleverd en onderhouden door vier leveranciers.<sup>ii</sup> Daarmee helpt Amsterdam veel mensen met een beperking.

Het is positief dat Amsterdam de basis redelijk op orde heeft. Het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen door de gemeente draagt bij aan de zelfstandigheid en (sociale) participatie van bewoners met een beperking. Zij kunnen hierdoor beter meedoen in de samenleving, zich vrijer door de stad bewegen en actiever blijven. Daarmee helpen de Wmo-hulpmiddelen ook om eventuele zorglast van mantelzorgers en professionals te verlichten, en extra medische kosten te voorkomen. Deze voordelen worden bekostigd met een relatief klein deel van de Amsterdamse begroting: de ambtelijke organisatie verwacht dat de Wmo-hulpmiddelen in 2025 ongeveer € 15 miljoen gaan kosten.

Ondanks dat Amsterdam veel goed doet, maken we ons zorgen om het gebrek aan grip dat de gemeente heeft. Dit gebrek aan grip op de processen kan grote gevolgen hebben voor (veelal kwetsbare) bewoners die gebruik (willen) maken van Wmo-hulpmiddelen. Daarmee komt de doeltreffendheid in het geding. Vooral voor bewoners met zeer complexe hulpvragen – die volledig afhankelijk zijn van één of meerdere hulpmiddelen om te kunnen participeren in de samenleving – kunnen de gevolgen van haperende processen enorm zijn. Soms kan het zelfs betekenen dat iemand een tijd lang niet goed mee kan doen in de samenleving.

Het gebrek aan grip blijkt uit drie deelconclusies. Ten eerste concluderen we dat de gemeente onvoldoende een proactieve en lerende houding aanneemt. Ten tweede komt weinig terecht van de beoogde concurrentie op kwaliteit door tekortkomingen en hiaten in de afspraken met leveranciers. Ten derde maakt de gemeente onvoldoende duidelijk aan bewoners wat zij van de gemeente kunnen verwachten door het ontbreken van beleid. Hierna gaan we in op deze drie deelconclusies.

---

<sup>ii</sup> Kersten Groep, Medipoint, Meyra Holding en Welzorg Nederland.

## Deelconclusies

### 1. Gebrek aan proactieve en lerende houding

De houding van de gemeente is welwillend, maar te reactief om problemen op tijd te herkennen, op te lossen en consequent verbeteringen door te voeren.

#### *Beperkte inzet om informatie over de uitvoering bijeen te brengen om hiervan te leren*

Uit ons onderzoek ontstaat het beeld dat de gemeente pas reageert als incidenten zich in uitersten manifesteren<sup>iii</sup>, of als (vertegenwoordigers van) bewoners aan de bel trekken. Omdat het college niet proactief werkt aan het verbeteren van de eigen informatiepositie kan het structurele tekortkomingen (bij externe partijen) niet altijd vroegtijdig signaleren en aanpakken. Zo kunnen meldingen van klachten en problemen binnenkomen op negen verschillende plekken. Deze worden niet centraal door de ambtelijke organisatie verzameld en verwerkt.

#### *Reactieve houding is geen goede combinatie met uitbesteding aan private partijen*

Wanneer een publieke taak niet door de gemeente zelf, maar door verschillende private partijen wordt uitgevoerd, kunnen onbedoeld verschillen ontstaan in de rechtsbescherming van bewoners.<sup>iv</sup> Mede daarom is het belangrijk dat het college grip houdt op de keten en goede uitvoering en rechtsbescherming zoveel mogelijk garandeert door problemen proactief te signaleren en op te lossen. Het hindert de dienstverlening aan Amsterdammers wanneer de gemeente hierop onvoldoende grip heeft.

#### *College houdt doorlooptijden van aanvragen niet in de gaten*

Doordat doorlooptijden niet goed in de gaten gehouden worden, is het niet zeker of aanvragers binnen de wettelijke termijn geholpen worden. Uit onze steekproef blijkt dat deze termijn niet altijd wordt gehaald.<sup>v</sup> Voor mensen met een beperking kunnen lange wachttijden grote negatieve impact hebben op hun participatiemogelijkheden en zelfredzaamheid. Het helpt niet dat de gemeente beperkt communiceert over hoe lang de gemeente maximaal mag doen over het onderzoek en het maken van de beschikking.

