

Onderzoeksrapport

Wmo-hulpmiddelen

Rekenkamer Amsterdam

7 mei 2025



Onderzoeksrapport

Wmo-hulpmiddelen

Rekenkamer Amsterdam

7 mei 2025

DEFINITIEF

Dit onderzoeksrapport is een document van de Rekenkamer Amsterdam en bevat de bevindingen van het onderzoek *Wmo-hulpmiddelen*. Het onderzoeksrapport bevat in detail de bevindingen en beantwoording van de onderzoeksvragen.

Het document vormt samen met het bestuurlijk rapport de volledige rapportage van het onderzoek. Beide digitale documenten kunt u raadplegen [op de projectpagina](#).

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Inleiding	6
Gedetailleerde onderzoeksbevindingen	7
1 Kaders inzake Wmo-hulpmiddelen	7
1.1 Wettelijke kaders	8
1.2 Gemeentelijk beleid en doelen	9
1.3 Gemeentelijke financiële kaders	11
2 Organisatie van het systeem in Amsterdam	11
2.1 Hoe krijg je een Wmo-hulpmiddel?	13
2.2 Wmo Accent	23
2.3 Andere processen waarmee cliënten te maken krijgen	25
2.4 Hoe is het bij de gemeente intern geregeld?	26
3 Organisatie van de inkoop	28
3.1 Introductie	29
3.2 Stappen bij het inkopen	32
3.3 Keuzes bij het inkopen	37
4 Contractafspraken met huidige leveranciers	44

4.1	Vier typen afspraken	45
4.2	Beschrijving van product en dienstverlening	46
4.3	Financiering en facturatie	51
4.4	Geborgde cliëntenbelangen	53
4.5	Overige contractafspraken	57
5	Nakomen van contractafspraken	62
5.1	Monitoringsinstrumenten	64
5.2	Monitoring per type contractafpraak	66
5.3	Nakomen van contractafspraken over doorlooptijden	67
5.4	Nakomen van contractafspraken over overige eisen	72
6	Bekendheid met klachten en problemen	80
6.1	Bronnen voor zicht op klachten en problemen	81
6.2	Informatiebronnen gemeente	81
6.3	Informatie uit contact met leveranciers	86
6.4	Informatie uit contact met cliënten	90
7	Bijsturing	92
7.1	Reactievermogen bij problemen en klachten	93
7.2	Informatievoorziening aan de raad	95
	Onderzoeksverantwoording	100

Onderzoeksteam	101
Bijlagen	102
Eindnoten	118

Inleiding

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:¹

- 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.

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.

Onderzoeksvragenⁱ

De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt:

In hoeverre heeft de gemeente de processenⁱⁱ rondom de Wmo-hulpmiddelen doeltreffend georganiseerd?

Deze hoofdvraag beantwoorden aan de hand van zeven deelvragen:

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?

ⁱ 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.

ⁱⁱ 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.

Gedetailleerde onderzoeksbevindingen

1 Kaders inzake Wmo-hulpmiddelen

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende deelvraag:

Welke beleidskaders gelden voor het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen?

Om deze vraag te beantwoorden kijken we achtereenvolgens naar de wettelijke kaders, het gemeentelijk beleid en doelen, en tot slot de gemeentelijke financiële kaders die gelden voor de Wmo-hulpmiddelen.

Belangrijkste bevindingen

Het voornaamste wettelijke kader is het *VN-verdrag Handicap* (2016). Het VN-verdrag schrijft onder andere voor dat de Nederlandse overheid:

- 1) alle effectieve maatregelen neemt om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid te borgen;
- 2) waarborgt dat personen met een handicap ten volle kunnen participeren in de maatschappij, onder andere door vrijheid van verblijf te ondersteunen, hulp bij huis te ondersteunen en door maatschappelijke diensten en faciliteiten op gelijke voet beschikbaar te stellen voor personen met een handicap.

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) geeft de gemeenten de taak om ondersteuning te bieden aan mensen die hulp nodig hebben. Eén van de vormen van ondersteuning is het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen. De wet schrijft voor dat een hulpmiddel bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie te verminderen of weg te nemen.

De gemeente moet met de Wmo een zeer brede doelgroep bedienen, uiteenlopend van ouderen die slecht ter been zijn tot mensen met een ernstige meervoudige handicap.

Het gemeentelijk Wmo-beleid voor hulpmiddelen bestaat voornamelijk uit regels voor het verstrekken van deze hulpmiddelen. Deze lokale regels gaan vooral over wie toegang krijgt tot de Wmo-voorzieningen, en zo ja, onder welke voorwaarden.

Er is door het gemeentebestuur geen beleidsplan vastgesteld voor de uitvoering van de maatschappelijke ondersteuning, terwijl dit wettelijk verplicht is. Er is wel een oud plan uit de periode 2012-2016. De ambtelijke organisatie ziet bewust af van de verplichting, vanwege de in hun ogen beperkte meerwaarde van een dergelijk plan. De lokale *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2025* (januari 2025) verwijst overigens wel naar een dergelijk beleidsplan.

De financiële kaders voor het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen worden in de *Begroting 2025* beknopt beschreven. Volgens de ambtelijke organisatie zijn de verwachte kosten voor 2025 ongeveer € 15 miljoen.

In het vervolg van dit hoofdstuk beschrijven we deze bevindingen meer in detail.

1.1 Wettelijke kaders

In deze paragraaf gaan we in op de twee meest relevante wettelijke kaders met betrekking tot de Wmo-hulpmiddelen, namelijk het *VN-verdrag Handicap* (d.d. 2016; hierna VN-verdrag) en de *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015* (d.d. 2024; hierna Wmo).

1.1.1 VN-verdrag Handicap

Sinds 2016 geldt het *VN-verdrag Handicap* in Nederland.² Het doel van dit verdrag is het bevorderen, beschermen en waarborgen van de mensenrechten van mensen met een beperking.³ Het VN-verdrag verplicht de overheid expliciet om te waarborgen dat alle personen met een handicapⁱⁱⁱ zonder enige vorm van discriminatie op grond van hun handicap ten volle alle mensenrechten en fundamentele vrijheden kunnen uitoefenen.⁴

Het uitgangspunt van het verdrag is dat mensen met een levenslange beperking of chronische aandoening gelijkwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij.⁵ Het verdrag gaat uit van het principe dat niet de beperking van het individu het probleem is, maar de manier waarop de samenleving is ingericht. Het verdrag richt zich daarom op het wegnemen van obstakels die mensen met een beperking verhinderen om gelijkwaardig mee te doen.

Het VN-verdrag is relevant voor de Wmo-hulpmiddelen, omdat Wmo-hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen het voor mensen mogelijk maken om gelijkwaardig te kunnen deelnemen aan de maatschappij, zoals het verdrag voorschrijft. Ook schrijft het verdrag voor dat de overheid alle effectieve maatregelen neemt om de persoonlijke mobiliteit van personen met een handicap “met de grootst mogelijke mate van zelfstandigheid” te waarborgen.⁶

Ten slotte schrijft het VN-verdrag voor dat de overheid waarborgt dat personen met een handicap ten volle kunnen participeren in de maatschappij, onder andere door voor hen vrijheid van verblijf te ondersteunen, hulp bij huis te ondersteunen en door maatschappelijke diensten en faciliteiten op gelijke voet beschikbaar te stellen als voor personen zonder een handicap.⁷

Nationale strategie implementatie VN-verdrag Handicap

In januari 2024 heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport de *Nationale strategie voor de implementatie van het VN-verdrag Handicap* gepubliceerd.⁸ Hierin staat dat hulpmiddelen beschikbaar moeten zijn, laagdrempelig te regelen moeten zijn en moeten aansluiten op wat mensen nodig hebben.⁹

1.1.2 Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wmo geeft gemeenten de taak om ondersteuning te bieden aan mensen die hulp nodig hebben, bijvoorbeeld mensen die niet goed kunnen lopen, dakloos zijn, of mensen met een psychische stoornis.¹⁰ Er is dus sprake van een zeer brede doelgroep uiteenlopend van bijvoorbeeld een blinde twintiger, tot iemand met een ernstige meervoudige handicap, tot iemand die als gevolg van ouderdom slecht ter been is. Vooral deze laatste groep wordt steeds groter, als gevolg van ‘dubbele vergrijzing’. Mensen worden steeds ouder, en de groep ouderen wordt steeds groter. Op basis van de Wmo is het de bedoeling dat de gemeente de zelfredzaamheid en participatie van al deze mensen ondersteunt.¹¹ De gemeente is dus verantwoordelijk om een diverse groep te bedienen, die steeds groter wordt.

ⁱⁱⁱ Personen met functiebeperkingen en sociale en fysieke drempels die hen belet ten volle, effectief en op voet van gelijkheid met anderen te participeren in de samenleving (preambule, onder e).

Algemene en maatwerkvoorzieningen

De Wmo voorziet in verschillende vormen van hulp. Er zijn twee categorieën: ‘algemene voorzieningen’ en ‘maatwerkvoorzieningen’. De algemene voorzieningen zijn vrij toegankelijk zonder voorafgaand onderzoek naar persoonlijke omstandigheden. Voorbeelden van algemene voorzieningen zijn daklozenopvang of een boodschappendienst. Maatwerkvoorzieningen zijn voorzieningen die specifiek aansluiten bij de omstandigheden van de aanvrager, zoals individuele begeleiding, of vervoer in de regio.

Maatwerkvoorzieningen in de vorm van een (op maat gemaakt) hulpmiddel

Een ander soort maatwerkvoorziening is het verstrekken van (op maat gemaakte) hulpmiddelen aan bijvoorbeeld mensen met een fysieke beperking die een hulpmiddel nodig hebben om volwaardig te kunnen meedoen in de maatschappij. Dit zijn de Wmo-hulpmiddelen waar dit onderzoek over gaat. Voorbeelden van Wmo-hulpmiddelen zijn (elektrische) rolstoelen en scootmobielen.^{iv}

De rol van jurisprudentie

De Wmo is niet op alle onderdelen gespecificeerd. De Wmo geeft bijvoorbeeld aan dat een hulpmiddel bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of participatie te verminderen of weg te nemen.¹² Maar de Wmo specificeert niet in hoeverre beperkingen precies moeten worden weggenomen. Doordat de Wmo niet op elk onderdeel helemaal is uitgelegd, is er sinds vaststelling van de wet jurisprudentie ontstaan waarin onder andere de Centrale Raad van Beroep (CRvB) invulling en uitleg geeft aan de wet. Die jurisprudentie verduidelijkt de geldende regels.