### 2. Hiaten in de afspraken

Het is belangrijk dat het gemeentebestuur adequaat kan sturen op de uitvoering door leveranciers van Wmo-hulpmiddelen, met concrete, heldere, toereikende en afdwingbare afspraken. De huidige afspraken met de leveranciers zijn concreet en helder. Het is ook positief

---

<sup>iii</sup> Een van de ervaringsdeskundigen met wie we gesproken hebben heeft een dochter (14 jaar) met een meervoudige handicap die afhankelijk is van een rolstoel. Het meisje heeft in juni 2024 een passing gehad voor een nieuwe rolstoel, die daarna besteld zou worden. In november 2024 bleek bij navraag dat de rolstoel nog niet besteld was door de leverancier. Het meisje zit in de tussentijd in een leenrolstoel die ze niet zelfstandig kan besturen. Hoewel de zaak nu wel wordt door de gemeente en leveranciers is opgepakt, is medio maart 2025 de rolstoel nog steeds niet geleverd.

<sup>iv</sup> Zie ook: Habicht, Y., *De rol van de Ombudsman in tijden van ontstating, een onderzoek naar ombudsbescherming bij de financiering van publieke taken*, 11 november 2024, NJB 2024/2322.

<sup>v</sup> We hebben een kleine steekproef uitgevoerd bij twintig willekeurige casussen. Binnen de steekproef deed de gemeente er gemiddeld te lang over om het onderzoek af te ronden en een beschikking te maken. Hoewel de resultaten niet generaliseerbaar zijn, wijst het er wel op dat termijnen niet gehaald worden en het geeft aanleiding tot verder onderzoek door de gemeente. Zie ook paragrafen 2.1.2 en 2.1.3 van het *Onderzoeksrapport Wmo-hulpmiddelen*.

dat met alle leveranciers dezelfde afspraken zijn gemaakt. De afspraken schieten echter nog tekort in de afdwingbaarheid en de toereikendheid.

#### *Afspraken om te sturen op kwaliteit ontoereikend*

Het ontbreekt aan afspraken waarmee de gemeente kan sturen op kwaliteit. Momenteel hanteert het college het kwartaalgemiddelde van algemene tevredenheid per leverancier als de belangrijkste indicator voor kwaliteit. Maar er is veel andere, meer gedetailleerde informatie beschikbaar (bijvoorbeeld tevredenheid over leveringen, communicatie, reparaties en afsplitsingen tussen doelgroepen of hulpmiddelen). Afspraken ontbreken bijvoorbeeld over hoe lang reparaties maximaal mogen duren<sup>vi</sup>, het doorgeven van sociaal-medische informatie over de aanvrager, wanneer een reparatie (geen) spoed heeft en over de dienstverlening aan doelgroepen met (zeer) complexe hulpvragen.

#### *Afspraken en maatregelen voor concurrentie op kwaliteit leveranciers ontoereikend*

We zien ook te weinig afspraken en maatregelen die de beoogde concurrentie op kwaliteit van de dienstverlening tussen leveranciers handen en voeten geven. Het idee is dat aanvragers van Wmo-hulpmiddelen op basis van kwaliteit een keuze kunnen maken tussen de leveranciers. Hierdoor krijgen leveranciers met een kwalitatief betere dienstverlening meer klanten. In de praktijk werkt dit mechanisme beperkt. Het resultaat is dat van deze beoogde concurrentie in de praktijk nog weinig terechtkomt. Doordat afspraken en maatregelen die concurrentie stimuleren ontbreken, mist Amsterdam kansen om leveranciers meer te prikkelen om de kwaliteit van de dienstverlening doorlopend te verbeteren.

#### *Afdwingbare afspraken lastig in context van wederzijdse afhankelijkheid*

Er is sprake van een sterke wederzijdse afhankelijkheid tussen de gemeente Amsterdam en de vier leveranciers. Er is daarom spanning tussen de wil om te sturen op de contractuele afspraken en het onderhouden van een goede samenwerking. Een positief punt is dat de ambtelijke organisatie bij eventuele geschillen probeert om er zoveel mogelijk samen met de leverancier(s) uit te komen.

Tegelijkertijd moet het gemeentebestuur voldoende afdwingbare afspraken maken met leveranciers over hun prestaties, en deze afdwingen wanneer nodig. In theorie kan het college bijvoorbeeld boetes opleggen als een leverancier de gemaakte prestatieafspraken niet haalt, maar in de praktijk gebeurt dit weinig. Dat is op zich begrijpelijk, want strikte handhaving met boetes kan de dienstverlening ook verslechteren.