1.2 Gemeentelijk beleid en doelen

In deze paragraaf gaan we kort in op het gemeentelijke beleid en eventuele doelen die het gemeentebestuur zichzelf stelt met betrekking tot de Wmo en het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen. De gemeenteraad heeft de volgende documenten vastgesteld die het verstrekken van de Wmo-hulpmiddelen direct of indirect raken:

Tabel 1.1 - Gemeentelijk beleid

Bestuurlijk kader	
<i>Coalitieakkoord 2022-2026</i> (d.d. 2022)	Het coalitieakkoord beschrijft de bestuurlijke prioriteiten voor de jaren 2022-2026. ¹³ Het akkoord bevat enkele speerpunten van de coalitie op het gebied van publieke gezondheid, maar bevat geen specifieke informatie op het gebied van hulpmiddelen of algemene visie ten aanzien van de uitvoering van de Wmo.
<i>Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam</i> (d.d. 2025)	Deze verordening beschrijft de aanwezige zorgvoorzieningen (algemene en maatwerkvoorzieningen, financiële tegemoetkomingen en bijdragen) en regelt de toegang tot die voorzieningen. De verordening refereert ook naar het <i>VN-verdrag Handicap</i> . Verder regelt de verordening toezicht en handhaving, kwaliteit en klachten, beleidsparticipatie en enkele technische bepalingen.

^{iv} Niet alle hulpmiddelen vallen onder de Wmo. Sommige vallen onder de Zorgverzekeringswet of Wet langdurige zorg. Ook zijn er hulpmiddelen waarvan de overheid verwacht dat mensen deze zelf aanschaffen en betalen, zoals rollators en krukken. De gemeente Amsterdam heeft een website waarop te zien is wat onder de Wmo valt en wat niet.

Bestuurlijk kader	
<i>Nadere regels maatschappelijke ondersteuning</i> (d.d. 2025)	De <i>Nadere regels</i> geven verdere uitwerking aan wie er onder welke voorwaarde toegang krijgen tot de zorgvoorzieningen, waaronder Wmo-hulpmiddelen. De <i>Nadere regels</i> regelen de specifieke voorwaarden die gelden voor de verstrekking van verschillende soorten hulpmiddelen.
<i>Financieel besluit maatschappelijke ondersteuning</i> (d.d. 2025)	Het financieel besluit beschrijft welke bijdrage de gemeente maximaal levert voor allerlei vormen van hulp.
<i>Beleidskader Toezicht & Handhaving Wmo/Jeugdwet</i> (d.d. 2024)	In dit beleidskader beschrijft het college de gemeentelijke visie op het toezicht op de uitvoering van de Wmo en de Jeugdwet (door gecontracteerde zorgaanbieders) en handhaving op onrechtmatig gebruik.
<i>Convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen</i> (d.d. 2022)	Het betreft een VNG-convenant gericht op de verbetering van toegang tot hulpmiddelen wanneer complex maatwerk nodig is of als er sprake is van een complexe situatie. Uitgangspunten zijn dat de gemeente zo vroeg mogelijk de complexiteit signaleert, inzet op ondersteuning door een casemanager, en dat adviezen van ondersteunende zorgprofessionals leidend zijn voor de eisen waaraan het hulpmiddel moet voldoen.
<i>Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing</i> (d.d. 2021)	Het betreft een VNG-convenant waarbij gemeenten met elkaar afspreken dat hulpmiddelen van de ene gemeente naar de andere gemeente kunnen worden meegenomen als er sprake is van een verhuizing.

De *Verordening maatschappelijke ondersteuning* en de *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning* (de meest relevante documenten voor aanvragers van Wmo-hulpmiddelen) zijn onder andere vindbaar op de [website van de gemeente](#).

Amsterdams beleid bestaat voornamelijk uit regelgeving

Het is opvallend dat het geldende beleid in Amsterdam met name bestaat uit regels (waar de aanvrager aan moet voldoen om in aanmerking te komen voor een Wmo-hulpmiddel). Er is geen beleid waarin wordt beschreven hoe Amsterdam mensen gaat helpen en op welke manier. In de *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015* (d.d. 2025) staat wel een korte visie op het Amsterdamse zorgstelsel in de toelichting.¹⁴ Uit deze toelichting blijkt dat het Amsterdamse zorgstelsel bestaat uit drie lijnen:

1. de 'sociale basis' met sociale voorzieningen die zo veel mogelijk toegankelijk zijn voor alle Amsterdammers;
2. het 'wijkgerichte aanbod' op basis van individuele behoefte aan ondersteuning, waarbij zorgaanbieders of buurtteamprofessionals bepalen of en welke ondersteuning noodzakelijk is;
3. het 'stedelijke aanbod' van maatwerkvoorzieningen, waaronder Wmo-hulpmiddelen zoals rolstoelen, maar ook woon- en andere vervoersvoorzieningen. Ook voor deze voorzieningen geldt dat ze alleen beschikbaar zijn na beoordeling van de noodzakelijkheid ervan.

De drie lijnen zijn summier beschreven en bevatten geen concrete voorbeelden van de soorten voorzieningen die binnen elke lijn vallen. Verder bevat de verordening geen informatie over de visie van het gemeentebestuur op de uitvoering van de Wmo.

Wettelijk verplicht beleidsplan voor maatschappelijke ondersteuning ontbreekt

Het valt ons op dat de Amsterdamse gemeenteraad geen actueel beleidsplan heeft vastgesteld met daarin het door het gemeentebestuur te voeren beleid met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning. Dit is des te meer opvallend omdat de Wmo voorschrijft dat de gemeenteraad periodiek^v een dergelijk plan vaststelt (conform Wmo artikel 2.1.2).¹⁵ Ook de lokale verordening op de Wmo verwijst naar een dergelijk beleidsplan.¹⁶ Het beleidsplan moet volgens de Wmo aan een uitgebreide set criteria voldoen, zoals bijzondere aandacht voor een zo integraal mogelijke dienstverlening en de wijze waarin continuïteit van de hulp gewaarborgd wordt.¹⁷

Het laatste 'Wmo beleidsplan' van de gemeente Amsterdam dateert uit de periode 2012-2016.¹⁸ Sindsdien is er geen nieuw plan meer vastgesteld. De gemeenten Rotterdam en Utrecht hebben bijvoorbeeld wel een actueel beleidsplan.¹⁹ De ambtelijke organisatie heeft aangegeven dat het geen meerwaarde ziet in het vaststellen van beleidsplannen voor de uitvoering van de Wmo.²⁰ Volgens hen zou de landelijke wetgeving in combinatie met lokale regelgeving voldoende uitvoering geven aan beleid.²¹

1.3 Gemeentelijke financiële kaders

Er is weinig openbare informatie over de Amsterdamse financiële kaders inzake de Wmo-hulpmiddelen. In de *Begroting 2025* staat dat de gemeente in 2025 gecombineerd zo'n € 21 miljoen gaat uitgeven aan hulpmiddelen en vervoers- en woonvoorzieningen.²² Er is geen uitsplitsing van geraamde uitgaven onder deze noemer beschikbaar. De ambtelijke organisatie geeft aan dat ze verwachten dat de inkoop van Wmo-hulpmiddelen in 2025 ongeveer € 15 miljoen zal kosten.²³ De betrokken functionarissen geven aan dat er geen budgettair plafond is voor het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen. Dat betekent dat er altijd Wmo-hulpmiddelen verstrekt en gerepareerd kunnen worden, ook al worden de verwachte kosten overschreden.

2 Organisatie van het systeem in Amsterdam

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende deelvraag:

Hoe heeft de gemeente het systeem rondom de Wmo-hulpmiddelen op brede lijnen georganiseerd?

Bij het behandelen van de deelvraag gaan we in op hoe het systeem opgezet is, welke stappen doorlopen moeten worden om een hulpmiddel te krijgen, met welke processen burgers nog meer te maken kunnen krijgen, en hoe de gemeente het intern heeft geregeld.

Belangrijk om hierbij te benoemen is dat we in de verdiepende beschrijving van de processen met name ingaan op hoe het systeem in opzet (op papier) geregeld is. Dat betekent niet dat er in de praktijk niet van kan worden afgeweken. Om hier recht aan te doen beschrijven we zijdelings enkele ervaringen van mensen die zelf gebruikmaken van Wmo-hulpmiddelen of voor iemand zorgen die afhankelijk is van Wmo-hulpmiddelen. Die ervaringen wijken soms (positief of negatief) af van hoe het op papier zou moeten werken. De beschreven ervaringen zijn in principe individuele incidenten, tenzij is aangegeven dat het (volgens de betrokkenen) gaat om structurele problematiek. We benadrukken daarbij dat het gaat om individuele gevallen die niet per se representatief zijn voor hoe het er in de praktijk aan toegaat.

^v Hoe vaak exact wordt niet in de Wmo noch de bijbehorende Memorie van Toelichting gespecificeerd.

Belangrijkste bevindingen

Amsterdam heeft uitgebreid vastgelegd wat de regels zijn voor wanneer een aanvrager een hulpmiddel wel of niet krijgt. De noodzaak voor het hulpmiddel wordt bepaald aan de hand van deze regels. De gemeente kijkt altijd eerst of er een 'voorliggende' oplossing is voor de ondersteuningsbehoefte, bijvoorbeeld hulp op basis van de Zorgverzekeringswet, een algemene Wmo-voorziening, sociaal netwerk of eigen kracht. De aanvrager krijgt het hulpmiddel meestal alleen als met een onderzoek is aangetoond dat de aanvrager aan de voorwaarden voldoet.

Het college heeft als uitgangspunt gesteld dat een aanvrager de 'goedkoopst adequate voorziening' krijgt voor diens ondersteuningsbehoefte. Een voorbeeld is dat een aanvrager bijvoorbeeld 'aanvullend openbaar vervoer' (AOV) toegewezen krijgt in plaats van een rolstoelbus, omdat dit de goedkoopste oplossing is gezien de (medische) beperkingen van de persoon.

De gemeente maakt gebruik van de onderzoeksverslagen (adviezen) van externe partijen om een beslissing te nemen over of de aanvrager het hulpmiddel krijgt of niet. Degenen die de adviezen beoordelen en de beschikking maken, hebben in de regel geen direct contact met de aanvrager (gehad).

De Amsterdamse regels maken niet duidelijk hoe lang het onderzoek maximaal mag duren. Volgens de Verordening duurt het in principe zes weken, maar kan dit worden verlengd. Hoe lang het kan worden verlengd is niet aangegeven. De Wmo zelf stelt een maximale termijn van zes weken, maar op grond van de Awb kan de gemeente wel gemotiveerd overgaan tot uitstel.

Sinds 2025 verplicht de gemeente niet meer om het verslag van het onderzoek te laten ondertekenen door de aanvrager. Volgens betrokkenen werden aanvragers in de praktijk nooit gevraagd om het verslag te ondertekenen.

Sinds 2025 verplicht de gemeente zichzelf niet meer om het onderzoek over te laten doen door een tweede partij, als de aanvrager het niet eens is met het eerste onderzoeksverslag.

Opvallend is dat het verslag van het onderzoek niet met de leverancier wordt gedeeld vanuit privacyoverwegingen. Dit betekent dat de leverancier dikwijls opnieuw informatie over de situatie van de aanvrager moet opvragen. Dit resulteert in het herhaaldelijk bevragen van aanvragers wat kan leiden tot overmatige belasting en irritaties.

De gemeentelijke afdeling Interne Audit en Beleidsonderzoek (vanaf nu: IA&BO; 2024) constateert dat er bij de gemeente geen uitvoerbare werkinstructies zijn voor het beoordelen van de onderzoeksverslagen (adviezen). Volgens betrokken functionarissen van de afdeling Service en Data van de gemeente zijn die niet nodig. Volgens hen is een nadere expliciete uitwerking van de regelgeving tot op niveau van werkinstructie onwenselijk, omdat dit het bieden van maatwerk tegen zou werken. Ook constateert het rapport van IA&BO dat niet altijd navolgbaar is waar de beslissing op gebaseerd is.

De gemeente is niet duidelijk over hoe lang het mag duren voordat er een beschikking komt. Uit de *Verordening* blijkt dat in principe binnen twee weken door de gemeente een beschikking moet worden opgesteld. Maar de gemeente stelt ook een voorbehoud dat het langer kan duren. Een maximale termijn wordt niet aangegeven.

De ambtelijke organisatie heeft geen structureel zicht op de (gemiddelde) doorlooptijden van Wmo-aanvragen (bijvoorbeeld de tijd tussen het melden van de ondersteuningsbehoefte en het verzenden van de beschikking). De ambtelijke organisatie houdt doorlooptijden zo kort mogelijk door de oudste aanvragen eerst te behandelen ('first in first out'). In spoedgevallen kunnen nieuwere aanvragen wel voorrang krijgen boven oudere.

Inwoners kunnen problemen en klachten over (de dienstverlening rondom) hun Wmo-hulpmiddel op negen verschillende plekken melden. De Ombudsman Metropool Amsterdam heeft recentelijk (oktober 2024) zijn zorgen geuit over de klachtbehandeling, in het bijzonder

Belangrijkste bevindingen

over een “woud aan klachteninstanties”. De gemeente verwijst klachten over leveranciers, adviesbureaus en hulpmiddelen zo veel mogelijk door naar de uitvoerende externe partijen.

De gemeente heeft bijzondere aandacht voor personen met complexe hulpvragen. Deze hulpvragen vallen onder het programma Wmo Accent. Door persoonlijke cliëntondersteuning (casemanagement), productadvies en indicatiestelling gecombineerd uit te laten voeren bij één gespecialiseerde partij wil de gemeente een persoonlijker en snellere dienstverlening leveren voor mensen met complexe casuïstiek.

In het vervolg van dit hoofdstuk beschrijven we deze bevindingen meer in detail.

2.1 Hoe krijg je een Wmo-hulpmiddel?

In Amsterdam is het proces voor het verkrijgen van Wmo-hulpmiddelen op grote lijnen als volgt geregeld:

- **Melden ondersteuningsbehoefte:** bewoners van de gemeente Amsterdam melden hun ondersteuningsbehoefte bij de gemeente Amsterdam. Bijvoorbeeld bij de Wmo-helpdesk of het Sociaal Loket.
- **Onderzoek:** om te bepalen wat de aanvrager precies nodig heeft en waar de aanvrager recht op heeft. Amsterdam laat de onderzoeken uitvoeren door twee partijen: in de meeste gevallen door Argonaut Advies B.V. (hierna: Argonaut) en soms door Adviesbureau Reade (hierna: Reade) in het geval van Wmo Accent^{vi} (zie paragraaf 2.2) of als tweede onderzoeker / second opinion (zie paragraaf 2.1.2).^{vii} Bij aangetoonde noodzaak en recht op een hulpmiddel stelt Argonaut of soms Reade een positief indicatie-advies op met daarin een beschrijving van het soort hulpmiddel waarop de aanvrager recht heeft. Daarin staat ook aan welke functionele eisen het hulpmiddel moet voldoen.
- **Aanvraag en beschikking:** na het onderzoek en uitgebrachte advies wordt een formele aanvraag van het hulpmiddel automatisch geregistreerd. Uiteindelijk beslist Amsterdam of de aanvrager het hulpmiddel krijgt of niet. Die beslissing wordt in een beschikking vastgelegd. Daarbij gebruikt de gemeente het advies van Argonaut of Reade. De aanvrager ontvangt van de gemeente de beschikking via de post met daarin het besluit tot toekenning of afwijzing van het aangevraagde hulpmiddel.
- **Levering van het hulpmiddel:** de gemeente geeft bij de toekenning van een hulpmiddel een opdracht aan een leverancier. Amsterdam maakt gebruik van vier partijen die de hulpmiddelen leveren. De leveranciers bepalen het merk en type van het hulpmiddel, maar zijn in principe gebonden aan de functionele eisen die zijn voortgekomen uit het eerdere advies. De leveranciers kunnen wel gemotiveerd afwijken van het functioneel advies.²⁴

Het bovenstaande is in de onderstaande figuur schematisch weergegeven.

^{vi} Volgens Reade stellen zij in het kader van Wmo Accent alleen indicaties op als er sprake is van een ‘klip en klaar’ geval, bijvoorbeeld een complete dwarslaesie waardoor er noodzaak is voor een rolstoel.

^{vii} Er is voor deze diensten een aanbestedingsprocedure gevolgd die apart loopt van de aanbesteding van de leveranciers voor de hulpmiddelen. Om de scope van het onderzoek enigszins beperkt te houden, hebben we geen onderzoek gedaan naar het verloop van deze aanbestedingsprocedures.

Figuur 2.1 - Het proces voor het verkrijgen van Wmo-hulpmiddelen



De gemeente speelt in het proces van aanvraag tot levering met name een beleidsmatige en administratieve rol. Dat begint vooraf door het vaststellen welke regels er in Amsterdam gelden. Ook is de gemeente betrokken bij het aannemen van de melding van de ondersteuningsvraag. Het onderzoek wordt in principe uitgevoerd door Argonaut in opdracht van de gemeente. De gemeente gebruikt dat advies om te bepalen of de aanvrager een Wmo-hulpmiddel krijgt of niet, en maakt dan de beschikking. Daarna komen de leveranciers in beeld. Zij leveren het hulpmiddel, voeren zo nodig een passing uit (soms met Reade als er sprake is van een complexe casus), en repareren de hulpmiddelen wanneer nodig.

In de volgende subparagrafen gaan we dieper in op elk van de genoemde stappen in het proces tot het verkrijgen van een Wmo-hulpmiddel.

2.1.1 Melden van een ondersteuningsbehoefte

Het melden van een ondersteuningsbehoefte om een Wmo-hulpmiddel te verkrijgen bestaat uit twee stappen: het indienen van de melding door de aanvrager en het in behandeling nemen van de melding door de gemeente.

Aanvraag via de Wmo-helpdesk of het Sociaal Loket

De Wmo-hulpmiddelen kunnen door bewoners worden aangevraagd bij de Amsterdamse Wmo-helpdesk ([weblink](#)).²⁵ De Wmo-helpdesk bestaat uit een gratis telefoonlijn (bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur) en een e-mailformulier.

Het is ook mogelijk om een melding te doen via het Sociaal Loket (de gemeentelijke balie).²⁶ Het Sociaal Loket is in vergelijking tot de Wmo-helpdesk een meer algemene bron van advies en informatie over zorg, welzijn en ondersteuning.²⁷ De medewerker van het Sociaal Loket maakt de digitale melding van ondersteuningsbehoefte op basis van informatie van de melder. Het Sociaal Loket is alleen op afspraak (telefonisch of online) beschikbaar.

Bij het melden van een ondersteuningsbehoefte geeft de melder aan wat hij denkt nodig te hebben om de ondersteuningsbehoefte op te lossen. Een medewerker die de melding aanneemt, zal in eerste instantie informatie en advies geven. Als de ondersteuningsbehoefte na het advies blijft bestaan, wordt de melding geregistreerd.²⁸ De melder kan zich volgens de *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015* (d.d. januari 2025; hierna: de Verordening) laten bijstaan door iemand uit de eigen omgeving of een cliëntondersteuner.²⁹

Op de [website van de gemeente Amsterdam](#) is opgenomen welke hulpmiddelen via de gemeente beschikbaar zijn (peildatum januari 2025).

Het in behandeling nemen van de melding

Alle meldingen voor de aanvraag van Wmo-hulpmiddelen waarbij een onderzoek nodig is, komen via de gemeente terecht bij Argonaut Advies B.V. (Argonaut). Argonaut is een commerciële partij die de gemeente onafhankelijk adviseert over op welke zorg de melder recht heeft (oftewel over het te nemen indicatiebesluit^{viii}). Argonaut heette vóór 1 juni 2024 Indicatie Advies Bureau

^{viii} Een indicatiebesluit is een gemeentelijk besluit waarin staat welke zorg de aanvrager ontvangt (bron: Wmo artikel 8.2).

Amsterdam (IAB Amsterdam). Deze partij voerde sinds 1 april 2016 indicatieadvisering uit voor de Wmo in de gemeente Amsterdam.³⁰

Bij het in behandeling nemen van de melding beoordeelt Argonaut eerst of de melding op de juiste plek is gedaan (of de melding binnen de Wmo past).³¹ Zo ja, dan verzoekt Argonaut een onderzoek met de melder om de ondersteuningsbehoefte en zorgbehoefte van de melder verder te onderzoeken. Zo nee, dan stuurt Argonaut de melding terug naar de gemeente.