Een mogelijke sanctie met minder negatieve impact op de dienstverlening, is om een leverancier tijdelijk geen nieuwe opdrachten toe te kennen (opdrachtenstop). Deze sanctie kan een leverancier de nodige ruimte geven om de kwaliteit van de dienstverlening te herstellen. Maar van deze sanctie wordt weinig gebruikgemaakt. Om het realiseren van afgesproken prestaties te stimuleren, zouden ook bonussen kunnen worden ingezet. Maar ook dit gebeurt niet.

### **3. Gebrek aan visie en houvast voor bewoners**

De gemeente Amsterdam heeft nog geen wettelijk verplicht plan gemaakt voor de uitvoering van de Wmo. Daardoor ontbreekt het aan visie en houvast voor bewoners.

#### *Wettelijk verplicht beleidsplan ontbreekt*

De gemeente Amsterdam heeft geen wettelijk verplicht beleidsplan gemaakt voor de uitvoering van de Wmo. Daarmee draagt het gemeentebestuur geen visie uit over hoe het uitvoering wil geven aan het takenpakket van de Wmo (waaronder het verstrekken van hulpmiddelen). Volgens

---

<sup>vi</sup> Er zijn wel afspraken over hoe snel een monteur ter plekke moet zijn.

de ambtelijke organisatie zou een beleidsplan weinig toevoegen aan de lokale regelgeving (de verordening, de nadere regels en het financieel besluit). Wij vinden het opmerkelijk dat de ambtelijke organisatie geen onderscheid maakt tussen de wettelijke verplichting om een beleidsplan vast te stellen (art. 2.1.2 Wmo) en het vaststellen van regels die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het plan (art. 2.1.3-2.1.7 Wmo).

#### *De regels bieden weinig houvast voor bewoners*

Er zijn nu voornamelijk regels richting de burger, op basis waarvan de gemeente aanvragen voor hulpmiddelen kan toekennen of afwijzen. Die regels veranderen jaarlijks, zo niet vaker, en zijn rigide en ingewikkeld. Wat bewoners kunnen verwachten van de gemeente is niet duidelijk, en de houvast is minimaal. Daardoor wordt de ongelijke machtsverhouding tussen bewoners en overheid versterkt. De gemeente communiceert bijvoorbeeld onvoldoende over de maximale termijnen waaraan zij zich moet houden (voor onderzoek naar de situatie van de aanvrager en het maken van een beschikking), waardoor bewoners geen houvast hebben over deze termijnen, tenzij ze de onderliggende wetteksten erop naslaan.

#### *Vastleggen van visie is juist nodig bij uitbesteding aan private partijen*

Met beleid moet het gemeentebestuur zijn visie op de uitvoering van de Wmo vastleggen. Dit is belangrijk omdat sprake is van een situatie waarbij de gemeente een deel van haar wettelijke taken uitbesteedt aan private partijen. Dan is het juist wenselijk dat het gemeentebestuur laat weten hoe het wil dat zijn bewoners (door private partijen) behandeld worden, en dit niet geheel aan de markt overlaat. Andersom biedt een vastgesteld beleid bewoners houvast om op te komen tegen private partijen die gemeentelijke taken uitvoeren wanneer zij zich onheus bejegend voelen en wanneer termijnen niet worden behaald. En helpt het ambtenaren en uitvoerders om willekeur in de uitvoering te voorkomen.

#### *Raad wordt onvoldoende in positie gebracht om kaderstellende taak uit te voeren*

De raad wordt onvoldoende in positie gebracht omdat een voorstel van het college voor een beleidsplan ontbreekt. Een adequate uitvoering van de Wmo heeft meer nodig dan alleen door de raad vastgestelde lokale regelgeving. Er moeten namelijk diverse keuzes worden gemaakt over op welke manier de gemeente de wet uitvoert. Bijvoorbeeld over welk niveau van dienstverlening men beoogt en waar bewoners op kunnen rekenen, maar ook over technische keuzes zoals concurrentie op prijs versus concurrentie op kwaliteit. Deze keuzes worden nu gemaakt door het college en de ambtelijke organisatie, terwijl het primaat voor vaststelling van gemeentelijk beleid in principe bij de gemeenteraad ligt.