Ten opzichte van andere gemeenten is het volgens functionarissen van Argonaut relatief uniek dat de gemeente Amsterdam het onderzoek volledig heeft uitbesteed. Andere gemeenten hebben vaak eigen Wmo-consulenten in dienst met eventueel een externe partij als achtervang.³²

Wettelijke termijnen voor de gemeente beginnen vanaf de melding

Vanaf ontvangst van de melding voor een ondersteuningsbehoefte heeft het college zes weken om onderzoek te verrichten.³³ Als het onderzoeksverslag gereed is, begint de aanvraag. Het college heeft dan twee weken de tijd om een beschikking te maken.³⁴

Directe levering bij vraag om reguliere rolstoel

Volgens de ambtelijke organisatie krijgt de melder bij een vraag om een reguliere rolstoel de rolstoel direct geleverd, zonder onderzoek en zonder controle achteraf.³⁵ Argonaut heeft dus geen rol in dit proces. Volgens de ambtelijke organisatie levert deze werkwijze een inkorting van de doorlooptijd op, en daarmee een verbetering in de dienstverlening.³⁶

2.1.2 Onderzoek

De volgende stap in het proces is het onderzoek.³⁷ Bij het onderzoek wordt ten eerste geprobeerd om de ondersteuningsbehoefte van de aanvrager zo duidelijk mogelijk te krijgen: wat de aanvrager graag wil en waarom, wat goed gaat en wat niet meer lukt.³⁸ Ten tweede wordt gekeken of de ondersteuningsbehoefte wel onder de reikwijdte van de Wmo valt. Voor Wmo-hulpmiddelen gaat het erom of de behoefte aan ondersteuning helpt in de zelfredzaamheid en participatie van de aanvrager.³⁹ Deze werkwijze is conform de eisen die voortkomen uit de jurisprudentie over wat de plichten van de gemeente zijn bij het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen.⁴⁰

Afwegingskader voor alternatieve hulpmogelijkheden

Om te bepalen of er wel echt noodzaak is voor een Wmo-hulpmiddel, maakt de gemeente (of Argonaut namens de gemeente) een uitgebreide afweging. De gemeente kijkt naar:⁴¹

- de eigen kracht van de aanvrager;^{ix}
- of de ondersteuningsvraag kan worden opgelost met een algemeen gebruikelijke voorziening;
- sociaal netwerk;
- andere wetgeving zoals de Wet langdurige zorg en de Zorgverzekeringswet;
- voorzieningen in de sociale basis;
- algemene voorziening binnen de Wmo;
- maatwerkvoorziening binnen de Wmo;
- een financiële tegemoetkoming van meerkosten.

De bovenstaande 'oplossingsmogelijkheden' werden uitgebreid toegelicht in de *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam* van vorig jaar (versie juli 2024).⁴² In deze *Nadere regels*

^{ix} "Dat wat binnen het vermogen van de betrokkene ligt om zelf tot verbetering van zijn zelfredzaamheid en participatie of tot een oplossing voor zijn behoefte aan beschermd wonen of opvang te komen." Bron: [ECLI:NL:CRVB:2023:1046](https://www.rijksoverheid.nl/onderzoek-en-onderzoeksmethoden/onderzoeksmethoden/onderzoeksmethoden/2023/10/10/ecli-nl-crvb-2023-1046).

werd het ook een afwegingskader genoemd. Hieruit blijkt dat de Amsterdamse regels erop gericht zijn om eerst te kijken naar de alternatieven (zoals eigen kracht, sociaal netwerk of hulp via andere wetten), voordat een maatwerkvoorziening zoals een Wmo-hulpmiddel wordt ingezet. In de *Nadere regels* (versie 2025) is dit afwegingskader niet onder dezelfde noemer terug te vinden.⁴³ Een deel van de inhoudelijke informatie is verplaatst naar de Verordening (2025). Voor zover wij weten wordt het afwegingskader nog steeds gehanteerd. In de Verordening (2025) is een deel van de informatie over de afwegingen opgenomen die voorheen in de *Nadere regels* stonden.⁴⁴

Onderscheid op basis van financiële situatie aanvrager niet toegestaan

Uit de jurisprudentie blijkt dat de gemeente geen onderscheid mag maken op basis van eigen financiële mogelijkheden van de aanvrager (zie onderstaand kader). Voor zover wij weten gebeurt dit in Amsterdam ook niet.

Jurisprudentie: onderscheid op basis van eigen financiële mogelijkheden is niet toegestaan

Uit jurisprudentie blijkt dat er voor gemeenten geen wettelijke basis is om Wmo-hulpmiddelen te weigeren op basis van het vermogen van een cliënt om hulpmiddelen eventueel zelf te bekostigen.⁴⁵ Dat betekent dat de gemeente ook bijvoorbeeld een elektrische rolstoel zou moeten regelen voor iemand die dat in principe zelf kan bekostigen, zolang er sprake is van een medische noodzaak en aan andere randvoorwaarden wordt voldaan.

Specifieke voorwaarden per voorziening

Wanneer geconcludeerd wordt dat er noodzaak is voor een maatwerkvoorziening binnen de Wmo in de vorm van een hulpmiddel, kan de aanvrager het hulpmiddel krijgen, bijvoorbeeld in de vorm van een (elektrische) rolstoel of een scootmobiel. Voor elk van deze hulpmiddelen gelden aparte regels voor wanneer de aanvrager specifiek daarvoor in aanmerking komt.

De precieze regels en voorwaarden voor elke voorziening worden verder beschreven in de *Nadere regels* (zie onderstaand kader).

Voorbeeld: specifieke voorwaarden voor verstrekking scootmobiel

In de *Nadere regels* (januari 2025) zijn de volgende voorwaarden opgenomen voor het verstrekken van een scootmobiel:

- Als de persoon objectief aangetoonde ernstige belemmeringen in de sta- en loopfunctie ondervindt en hierdoor problemen bij het verplaatsen buitenshuis ervaart over afstanden tot 500 meter.
- De persoon kan geen gebruik maken van het openbaar vervoer of andere voorliggende voorzieningen [bijvoorbeeld een hulpmiddel vanuit de Zorgverzekeringswet, *red.*].
- Bij een indicatie voor een individuele scootmobiel moet een geschikte stallingsmogelijkheid met aansluitpunt voor opladen aanwezig zijn, of die mogelijkheid moet gerealiseerd kunnen worden.⁴⁶

Aanvrager heeft alleen recht op de goedkoopst-adequate voorziening

Uit de Verordening blijkt dat het college het uitgangspunt kiest om in beginsel de goedkoopst-adequate voorziening aan te bieden.⁴⁷ In de Verordening wordt uitgelegd dat met het begrip 'goedkoopst-adequaar' wordt bedoeld dat de voorziening (of een combinatie van voorzieningen) "volgens objectieve maatstaven verantwoord en toereikend is".⁴⁸ Hiervan is sprake als de oplossing de "beperkingen die de Amsterdammer op een bepaald gebied ondervindt wegneemt, dan wel aanzienlijk vermindert". Dit betekent dat in principe een goedkopere voorziening wordt verstrekt in plaats van een duurder voorziening, mits de goedkopere voorziening de

beperkingen van de persoon voldoende wegneemt. De goedkopere voorziening is namelijk ‘voorliggend’ (goedkoper en net zo adequaat).

Voorbeelden uit de jurisprudentie zijn dat een aanvrager bijvoorbeeld ‘aanvullend openbaar vervoer’ (AOV) toegewezen krijgt in plaats van een rolstoelbus, of dat de aanvrager recht heeft op een scootmobiel en niet op een handbike.⁴⁹ In beide gevallen bleken de alternatieven (het AOV en de scootmobiel) een goedkoper alternatief om te voorzien in de vervoersbehoefte van de cliënt, aldus de rechtbank.

Locatie van het gesprek

Volgens de Verordening is bij complexere ondersteuningsvragen het uitgangspunt onderzoek op locatie of bij de aanvrager thuis.⁵⁰ Bij een eenvoudige ondersteuningsvraag kan het gesprek telefonisch plaatsvinden.⁵¹

Hoe lang mag het onderzoek duren?

Het onderzoek wordt volgens de Verordening in principe binnen zes weken uitgevoerd, maar deze termijn kan worden verlengd.⁵² Hoe lang deze verlenging mag duren is niet aangegeven. Het valt ons verder op dat er in de Verordening geen maximale termijn is vastgelegd voor het aantal weken waarbinnen het onderzoek moet worden uitgevoerd. De Wmo zelf stelt een maximale termijn van zes weken, maar op grond van de Awb kan de gemeente beslissingen uitstellen.⁵³

In een beperkte steekproef van twintig onderzoekstrajecten deed Argonaut gemiddeld 6 weken over het onderzoek, met enkele uitschieters tot 24 weken (zie onderstaand kader).

Doorlooptijden onderzoek kunnen in de praktijk sterk uiteenlopen

Uit een beperkte steekproef van twintig onderzoekstrajecten blijkt dat de doorlooptijden voor het onderzoek in de praktijk zeer lang kunnen zijn. Van de twintig onderzoeken was het snelste onderzoek in 13 dagen (2 weken) afgerond inclusief verslag. Het langzaamste onderzoek duurde 166 dagen (24 weken). Gemiddeld deed Argonaut er 41 dagen (6 weken) over om een onderzoek af te ronden. Dit gemiddelde is echter niet generaliseerbaar vanwege de beperkte grootte van de steekproef. De steekproef laat wel zien dat de doorlooptijden in de praktijk sterk kunnen variëren en ook lang kunnen zijn.

Volgens de ambtelijke organisatie wordt de melding voor een ondersteuningsbehoefte direct bij het aanmaken doorgezet naar Argonaut.⁵⁴ De termijnen voor het onderzoek zouden dus direct beginnen te lopen vanaf de aanmelding. Na het onderzoek volgen het maken van een beschikking en het eventueel leveren van het hulpmiddel.

In reactie op deze bevinding geeft Argonaut aan dat de doorlooptijden in de praktijk op kunnen lopen door omstandigheden buiten de eigen invloedssfeer. Bijvoorbeeld omdat een cliënt niet reageert op het verzoek om een afspraak te maken, de afspraak verzet, of de afspraak annuleert.⁵⁵

Geen onderzoek als er al voldoende informatie bekend is

Uit de Verordening (2025) blijkt dat het college kan afzien van een onderzoek als er al voldoende informatie bekend is over de medische en/of sociale situatie van de aanvrager.⁵⁶

Verslag van het onderzoek

Van het onderzoek wordt altijd een verslag gemaakt. Het verslag is een schriftelijke weergave van de uitkomsten van het onderzoek. Argonaut stuurt het verslag naar de gemeente zodat de gemeente een beschikking kan maken over welke voorziening de aanvrager krijgt (zie onderstaand kader).