## Aanbevelingen

Om de grip van de gemeente Amsterdam op de uitvoering van de processen rondom de Wmo-hulpmiddelen te verbeteren, doen we vijf aanbevelingen. Met het opvolgen van deze aanbevelingen kan de gemeente beter invulling geven aan haar taken en zorgen voor meer transparantie en houvast voor zowel de gemeenteraad als bewoners.

### 1. Verbeter afspraken met de leveranciers

**We raden het college aan om de afspraken met de leveranciers in de komende aanbesteding te verbeteren. Afspraken die hun effect hebben bewezen, kunnen overgenomen worden. Maar daarnaast verdient het aanbeveling enkele afspraken toe te voegen. Verbeteringen zijn ten eerste te behalen bij de prestatie-indicatoren die worden vastgelegd. Daarnaast zijn er hiaten in de bestaande afspraken die kunnen worden gedicht.**

We raden het college aan om afspraken met externe partners te maken over:

- **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.
- **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 algehele 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 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.
- **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.

We raden het college verder aan te onderzoeken hoe gemaakte afspraken beter afgedwongen kunnen worden. Daarnaast raden we aan om de definitief overeengekomen afspraken tussen gemeente en leveranciers na de volgende aanbesteding actief en op een toegankelijke manier openbaar te maken, zodat bewoners meer houvast hebben in hun beoordeling van leveranciers. Openbaarmaking van de afspraken kan onderdeel zijn van het beleidsplan.

## 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:

- **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.
- **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.
- **Verfijning van informatie die wordt verzameld.** We raden het college aan om bij de informatie die structureel wordt verzameld (zoals managementinformatie van leveranciers en resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken) 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.
- **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.
- **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.

## 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:

- **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.
- **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.
- **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.

## 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.

## 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:

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.

## Reactie college van B en W

Op 23 april 2025 ontvingen we onderstaande reactie van het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam op ons rapport.

Geachte A. Daalder,

Hartelijk dank voor uw concept-onderzoeksrapport en uw concept-bestuurlijk rapport van uw onderzoek naar de processen van de gemeente Amsterdam rond Wmo-hulpmiddelen. U heeft dit onderzoek op verzoek van het gemeentebestuur uitgevoerd en wij zijn u daar erkentelijk voor. Wij zijn ook dankbaar dat u uw bevindingen conform planning heeft weten te produceren, waardoor wij uw aanbevelingen kunnen meenemen in de inkoopprocedure die wij op dit moment aan het voorbereiden zijn.

Het college ziet dat u een uitputtend onderzoek heeft verricht en heeft met belangstelling kennis genomen van uw aanbevelingen in het bestuurlijk rapport. Het college beschouwt het als bijzonder waardevol om aanbevelingen te ontvangen die gebaseerd zijn op een zo grondig onderzoek: de gemeentelijke organisatie ziet zichzelf zo als het ware in de spiegel. De onvolkomenheden in de gemeentelijke processen komen zo aan het licht waardoor het college verbeteringen kan doorvoeren. Daar is de Amsterdammer uiteindelijk bij gebaat.

Wij zijn verheugd te lezen dat u concludeert dat “de basis redelijk op orde” is. Niettemin zijn er natuurlijk aandachtspunten en verbetermogelijkheden. Het college heeft recentelijk al extra aandacht gehad voor de hulpmiddelen en daar voegt het college uw aanbevelingen graag aan toe.

Met de volgende verbeteringen in de processen rond hulpmiddelen is het college al aan de gang. Bij de start van het huidige contract zijn de eisen aan leveranciers aangescherpt: minimaal 90% van de leveringen dient op tijd te zijn en bij minimaal 90% van de reparatieverzoeken dient de monteur binnen de gestelde termijn ter plekke te zijn. Dit was in het oude contract 80%. Hiermee heeft het college de leveranciers uitgedaagd de prestaties voor het leveren van hulpmiddelen voor de Amsterdammer te verbeteren.

Meer recent is aan de leveranciers extra gevraagd inzicht te geven in de doorlooptijden van de daadwerkelijke gemiddelde reparatietijd van de rolstoelen, zowel in spoedsituaties als bij reguliere reparaties. Hier zal in het volgende contract speciale aandacht voor worden gevraagd.

Tevens zijn bij twee leveranciers verbeterplannen gevraagd op het gebied van o.a. doorlooptijden en bereikbaarheid. Na aanleiding van deze verbeterplannen hebben de leveranciers meer personeel aangenomen en zijn er wijzigingen doorgevoerd in het management, met verbeteringen in de prestaties als gevolg.

Verder is het contact met Cliëntenbelang Amsterdam, leveranciers en de gemeente geïntensiveerd en kent inmiddels een structureel karakter. Wanneer noodzakelijk wordt ook individuele casuïstiek besproken.

Door middel van bovenstaande is de dienstverlening aan de Amsterdammers inmiddels verbeterd. Deze resultaten zijn terug te zien in de toegenomen cijfers van leveringen en reparaties en ook in de klanttevredenheidscijfers. Wanneer contractafspraken niet gehaald worden spreekt het college de leveranciers hier direct op aan.

U heeft een vijftal aanbevelingen geformuleerd, die weer zijn onderverdeeld in zeventien sub-aanbevelingen. Uit uw aanbevelingen haalt het college een aantal aanvullende rode draden die voor onze verbeteringen leidend zullen zijn:

- Extra aandacht voor cliënten met complexe hulpvragen
- Meer zicht op data over aanvraagtermijnen, leveringstermijnen, reparatietijden en klanttevredenheid, uitgesplitst naar meerdere groepen
- Verbetering van de cliëntcommunicatie over prestaties van leveranciers, ook om marktwerking te stimuleren
- Consultatie met cliënten en stakeholders over onze dienstverlening, cliëntcommunicatie en de effectiviteit van onze verbeteringen.

Het grootste deel van de verbetermaatregelen wil het college onderbrengen in een plan van aanpak, dat in september 2025 gereed kan zijn en in oktober/november 2025 aan de gemeenteraad gepresenteerd kan worden. Voor zover het om maatregelen gaat die meegenomen moeten worden in de inkoopprocedure, zal de besluitvorming daarover al in juli 2025 hebben plaatsgevonden.

Enkele maatregelen worden al meteen uitgevoerd en hoeven niet op een plan van aanpak te wachten. Twee grotere maatregelen hebben een veel grotere reikwijdte dan alleen hulpmiddelen en worden daarom niet in het plan van aanpak meegenomen. Dat zijn (1) het opstellen van een Wmo-beleidsplan en (2) de doorontwikkeling van de klachtenaanpak om alle klachten integraal op één punt inzichtelijk te maken. Hier ziet het college ook op toe.

In bijlage 1 vindt u de reactie van het college op uw aanbevelingen in uw concept-bestuurlijk rapport. In bijlage 2 staat een beknopt overzicht van de voorgenomen maatregelen van het college met een tijdsindicatie voor de realisatie ervan.

Met vriendelijke groet,

Namens het college van burgemeester en wethouders van Amsterdam,

Alexander Scholtes

Wethouder Zorg en Maatschappelijke Ontwikkeling

## **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 aanbrenge 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 algehele 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/functionariteiten 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 kostenooptpunt 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 cliënttevredenheidsonderzoeken 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.

## **Bijlage 2**

### **Overzicht voorgenomen maatregelen naar aanleiding van aanbevelingen**

<b>Aanbeveling</b>	<b>Maatregel</b>	<b>Uitvoering</b>
<b>1</b>	Publicatie van afspraken met aanbieders	PvA (juli 2026)
<b>1a</b>	Aanvullende prestatie indicatoren in volgende aanbesteding	PvA (juli 2025)
<b>1b</b>	Speciale aandacht voor cliënten met complexe hulpvraag voor levertijden en reparatieduur	PvA (juli 2025)
<b>1c</b>	Afspraken over informatieuitwisseling in de keten herzien	PvA (juni 2027)
<b>1d</b>	Speciale aandacht voor complexe hulpvraag	PvA (juli 2025)
	Nader onderzoek of bezwaar altijd leidt tot andere toekenning + zo nodig maatregelen	PvA (juli 2025)
	Wmo Accent (Reade) aanspreken op toezicht op doorlooptijden.	Meteen

2a	Ontwikkeling integraal inzicht in klachten	Niet in PvA (Q4 2025)
2b	Breder zicht op variëteit aan doorlooptijden	PvA (juli 2025)
2c	Onderscheid complex en niet complex	PvA (juli 2025)
2d	Combineren van informatie	Geen
2e	Binnen de bestaande infrastructuur informatie behoefte peilen	PvA (juli 2026)
	Informeren van raad en stakeholders	PvA (Q4 2025, Q4 2026)
3a	Indicatiestellers stimuleren cliënten op keuzemogelijkheden te wijzen	Meteen
3b	Nadere informatie over prestaties van leveranciers publiceren	PvA (Q4 2026)
3c	Door keuzevrijheid van cliënten te benadrukken worden goed presterende aanbieders beloond met meer marktaandeel	Zie 3a
4	Wmo beleidsplan opstellen	Niet in PvA (Q3 2026)
	Aanpassing Toelichting Verordening Wmo 2015	PvA (jan 2026)
5a	Cliëntenconsultatie over informatie voorziening	PvA (juni 2027)
5bc	Reflectiegesprekken met relevante partijen inclusief belangenorganisaties	PvA (juni 2027)
5d	Onafhankelijke cliëntondersteuning	Geen