Hoe ziet het onderzoeksverslag/advies eruit?

De adviezen bevatten de indicatieadviezen voor een categorie hulpmiddel aan de gemeente.^x Dit advies is per aangevraagd hulpmiddel positief (de aanvrager heeft volgens het adviesbureau recht op het hulpmiddel) of negatief (de aanvrager heeft volgens het adviesbureau geen recht op het hulpmiddel). In beide gevallen wordt het advies onderbouwd.

De onderbouwing wordt samengevat in een korte motivatie. In de verdere onderbouwing wordt ingegaan op onderzoeksactiviteiten, de hulpvraag en beperkingen van de cliënt en wordt er een reflectie gegeven op de mate waarin de hulpvraag van de cliënt kan worden beantwoord met eigen mogelijkheden of voorliggende voorzieningen. De onderbouwing is in detail en gaat ook direct in op de normen die de gemeente stelt voor het verstrekken van bepaalde voorzieningen. Ook bevatten de adviezen foto's en beschrijvingen van de woonsituatie omdat dit relevant kan zijn voor het te verstrekken hulpmiddel. Een scootmobiel moet bijvoorbeeld wel door de deur kunnen passen en er moet plek zijn bij de woning van de aanvrager voor een oplaadpunt. Tot slot bevatten de adviezen informatie over of de cliënt gebruik heeft gemaakt van het inzagerecht, wat de cliënt van het advies vindt (indien de cliënt heeft gereageerd), en of de cliënt toestemming heeft gegeven om het advies aan de gemeente te sturen.

Verslag bereikt de aanvrager niet altijd

Voor woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen en rolstoelen is het advies van het indicatiebureau (Argonaut) het verslag. Volgens de Verordening krijgt de aanvrager het verslag altijd mee.⁵⁷ In de praktijk gebeurt dat echter niet altijd. Functionarissen van Argonaut geven aan dat sommige onderzoekers het verslag altijd opsturen naar de aanvrager, en anderen soms of helemaal niet.⁵⁸ Aanvragers zouden wel altijd op de hoogte worden gesteld van hun inzagerecht.⁵⁹

In reactie op deze bevinding geeft Argonaut aan dat aanvragers zowel vóór de afspraak op schrift als gedurende het onderzoek geïnformeerd worden over hun rechten en plichten. In de meeste gevallen zou de adviseur van Argonaut mondeling aangeven wat het advies wordt. Cliënten zouden kunnen aangeven geen kopie te willen ontvangen, of aangeven dat het advies niet naar de gemeente mag gaan (wat zal leiden tot een afwijzend besluit).⁶⁰

Verslagen worden in de praktijk niet ondertekend

Het verslag moest volgens de *Nadere regels* (2024) altijd getekend worden door de aanvrager ter goedkeuring.⁶¹ In de *Nadere regels* (2025) en de Verordening (2025) is deze bepaling om onbekende redenen komen te vervallen.

Functionarissen van de gemeente Amsterdam geven aan dat in de praktijk ondertekening van het verslag nooit plaatsvindt (ook niet in 2024 en daarvoor).⁶² Er is in het verslag wel een interne 'check' voor Argonaut of de aanvrager het eens is met de strekking van het verslag, maar van ondertekening is geen sprake. Functionarissen van Argonaut geven aan dat aanvragers alle feitelijke onjuistheden mogen corrigeren, maar niet mogen reageren op de inhoud van het advies.⁶³ Dit is echter niet zo opgenomen in de Verordening.

Nadere regels onduidelijk over tweede onderzoek

Als de aanvrager het niet eens is met het verslag, dan kan de aanvrager volgens de Verordening vragen om onderzoek door een [ander, red.] onafhankelijk adviesorgaan.⁶⁴ Uit de Verordening blijkt niet of de gemeente verplicht is om in te gaan op een verzoek van de aanvrager.

^x De bevindingen op deze en de volgende pagina zijn gebaseerd op een steekproef van tien adviezen en bijbehorende besluiten.

- In de *Nadere regels* (2024) stond dat onderzoek overgedaan *moet* worden als de aanvrager het niet eens is met de resultaten.⁶⁵ Volgens de huidige Verordening (2025) *kan* de aanvrager vragen om een onderzoek door een andere partij.
- Zowel de *Nadere regels* (2024) als de Verordening (2025) maken niet duidelijk welk onafhankelijk adviesorgaan het eventuele tweede onderzoek uit zou moeten voeren.

De ambtelijke organisatie geeft aan dat er zelden onderzoek plaatsvindt door een tweede partij, maar dat het wel een mogelijkheid is.⁶⁶

Functionarissen van Argonaut geven aan dat het verslag sowieso aan de gemeente wordt verstuurd (ongeacht of de aanvrager het ermee eens is of niet), tenzij de aanvrager gebruikmaakt van een 'blokkaderecht' (dat de aanvrager ervoor kiest het verslag niet te willen delen met de gemeente), waarbij de aanvraag volledig zou worden stopgezet.⁶⁷ Volgens de Verordening is het niet mogelijk om in bezwaar of beroep te gaan tegen het onderzoeksverslag.⁶⁸

Ervaringsdeskundigen over het onderzoek

In het onderstaande kader gaan we in op de meningen en ervaringen van cliënten en organisaties die cliënten vertegenwoordigen. Daaruit blijkt dat het onderzoek in de praktijk niet altijd verloopt naar wens van de aanvrager.

Een ervaringsdeskundige over het onderzoek

Eén van de ervaringsdeskundigen waarmee wij gesproken hebben is jarenlang mantelzorger geweest van haar man. Haar man had Multiple Sclerose (MS) en was daardoor afhankelijk van verschillende hulpmiddelen, waaronder een elektrische rolstoel. De ervaringsdeskundige gaf aan dat bij het eerste onderzoek de persoonlijke casemanager (van Reade) en een productadviseur aanwezig waren. In haar geval kregen zij het advies van Reade niet ter inzage na afloop van het onderzoek en bij het besluit van de gemeente. Pas toen haar man in bezwaar ging tegen het besluit van de gemeente kregen ze inzage in het advies van Reade.⁶⁹

Omdat er sprake was van een progressieve ziekte heeft haar man verschillende rolstoelen gehad. Volgens de ervaringsdeskundige was het elke keer een strijd om de juiste rolstoel te krijgen. Bijvoorbeeld een rolstoel die onder een eettafel geschoven kan worden, of een rolstoel die paste in de rolstoelauto die zij zelf hadden gekocht. Ook kreeg zij wel eens vervelende opmerkingen te horen bij het aandringen op een rolstoel die voldoet aan de benodigde eisen. Het gaat om opmerkingen zoals "we willen allemaal in een Rolls Royce rijden" of "u wilt een rolstoel met een gouden randje".⁷⁰

Cliëntenbelang Amsterdam over het onderzoek

Het beeld van Cliëntenbelang Amsterdam (hierna: CBA) is dat de persoonlijke eisen en wensen van een cliënt over het hulpmiddel soms beperkt tot niet worden meegenomen door Reade en Argonaut. Een voorbeeld is wanneer iemand lange afstanden moet kunnen afleggen voor werk, naast privégebruik: dan heeft de cliënt een elektrische rolstoel nodig die de afstand snel kan afleggen. Omdat niet de juiste hulpmiddelen verstrekt worden die rekening houden met de belasting van de hulpmiddelen (lange afstanden) en de intensiteit van het gebruik, volgen veel reparaties. Dat komt omdat het hulpmiddel eigenlijk niet geschikt is voor het gebruik van de cliënt.⁷¹

Er zijn gevallen bekend bij CBA waarbij Reade of Argonaut een ander advies geven dan een onafhankelijk behandeld arts of ergotherapeut. Het is onduidelijk wie dan de leidende professional is. In veel gevallen komt het advies van Reade of Argonaut over wat een cliënt nodig heeft uit op een hulpmiddel met minder maatwerk, terwijl zij volgens CBA in de eerste plaats zouden moeten handelen in het belang van de cliënt.⁷²

Wmo-adviesraad Amsterdam over het onderzoek

De Amsterdamse Wmo-adviesraad^{xi} constateert diverse problemen met betrekking tot het indicatieproces. Er waren bijvoorbeeld lange tijd te weinig ervaren medewerkers. Het beeld is dat minder ervaren adviseurs eerder geneigd zijn om een 'standaardoplossing' te adviseren, en hulpvragen buiten de standaardoplossingen negatief te adviseren. De Wmo-adviesraad ziet dat veel cliënten moeten strijden voor elk hulpmiddel dat zij nodig hebben, en dat bezwaar- en beroepsprocedures soms nodig zijn om het juiste hulpmiddel te krijgen.

In de praktijk kan het volgens de adviesraad zo zijn dat één adviseur van Argonaut of Reade bepaalt in hoeverre een cliënt kan participeren, omdat de gemeente de adviezen doorgaans een-op-een overneemt. Volgens de adviesraad is een onderliggend probleem dat er te veel wordt vastgehouden aan regels zonder toelichting en zonder zorgvuldige belangenafweging jegens de cliënten. Zo zijn volgens de Wmo-adviesraad bijvoorbeeld de adviezen van behandelende artsen en ergotherapeuten niet leidend bij de indicatiestelling, wat strijdig is met het convenant *Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen*. De regels leiden in de praktijk tot onvoldoende compensatie voor de beperking en ondersteuningsvraag die cliënten ervaren, aldus de Wmo-adviesraad.⁷³

2.1.3 Aanvraag en besluit

Nadat het onderzoek inclusief de verslaglegging is uitgevoerd en door Amsterdam is ontvangen, begint de aanvraag voor een maatwerkvoorziening zoals een Wmo-hulpmiddel.⁷⁴ Voor het maken van het besluit over waar de aanvrager precies recht op heeft, steunt de gemeente op de onderzoeken van Argonaut en Reade.

Gemeente steunt op de onderzoeken van Argonaut en Reade, maar neemt zelf het besluit

Formeel gezien spelen Argonaut en Reade (de externe partijen die de onderzoeken voor de gemeente kunnen uitvoeren) geen rol bij het nemen van het besluit. Zij *adviseren* het college alleen bij het te nemen besluit, en het college neemt het besluit. In de praktijk wordt het besluit genomen door de ambtelijke organisatie namens het college.