Juli 2025 – besluitvorming inkoop

Juli 2026 – ingangsdatum nieuwe contracten

Juni 2027 – één jaar ervaring met de nieuwe contracten

## Nawoord rekenkamer

Op 23 april 2025 hebben we de bestuurlijke reactie van het college van B en W ontvangen. Wij hebben deze met belangstelling gelezen en danken het college voor zijn reactie. De bestuurlijke reactie bestaat ten eerste uit een korte brief, waarin het college in zijn algemeenheid ingaat op het rapport. Daarnaast bevat de bestuurlijke reactie twee bijlagen: in de eerste bijlage gaat het college uitgebreid in op onze aanbevelingen; de tweede bijlage bevat een overzicht van de voorlopige opvolging van de aanbevelingen.

We waarderen het zeer dat het college in bijlage 1 zo uitgebreid ingaat op onze aanbevelingen en een aantal concrete acties in het vooruitzicht stelt. Uit de brief en bijlage 1 van de bestuurlijke reactie blijkt dat het college het grootste deel van onze aanbevelingen wil overnemen. Dat is positief. Tegelijkertijd lezen we in de reactie van het college ook de nodige voorbehouden. Op een aantal daarvan gaan we hierna nader in.

### *Verbeter afspraken met leveranciers (aanbeveling 1)*

Het college ziet mogelijkheden om bij de komende aanbesteding aanvullende prestatie-indicatoren mee te nemen en dat is positief. Tegelijkertijd uit het college een aantal bedenkingen over afspraken over maximale reparatietijd en het ruimhartiger behandelen van aanvragen.

Wat betreft de maximale reparatietijd geeft het college aan dat reparatietijden verschillen per hulpmiddel, en dat het mogelijk kan leiden tot perverse prikkels voor leveranciers. We snappen de bedenkingen, maar vinden het onwenselijk dat er weinig prikkels zijn om reparatietijden in de gaten te houden. Als maximale reparatietijden volgens het college niet de oplossing zijn, dan roepen we het college op om andere maatregelen te nemen. We zijn van mening dat alleen al een

afpraak over het systematisch bijhouden van reparatietijden een positieve werking zou kunnen hebben op de uitvoering. Zeker omdat onderdelen lange levertijden kunnen hebben, en bestellingen eens vergeten kunnen worden. Het lijkt ons nuttig om dit meer in de gaten te houden en leveranciers hierover te laten rapporteren.

Wat betreft ons punt om ruimhartiger om te gaan met complexe hulpvragen, geeft het college aan dat het zich kan vinden in ons standpunt. Ook hulpmiddelen die strikt gezien niet medisch noodzakelijk zijn, maar wel de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt in aanmerkelijke mate kunnen vergroten, wil het college toekennen (daar zou volgens het college geen ruimhartigheid voor nodig zijn). Uit ons onderzoek kwam echter een ander beeld naar voren over de ruimhartigheid waarmee wordt gehandeld. Uit gesprekken met ervaringsdeskundigen en cliëntenbelangenorganisaties blijkt dat mensen regelmatig een bezwaar- en beroepsprocedure moeten volgen om het juiste hulpmiddel te krijgen. We zijn dan ook enthousiast over het voornemen van het college om onderzoek te gaan doen naar bezwaren. Percentages toegekende bezwaren of ingetrokken bezwaren na een schikking zijn belangrijke indicatoren voor de kwaliteit van de initiële besluitvorming. We roepen het college op om daarnaast na te gaan of het element van zelfredzaamheid en participatie op de door het college gewenste wijze worden meegewogen in de besluitvorming.

#### *Systematische aanpak voor monitoren en verbeteren uitvoering (aanbeveling 2)*

Het college ziet mogelijkheden om beter gebruik te maken van klachtenregistratie, beter zicht te krijgen op doorlooptijden en het verfijnen van verzamelde informatie, en komt daarvoor met voorstellen in de tweede helft van 2025. Wat betreft het combineren van informatie uit verschillende bronnen erkent het college het nut van de activiteit, maar ziet het geen aanleiding om hiervoor acties in het plan van aanpak op te nemen. Het lijkt ons zinvol om in het plan van aanpak expliciet duidelijk te maken hoe de systematische aanpak en leercyclus eruit gaan zien.

#### *Stimuleren beoogde concurrentie kwaliteit (aanbeveling 3)*

Het college ziet mogelijkheden om cliënten beter te informeren over de vrijheid om zelf een leverancier te kiezen. Ook wil het college graag invulling geven aan meer informatie over prestaties van leveranciers, maar ziet daarbij twee complicaties: 1) het is een uitdaging om een grote hoeveelheid informatie begrijpelijk te presenteren en 2) sommige "harde" cijfers kunnen leiden tot perverse prikkels. Waar het gaat om aanvullende maatregelen (sancties, bonussen, opdrachtstop) zegt het college dat dit lastig is en in het geval van bonussen kan leiden tot perverse prikkels.

We begrijpen dat het lastig is om een juiste set van prestatie-indicatoren over leveranciers te definiëren. De huidige informatie is echter te globaal om als cliënt een goede onderbouwde keuze voor een leverancier te maken en leidt ook nauwelijks tot concurrentie op kwaliteit. Daarvoor is meer specifieke informatie per leverancier nodig. Het college komt in het plan van aanpak in september met een voorstel en dat zien we met belangstelling tegemoet.

We vinden het jammer dat het college terughoudend lijkt over het nemen van aanvullende maatregelen om concurrentie op de kwaliteit van dienstverlening te stimuleren. We adviseren de raad om het college te vragen om nader te onderzoeken wat er mogelijk is in de context van de Amsterdamse markt voor Wmo-hulpmiddelen. Uit ons onderzoek blijkt namelijk dat de beoogde concurrentie op kwaliteit nu nog weinig van de grond komt.

#### *Beleidsplan met visie op de uitvoering (aanbeveling 4)*

Het college erkent dat er een nieuw beleidsplan voor de Wmo moet komen en start met de voorbereidingen daarvoor in het najaar van 2025. Het opstellen en vaststellen van het plan laat het echter aan het nieuwe college dat in 2026 aantreedt. Dat is begrijpelijk, zeker voor een plan dat alle onderdelen van de Wmo omvat. Het college voorziet de vaststelling voor het derde kwartaal van 2026.

We denken dat het ter overbrugging van deze periode nuttig zou zijn om een beknopte beleidsnotitie vast te stellen over de uitgangspunten en de toepassing van de Amsterdamse Maatwerkmethode bij het toekennen van Wmo-hulpmiddelen. Een dergelijke beleidsnotitie zou behulpzaam kunnen en moeten zijn bij het toepassen van de regels in de Wmo-verordening en de *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning*, en zou houvast kunnen bieden aan indicatiestellers, leveranciers, ambtenaren en cliënten. Ook kan dit nuttig zijn voor de komende aanbesteding.

#### *Versterk rechtspositie en inbreng van cliënten op de uitvoering (aanbeveling 5)*

Het college zegt toe om via een cliëntenpanel na te gaan of, en zo ja, welke verbeteringen mogelijk zijn in de informatievoorziening over rechten, plichten en procedures. Ook is het college van plan om via reflectiegesprekken met belangenorganisaties informatie op te halen over de uitvoering en verbeteringen die daarbij nodig zijn. Het college geeft echter ook aan onvoldoende meerwaarde te zien in een structurele en formele rol van belangenorganisaties bij beleidsontwikkeling. Dat laatste is ook niet wat we met dit advies beoogden. Wel hebben wij voor ogen dat systematisch gebruik wordt gemaakt van kennis en ervaringen bij deze organisaties bij het ontwikkelen en aanpassen van beleid en de uitvoering en monitoring daarvan.

Wat betreft de onafhankelijke cliëntondersteuning geeft het college aan dat dit er al is (OCO), en ook onder de aandacht wordt gebracht bij cliënten. Daarbij geeft het echter ook aan dat maar 29% van alle Wmo-clieënten op de hoogte is van deze vorm van ondersteuning. In ons onderzoek zijn we niet tegengekomen dat er bij alle fases in het aanvraagproces (aanvraag, indicatie, passing en levering) van deze vorm van ondersteuning gebruik wordt gemaakt. Het lijkt ons verstandig als het college onderzoekt hoe het bij Wmo-hulpmiddelen deze vorm van ondersteuning beter onder de aandacht kan brengen, want het versterkt de positie van cliënten in het aanvraagproces.