Het advies van Argonaut of Reade wordt beoordeeld door een medewerker van de afdeling Services en Data van de directie Jeugd, Zorg en Diversiteit (Services en Data). Diegene beoordeelt het verslag op volledigheid^{xii} (staat informatie die nodig is om een beschikking te kunnen maken in het verslag) en rechtmatigheid (waar heeft de aanvrager recht op gezien het sociaal-medisch advies van Argonaut of Reade).⁷⁵ Vervolgens beoordeelt een tweede medewerker de aanvraag opnieuw om de juistheid van het besluit te waarborgen.⁷⁶

Het advies van de adviesbureaus wordt met deze beoordeling omgezet naar een beschikking (besluit) van de gemeente. Degenen die de adviezen beoordelen en de beschikking maken, hebben in principe geen direct contact met de aanvrager (gehad), tenzij de gemeente aanvullende informatie nodig heeft waarvoor tussenkomst van de adviesbureaus niet nodig is.⁷⁷ De beschikking wordt gemaakt door de afdeling Services en Data van de gemeentelijke directie Jeugd, Zorg en Diversiteit.⁷⁸ De beschikking wordt aan de aanvrager kenbaar gemaakt door middel van een brief per post. Er zijn theoretisch gezien vier mogelijkheden:

1. positief advies, en de gemeente neemt het advies over;
2. negatief advies, en de gemeente neemt het advies over;

^{xi} De Wmo-adviesraad is een onafhankelijk adviesorgaan bestaande uit ervaringsdeskundigen die gevraagd en ongevraagd advies geven aan het gemeentebestuur over de uitvoering van de Wmo ([website](#)).

^{xii} Volgens de ambtelijke organisatie zou in 2024 bij iets minder dan 2% van de adviezen van Argonaut een verzoek zijn gedaan om het advies te verbeteren, omdat het advies in eerste instantie onvoldoende was om de aanvraag in behandeling te kunnen nemen.

3. positief advies, en de gemeente neemt het advies niet over;
4. negatief advies, en gemeente neemt het advies niet over.

De eerste twee situaties doen zich in de praktijk het meest voor. De derde situatie komt volgens de ambtelijke organisatie niet vaak voor. Volgens de ambtelijke organisatie gebeurt dit in zeldzame gevallen wanneer de Wmo-aanvraag na onderzoek toch onrechtmatig blijkt (de aanvrager heeft er geen recht op).⁷⁹ We weten niet of en hoe vaak de laatste situatie in de praktijk voorkomt.

Interne audit: beoordelingsproces gemeente niet op orde

Uit een rapport van de afdeling Interne Audit en Beleidsonderzoek (IA&BO; 2024) blijkt dat er bij de gemeente geen uitvoerbare werkinstructies zijn voor het beoordelen van de adviezen.⁸⁰ Volgens betrokken functionarissen van de gemeente zijn die niet nodig.⁸¹ Volgens hen is een nadere expliciete uitwerking van de regelgeving tot op niveau van werkinstructie onwenselijk, omdat dit het bieden van maatwerk tegen zou werken. Ook constateert het rapport van IA&BO dat niet altijd navolgbaar is waarop het besluit van Services en Data gebaseerd is.⁸²

Services en Data geeft in maart 2025 aan dat er acties worden uitgevoerd om de beschikkingen te verbeteren, zoals een “betere motivering van redenen van afwijzing” en het “standaard invoeren van de reactie van de cliënt op het indicatieadvies in het rapport”.⁸³ We hebben geen documentatie ontvangen waaruit deze werkwijze blijkt.

Hoe lang mag het duren voordat er een beschikking komt?

De gemeente is niet duidelijk over hoe lang het mag duren voordat er een beschikking komt. Uit de Wmo en de Verordening blijkt dat in principe binnen twee weken door de gemeente een beschikking gemaakt moet worden.⁸⁴ Maar de gemeente stelt ook een voorbehoud; als er nog extra onderzoek nodig is kan de beschikking uitgesteld worden op grond van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).⁸⁵ In de Verordening staat niet hoe lang het maximaal mag duren; dat moet de aanvrager zelf opzoeken in de Awb.^{xiii} In de regel geldt voor een beschikking op grond van de Awb een redelijke beslistermijn van acht weken die indien nodig verlengd kan worden met nog een aanvullende redelijke termijn van acht weken, maar dat staat niet in de Verordening.⁸⁶

Uit een beperkte steekproef van Amsterdamse beschikkingen voor Wmo-hulpmiddelen blijkt dat de gemeente er voor deze besluiten gemiddeld langer dan twee weken over deed om een besluit te nemen (zie onderstaand kader).

Doorlooptijden besluiten meestal relatief kort, soms lang

Uit een beperkte steekproef van tien toekennende en tien afwijzende beschikkingen (n=20) blijkt dat de doorlooptijden voor het maken van de beschikking in de praktijk gemiddeld niet bijzonder lang zijn, maar wel gemiddeld langer dan de termijn van twee weken uit de Wmo. Van de twintig beschikkingen was het snelste besluit genomen in twee dagen. Gemiddeld deed de gemeente er 20 dagen (3 weken) over om een besluit te nemen na ontvangst van het advies. Dit gemiddelde is echter niet generaliseerbaar vanwege de beperkte grootte van de steekproef.

De steekproef laat zien dat de doorlooptijden in de praktijk sterk kunnen variëren en ook heel lang kunnen zijn. Het langzaamste besluit duurde 106 dagen (15 weken). Een ander besluit duurde 101 dagen (14 weken).

^{xiii} In reactie op deze bevinding geeft de ambtelijke organisatie aan dat het verwijzen naar de Awb, in plaats van het noemen van een concrete termijn, niet nodig is om onnodige herhaling te voorkomen. Het zou volgens de ambtelijke organisatie wel “klantvriendelijker” kunnen, door naar specifieke artikelen in de Awb te verwijzen. Bron: Feitelijke reactie ambtelijke organisatie, 12 maart 2025.

Doorlooptijden onderzoek plus besluit

Belangrijk om hierbij te vermelden is dat hiervóór nog het onderzoek heeft plaatsgevonden. Bij deze twintig beschikkingen duurde het onderzoek gemiddeld 41 dagen. In totaal (tijd voor het onderzoek plus de tijd voor het nemen van het besluit) duurde het gemiddeld 61 dagen (9 weken) met enkele uitschieters. Dat is meer dan de 8 weken (6 weken voor het onderzoek en 2 weken voor de beschikking) die de Wmo als maximum aangeeft. Daarbovenop komen nog de levertijden van de leverancier.

Gemeente had meer tijd nodig voor afwijzende beschikkingen

Het totale proces (start onderzoek tot en met beschikking) bij een afwijzende beschikking duurde gemiddeld twee keer zo lang (82 dagen) als bij een toekennende beschikking (40 dagen). Zowel het onderzoek als het nemen van een besluit vergt gemiddeld meer tijd bij een afwijzende beschikking.

Amsterdam heeft geen zicht op de doorlooptijden

De ambtelijke organisatie heeft geen structureel zicht op de (gemiddelde) doorlooptijden van Wmo-aanvragen (bijvoorbeeld de tijd tussen het melden van de ondersteuningsbehoefte en het verzenden van de beschikking).⁸⁷ De ambtelijke organisatie houdt doorlooptijden zo kort mogelijk door de oudste aanvragen eerst te behandelen ('first in first out'). In spoedgevallen kunnen nieuwere aanvragen wel voorrang krijgen boven oudere.

Waar moet de beschikking inhoudelijk aan voldoen?

Volgens de Verordening moet in de beschikking staan welke voorziening de aanvrager krijgt en welke voorwaarden en verplichtingen daarbij horen.⁸⁸ Daarnaast stelt de Awb aanvullende eisen aan de beschikking. Zo moet het besluit goed gemotiveerd zijn, en moet de inhoud de belangenafweging duidelijk maken.⁸⁹ Ook moeten de nadelige gevolgen van een besluit voor belanghebbenden niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen.⁹⁰ Tegen de beschikking van de gemeente is, als de aanvrager het er niet mee eens is, bezwaar bij de gemeente en eventueel beroep bij de rechtbank mogelijk.⁹¹

2.1.4 Levering van het hulpmiddel

Bij een toekennende beschikking van de gemeente volgt een opdracht aan één van de vier leveranciers om het hulpmiddel te leveren. De opdracht aan de leverancier wordt gegeven door de afdeling Services en Data van de gemeentelijke directie Jeugd, Zorg en Diversiteit.⁹²

Resultaten onderzoek worden niet met leveranciers gedeeld

Opvallend is dat het verslag van het onderzoek niet met de leverancier wordt gedeeld vanuit privacyoverwegingen.⁹³ Dit betekent dat de leverancier dikwijls opnieuw informatie over de situatie van de aanvrager moet opragen. Dit resulteert in het herhaaldelijk bevragen van aanvragers wat kan leiden tot overmatig belasting en irritaties.

Keuzevrijheid voor wat betreft de leverancier

De aanvrager mag volgens de ambtelijke organisatie in principe per hulpmiddel zelf bepalen van welke leverancier hij het hulpmiddel geleverd wil krijgen.⁹⁴ Dit staat ook op de website van de gemeente (december 2024).⁹⁵ Volgens de ambtelijke organisatie krijgt de aanvrager dit te horen tijdens het onderzoek met Argonaut. Functionarissen van Argonaut geven aan dat aanvragers vaak geen idee hebben van de verschillende leveranciers die er zijn. Daardoor wordt in de praktijk vaak op basis van postcode een leverancier toegewezen. Ook weten de meeste cliënten volgens Argonaut niet dat de gemeente klanttevredenheidscijfers voor de vier leveranciers op hun website plaatst.⁹⁶

Afspraak keuzevrijheid tweede hulpmiddel niet bekend bij indicatie-advisering

De interne werkafspraken van de gemeente (18 juli 2024) geven aan dat als een aanvrager al een leverancier heeft voor een hulpmiddel en daarna een ander hulpmiddel krijgt, de oorspronkelijke leverancier behouden wordt en de aanvrager niet meer mag kiezen voor een andere leverancier.⁹⁷ In reactie op deze bevinding (maart 2025) geeft de ambtelijke organisatie aan dat dit gaat om een oude afspraak die per abuis in de werkinstructies is blijven staan. De afspraak zou al sinds 2020 niet meer gelden. Aanvragers kunnen dus bij hun tweede hulpmiddel wél een andere leverancier kiezen, alleen waren Argonaut en Reade hier tot eind 2024 niet van op de hoogte. De interne werkafspraken zouden eind 2024 zijn gewijzigd om deze wijziging te reflecteren.⁹⁸

Indien de aanvrager geen voorkeur heeft voor één van de leveranciers, bepaalt de postcode van de aanvrager welke leverancier het hulpmiddel mag gaan leveren (zie tabel 2.1).⁹⁹

Tabel 2.1 - Leveranciers en postcodegebied

Leverancier	Postcodegebied	Stadsdelen of -gebieden
Medipoint	1051 t/m 1059, en 1071 t/m 1087	West, Zuid en IJburg
Kersten	1091 t/m 1109	Oost en Zuid-Oost
Meyra	1060 t/m 1069, en 1381 t/m 1384	Nieuw-West en Weesp
Welzorg	1011 t/m 1037	Centrum, Zeeburg en Noord

De levering van een hulpmiddel start met een passing als dat nodig is. Dat zou in principe moeten gebeuren binnen vijf kalenderdagen na het versturen van de beschikking.¹⁰⁰ Wanneer het hulpmiddel tijdens de passing al passend blijkt, start de leverancier in dezelfde afspraak het proces van levering. Als het hulpmiddel nog niet goed past, zal de leverancier het hulpmiddel eerst aanpassen voor levering. De leverancier verzorgt bij de levering ook een instructie en indien nodig lessen met betrekking tot gewenning en/of de verkeersveiligheid.¹⁰¹ Het leveren van het hulpmiddel verloopt in de praktijk niet altijd vlekkeloos (zie onderstaand kader).

Een ervaringsdeskundige over de levering

Eén van de ervaringsdeskundigen waarmee 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.¹⁰² Medio maart 2025 is de rolstoel nog steeds niet geleverd.¹⁰³

2.2 Wmo Accent

In de volgende subparagrafen behandelen we het programma Wmo Accent, dat bedoeld is voor mensen met complexe hulpvragen. Wmo Accent bevat drie pijlers: persoonlijke cliëntondersteuning (casemanagement), productadvies en indicatiestelling. Wmo Accent wordt voor Amsterdam uitgevoerd door Reade. Door deze diensten te combineren bij één gespecialiseerde partij wil de gemeente een persoonlijker en snellere dienstverlening leveren voor mensen met complexe casuïstiek. In de volgende subparagrafen gaan we verder in op elk van deze pijlers.

Wie komen in aanmerking voor Wmo Accent?

Volgens de *Nadere regels* (2024)^{xiv} wordt Wmo Accent aangeboden aan bewoners met zeer complexe problemen op het gebied van Wmo-hulpmiddelen en andere maatwerkvoorzieningen, of aan bewoners die in omstandigheden verkeren die om een uitgebreider onderzoek vragen.¹⁰⁴ Volgens de *Nadere regels* (2024) gaat het om een beperkte groep Amsterdammers die geselecteerd wordt op basis van door het college vastgestelde criteria.¹⁰⁵ Wat die criteria precies zijn, is niet te vinden in de openbare gemeentelijke informatie. Deelname aan Wmo Accent is in ieder geval vrijwillig.¹⁰⁶

In de afspraken tussen de gemeente en Reade staat wel precies aangegeven welke doelgroepen in aanmerking komen voor Wmo Accent.¹⁰⁷ Het gaat om:

- kinderen tot 18 jaar met een beperking;
- cliënten met progressieve aandoeningen zoals ALS en MS;
- klinische revalidanten met complexe Wmo-aanvragen;
- poliklinische revalidanten met een wijkzorgaanvraag;
- Wmo-cliënten met een complex woonprobleem;
- Wmo-cliënten met complex gedrag en/of een verstoorde relatie met andere organisaties in de uitvoeringsketen;
- Wmo-cliënten met een zintuiglijke beperking;
- Wmo-cliënten met zitproblematiek.

We hebben niet kunnen achterhalen of alle aanvragers uit de bovenstaande doelgroepen ook altijd het aanbod voor meedoen met het programma Wmo Accent krijgen. Volgens betrokken functionarissen kunnen aanvragers zich aanmelden, en wordt het soms voorgesteld.¹⁰⁸ Het is ons niet duidelijk hoe aanvragers uit de doelgroep op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheid om gebruik te maken van de diensten van Wmo Accent. Volgens de ambtelijke organisatie verwijzen Argonaut, ergotherapeuten en behandelende artsen cliënten naar Wmo Accent.¹⁰⁹

Aantallen deelnemers

Reade begroot vanuit Wmo Accent jaarlijks ongeveer vijf- tot zeshonderd cliëntbehandelingen voor de gemeente Amsterdam. Reade verleende in 2024 ongeveer 370 casemanagementtrajecten, 530 productadviezen en 350 indicaties voor hulpmiddelen.¹¹⁰

2.2.1 Cliëntondersteuning

Bij de persoonlijke cliëntondersteuning is een casemanager van Reade het centrale aanspreekpunt voor de cliënt en de overige betrokken organisaties. De casemanager kent de Wmo-procedures en begeleidt de cliënt bij de aanvraag van voorzieningen. Uitgangspunt is dat de cliënt hierbij zelf doet wat hij of zij kan. Daarnaast heeft Reade productadviseurs in dienst, die in complexe situaties advies uitbrengen over wat de cliënt nodig heeft (zie volgende subparagraaf).¹¹¹ De aanvragen die onder Wmo Accent vallen, worden binnen de gemeente door vaste functionarissen behandeld. Ook bij Argonaut en de leveranciers zijn specifieke medewerkers betrokken in de keten rondom Wmo Accent.¹¹²

2.2.2 Productadvies

Productadvies kan worden ingezet binnen een casemanagementtraject, maar het kan ook worden ingezet als Argonaut aangeeft dat dit gewenst is voor de juiste selectie van het hulpmiddel.¹¹³ In beide gevallen werken Reade en de leverancier samen om tot het juiste hulpmiddel te komen. De

^{xiv} In de Verordening (2025) en de *Nadere regels* (2025) wordt niet langer de term Wmo Accent gebruikt, maar 'casemanagement'.

gemeente kan ook rechtstreeks opdracht geven voor productadvies buiten een casemanagementtraject. Reade kan in het kader van productadvies ook het onderzoek voor de gemeente uitvoeren naar wat de cliënt nodig heeft (en het neemt daarbij de indicatieadvisering over van Argonaut).

Op basis van een passing komt de technisch adviseur van de leverancier tot een voorstel voor een te leveren hulpmiddel. Reade bepaalt daarbij of het voorstel voldoende voorziet in de functionele eisen waaraan het hulpmiddel moet voldoen. Zo niet, dan moet de leverancier met een nieuw voorstel komen. Als Reade akkoord is, stuurt die de offerte van de leverancier door naar de gemeente. De gemeente beoordeelt de offerte en stuurt een beschikking naar de cliënt bij goedkeuring. Vervolgens start de leverancier het proces van levering en instructie.¹¹⁴

2.2.3 Indicatieadvisering

Reade is ook bevoegd om onafhankelijk van Argonaut onderzoek te doen en een indicatieadvies op te stellen.¹¹⁵ Reade doet dat in twee gevallen: 1) wanneer er in het kader van Wmo Accent sprake is van een 'klip en klaar' geval, bijvoorbeeld als er sprake is van een complete dwarslaesie waardoor er noodzaak is van een rolstoel en 2) als Reade het tweede onderzoek / een second opinion uitvoert voor de gemeente. Daarbij brengt het net als Argonaut een verslag uit met een functioneel advies over het te verkrijgen hulpmiddel. Amsterdam bepaalt vervolgens of de aanvrager recht heeft op het hulpmiddel, en maakt daarvoor een beschikking (net als bij indicatieadvisering via Argonaut).

2.3 Andere processen waarmee cliënten te maken krijgen

In de volgende subparagrafen behandelen we in het kort de volgende processen waarmee burgers te maken kunnen krijgen:

- reparatie van een hulpmiddel;
- het melden van klachten of problemen;
- het wisselen van leverancier.

2.3.1 Reparatie

Bij een storing of het kapotgaan van een hulpmiddel zal de cliënt een melding en/of reparatieverzoek moeten doen bij de leverancier. De reparaties van hulpmiddelen verlopen altijd via de leverancier, en niet via de gemeente. Omdat er vier leveranciers actief zijn, zijn er ook vier verschillende reparatieprocessen (van melding tot teruglevering). Voor elke leverancier ziet dit proces er iets anders uit.

Bij alle vier de leveranciers is het mogelijk om reparaties telefonisch te melden. Bij drie leveranciers is het mogelijk via de website een melding te doen (Kersten, Medipoint en Welzorg; peildatum: december 2024).¹¹⁶ Meyra heeft als enige geen reparatieformulier op de website, maar het is wel mogelijk om een melding te doen via een smartphone-app.¹¹⁷ Bij Welzorg is het ook mogelijk om een melding te doen via sms.¹¹⁸

Preventief onderhoud

Het komt ook voor dat de leverancier preventief onderhoud verricht aan het hulpmiddel dat aan de cliënt is uitgeleverd.¹¹⁹ In dit geval neemt de leverancier contact op met de cliënt om een afspraak voor het onderhoud in te plannen.

2.3.2 Melden van klachten of problemen

Problemen en klachten van inwoners over (de dienstverlening rondom) hun Wmo-hulpmiddel kunnen op negen verschillende plekken worden gemeld. Ten eerste hebben alle vier de leveranciers een klachtenformulier. Daarnaast bieden Argonaut, Reade en de gemeente zelf de mogelijkheid om een klacht in te dienen over de dienstverlening. Verder kunnen inwoners een melding doen bij de GGD Amsterdam Inspectie over de kwaliteit en/of rechtmatigheid van de uitvoering van de Wmo. Ten slotte is het ook mogelijk om bij de Ombudsman Metropool Amsterdam (als 'tweedelijns klachtbehandelaar') een "signaal te delen" of een klacht in te dienen als de gemeente of de leverancier niet reageert of het probleem niet oplost.

Gemeente stuurt klachten zo veel mogelijk door naar leveranciers

Sinds het voorjaar van 2024 legt de gemeente er extra nadruk op om de klachtbehandeling zo veel mogelijk bij de leveranciers te beleggen, mits de klacht met het werk van de leverancier te maken heeft. Dat betekent dat klachten die bij de gemeente binnenkomen, door worden gestuurd naar de leverancier (onder voorwaarde dat die relevant is voor de leverancier).¹²⁰ Hiermee zet de gemeente ook een groot deel van de klachtenbehandeling buiten de deur.