#### *Tot slot*

We willen in dit nawoord nogmaals benadrukken dat concrete veranderingen vooral nodig zijn voor mensen met complexe hulpvragen. We constateren dat het college een positieve en constructieve houding aanneemt, maar dat het hier en daar nog wel wat bezwaren opwerpt. We roepen het college echter op om vooral te kijken wat er wél gedaan kan worden om de situatie te verbeteren.

De uitwerking van de opvolging van de aanbevelingen volgt in het plan van aanpak dat naar verwachting in september 2025 aan de gemeenteraad wordt aangeboden. Het is positief dat het college dit al heeft toegezegd. Maar we zien ook dat de in dat plan op te nemen maatregelen voor een deel pas eind 2026 of zelfs in 2027 worden uitgevoerd. We adviseren de gemeenteraad hier kritisch naar te kijken bij de behandeling van het plan van aanpak.

Voordat het plan van aanpak wordt voorgelegd, moeten er ook al besluiten genomen worden in het kader van de inkoopprocedure 2026. We adviseren de gemeenteraad om het college te vragen deze besluiten ter goedkeuring voor te leggen en kritisch te zijn op enerzijds de vraag of voorgenomen afspraken met leveranciers inderdaad verbeteringen bevatten ten opzichte van de vorige afspraken, en anderzijds of er voldoende aandacht in de afspraken is voor cliënten met een complexe hulpvraag.

## Achtergrond onderzoek

In de volgende subparagrafen gaan we respectievelijk in op de aanleiding, het doel en de onderzoeksvragen van het onderzoek. Onze gedetailleerde onderzoeksbevindingen staan in het onderzoeksrapport *Wmo-hulpmiddelen* op onze website.

### Aanleiding van het onderzoek

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

De volledige motie is [hier](#) te lezen. Onze reactie op de motie is [hier](#) te lezen.

### Doel van het onderzoek

Met het onderzoek maken we inzichtelijk of de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen in Amsterdam op een doeltreffende manier zijn georganiseerd. Op deze manier geven we het college van B en W en de gemeenteraad inzicht 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.

### Onderzoeksvragen

De hoofdvraag<sup>viii</sup> van het onderzoek luidt als volgt:

*In hoeverre heeft de gemeente de processen<sup>ix</sup> rondom de Wmo-hulpmiddelen doeltreffend georganiseerd?*

---

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

<sup>viii</sup> De hoofdvraag is ten opzichte van de onderzoeksopzet gewijzigd. Waar de vraag zich eerst alleen richtte op de inkoop van Wmo-hulpmiddelen, bleek tijdens het onderzoek dat een bredere scope naar de verschillende processen rond de levering en reparaties van hulpmiddelen van toegevoegde waarde is.

<sup>ix</sup> Onder 'processen' verstaan we onder andere de gemeentelijke kaders rondom Wmo-hulpmiddelen, de organisatie van het systeem voor de burger, waaronder levering en reparatie, de inkoop, het contractmanagement, de omgang met klachten en problemen en het lerend vermogen van de gemeentelijke organisatie.

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, hebben we zeven deelvragen geformuleerd die we in het onderzoeksrapport behandelen:

1. Welke beleidskaders gelden voor het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen?
2. Hoe heeft de gemeente het systeem rondom de Wmo-hulpmiddelen op brede lijnen georganiseerd?
3. Hoe heeft de gemeente de inkoop van Wmo-hulpmiddelen georganiseerd?
4. Zijn de afspraken tussen de gemeente en de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen toereikend, afdwingbaar, concreet en helder?
5. In hoeverre zijn de geleverde prestaties van de leveranciers conform afspraken?
6. Welke problemen en klachten zijn bij de gemeente bekend over indicatiestelling, levering en reparatie?
7. In hoeverre gebruikt de gemeente informatie over problemen, klachten en geleverde prestaties om bij te sturen en te leren?

## Onderzoeksteam

<b>Directeur</b>	Annelies Daalder
<b>Onderzoekers</b>	Erik Oppenhuis (projectleider)
	Marjolein Bouwmeester
	Bram Faber
	Tello Heldring