De Nationale Ombudsman is kritisch op het laten behandelen van klachten door Wmo-ketenpartners (zoals leveranciers). Dit kan volgens de Nationale Ombudsman leiden tot onduidelijkheid over waar je terecht moet voor klachten en situaties waarbij burgers heen- en weer worden gestuurd tussen gemeente en leveranciers.¹²¹ De ambtelijke organisatie wijst desgevraagd op voordelen: de klachten zouden sneller en adequater kunnen worden behandeld, en de leveranciers zouden direct kunnen leren van de klachten die hen aangaan.¹²²

Ombudsman constateert te weinig gemeentelijk zicht op klachtbehandeling en woud aan klachtinstanties

In het rapport *Samen beter doen!* (oktober 2024), over de klachtbehandeling in het sociaal domein in Amsterdam constateert de Ombudsman Metropool Amsterdam onder andere dat er in Amsterdam sprake is van een gebrekkige registratie van klachten en meldingen, een "woud aan klachtinstanties", en dat de ambtelijke organisatie te weinig zicht heeft op klachtbehandeling bij uitbestede taken (zoals bij de leveranciers).¹²³ De Ombudsman schrijft dat de gemeente óók verantwoordelijk is voor klachtbehandeling bij gecontracteerde partijen. Hij vraagt zich ook af hoe de gemeente borgt dat de gecontracteerde partijen openheid van zaken durven te geven over klachten, aangezien er sprake is van een dienstverlenende relatie.

2.3.3 Wisselen van leverancier

Volgens de website van de gemeente (december 2024) is het niet mogelijk om te wisselen van leverancier.¹²⁴ Volgens de ambtelijke organisatie is het wel mogelijk om te wisselen van leverancier.¹²⁵ Het wordt volgens de ambtelijke organisatie echter niet actief aangeboden als optie omdat het tijd en geld kost. Het is volgens de ambtelijke organisatie een optie als het vertrouwen tussen de cliënt en de leverancier is verstoord.

2.4 Hoe is het bij de gemeente intern geregeld?

In de volgende subparagrafen behandelen we de rol van de gemeentelijke directies die betrokken zijn bij het systeem rondom Wmo-hulpmiddelen.

2.4.1 Rolverdeling binnen de ambtelijke organisatie

Er zijn binnen de ambtelijke organisatie twee directies die een belangrijke rol spelen bij het inkopen en verstrekken van Wmo-hulpmiddelen: de directie Jeugd, Zorg en Diversiteit, en de directie Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal.

Rol directie Jeugd, Zorg en Diversiteit

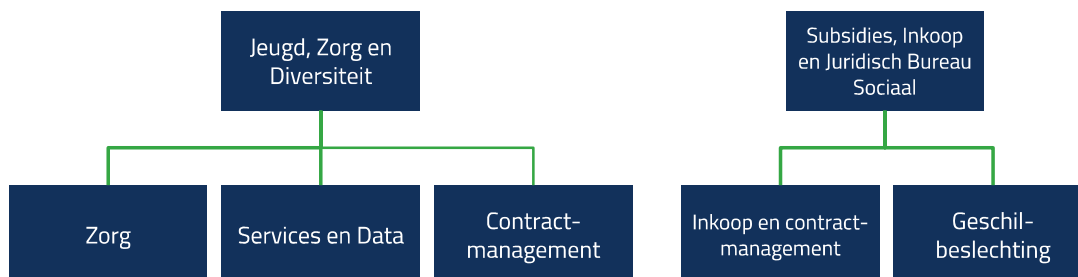
De directie Jeugd, Zorg en Diversiteit (hierna: JZD) (circa 300 fte) is onder andere verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering van de Wmo in de gemeente Amsterdam. Binnen de directie JZD is de afdeling Zorg verantwoordelijk voor het beleid, en de afdeling Services en Data verantwoordelijk voor het toetsen, controleren, toekennen en administratief afhandelen van aanvragen voor Wmo-hulpmiddelen.¹²⁶ Daarnaast is er binnen JZD een afdeling Contractmanagement, die de afspraken met onder andere de leveranciers, Argonaut en Reade beheert en de relaties met deze partijen onderhoudt.¹²⁷

Rol directie Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal

De directie Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal (hierna: SIS) (circa 170 fte) is verantwoordelijk voor het aanbesteden van de verschillende Wmo-uitvoeringstaken (waaronder het aanbesteden van leveranciers voor de Wmo-hulpmiddelen), de interne beheersing, juridische advisering en de afhandeling van klachten en bezwaren. Het organiseren van de aanbestedingen ligt bij de afdeling Inkoop en Contractmanagement, en de afhandeling van klachten en bezwaren bij de afdeling Geschilbeslechting.¹²⁸

Het overzicht van de genoemde betrokken directies en afdelingen is weergegeven in het onderstaande schema (figuur 2.2).

Figuur 2.2 - Overzicht van betrokken directies en afdelingen



2.4.2 Werkafspraken tussen gemeente en de leveranciers

Om alles in goede banen te leiden, heeft de gemeente in samenwerking met de leveranciers het *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen* gemaakt.¹²⁹ Het werkafsprakenboek bevat concrete afspraken en informatie over hoe er wordt (samen)gewerkt, adressen en contactpersonen, informatie over facturatie, enzovoort. Door deze afspraken vast te leggen op papier wordt voorkomen dat kennis verloren gaat bij eventuele personele wisseling. Er zijn ook aanvullende werkafspraken vastgelegd tussen Amsterdam en Argonaut.¹³⁰

2.4.3 Toezicht GGD Amsterdam Inspectie

GGD Amsterdam Inspectie is betrokken bij het onderwerp in de rol van toezichthouder op de uitvoering van de Wmo, in het bijzonder op de kwaliteit en rechtmatigheid van Wmo-voorzieningen. Ze voert deze taak uit op basis van de Wmo 2015 en het aanwijzingsbesluit van het college. De GGD voert voor elf andere gemeenten ook het toezicht uit. Er zijn zo'n acht fte betrokken bij het toezicht op de Wmo waarbij volgens betrokkenen ongeveer 75% van de tijd naar

Amsterdam gaat. Het college bepaalt het budget en de formatie van de inspectie. GGD Amsterdam Inspectie beheert ook een meldpunt waarbij belanghebbenden meldingen kunnen doen over de kwaliteit en/of rechtmatigheid van de uitvoering van de Wmo en Jeugdwet. De signalen die hier binnenkomen kunnen aanleiding vormen voor het starten van een onderzoek.¹³¹

Rapporten GGD Amsterdam Inspectie over hulpmiddelen

GGD Amsterdam Inspectie heeft in 2021 een breed verkennend onderzoek uitgevoerd naar Wmo-hulpmiddelen.¹³² In 2024 is onderzoek verricht naar de kwaliteit van de uitvoering van het Wmo-hulpmiddelenproces bij de vier betrokken leveranciers.¹³³ Alle rapporten van de inspectie zijn openbaar beschikbaar op www.toezichtwmo.nl. In hoofdstukken 5 en 6 gaan we dieper in op de inhoud van de rapporten.

Maatregelen

Als GGD Amsterdam Inspectie vaststelt dat de zorg niet rechtmatig wordt verleend en/of de geleverde kwaliteit van de voorziening (bij Wmo) niet op orde is, kunnen er verschillende maatregelen worden ingezet zoals beschreven in het *Beleidskader Toezicht & Handhaving Wmo/Jeugdwet* (d.d. 2024).¹³⁴ De maatregelen variëren van licht (informeel, bijvoorbeeld een verbetertraject) tot zwaar (formeel, bijvoorbeeld een last onder bestuursdwang, of in geval van fraude aangifte bij het OM). Maatregelen worden altijd door het college zelf opgelegd en niet door de inspectie.

3 Organisatie van de inkoop

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende deelvraag:

Hoe heeft de gemeente de inkoop van Wmo-hulpmiddelen georganiseerd?

Bij behandeling van deze deelvraag gaan we in op de organisatie van de inkoop van de Wmo-hulpmiddelen in de contractperiode 2020 tot en met 2026.

In de eerste paragraaf gaan we in op de vraag waarom de gemeente heeft gekozen voor het inkopen van Wmo-hulpmiddelen bij externe leveranciers. In de tweede paragraaf gaan we enkele stappen na die de gemeente heeft doorlopen bij het voorbereiden van de inkoopprocedure van de huidige contracten. In de derde paragraaf gaan we in op een achttal keuzes die de gemeente heeft gemaakt bij de inkoop van de Wmo-hulpmiddelen.

Belangrijkste bevindingen

De gemeente heeft via een navolgbaar proces gekozen om het leveren van Wmo-hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening via inkoop te laten verlopen. Zij handelt bij het inkopen volgens een wettelijk vastgelegde procedure.

De ambtelijke organisatie heeft een lerende houding met betrekking tot de aanbesteding. Zo zijn de verbeterpunten van de evaluatie van de contractperiode 2015-2020 verwerkt in de huidige contracten.

De ambtelijke organisatie vraagt Cliëntenbelang Amsterdam om feedback over de lopende contracten, waarmee onder meer de toekomstige aanbestedingen verbeterd kunnen worden. Ook was er bij de vorige aanbesteding een formeel moment waarop Cliëntenbelang Amsterdam onder embargo mee kon lezen met het programma van eisen. Daarnaast werd bij de aanbesteding in 2019 gebruikgemaakt van inzichten uit klachten.

Belangrijkste bevindingen

Er zijn weinig potentiële leveranciers op de markt: in de tijd van de vorige aanbesteding waren dit er vier à vijf. Dit kleine aantal potentiële leveranciers maakt dat keuzes met betrekking tot het aantal te contracteren partijen effect hebben op andere aspecten van de inkoop en daarom in samenhang bekeken dienen te worden. Zo heeft bijvoorbeeld het tussentijds wegvallen van een van de leveranciers een minder groot effect bij het contracteren van zo veel mogelijk leveranciers ten opzichte van het contracteren van een beperkt aantal leveranciers. Ook maakt het contracteren van zo veel mogelijk leveranciers, dat de meeste huidige leveranciers gecontracteerd blijven. Hierdoor kunnen de meeste leverancier-cliënt-relaties behouden blijven. Aan de andere kant kunnen, door het contracteren van een selectie van leveranciers (in plaats van alle leveranciers), leveranciers concurreren in de aanbesteding op prijs en/of kwaliteit.

Tijdens het voorbereiden van de inkoop in 2019 zag de ambtelijke organisatie een hoog risico op het faillissement van een van de potentiële leveranciers. Om eventuele negatieve gevolgen van een faillissement op de dienstverlening zo veel mogelijk te verminderen, is gekozen voor het contracteren van alle (vier) mogelijke leveranciers. De andere effecten van die keuze komen daar dan bij: de leveranciers zijn gecontracteerd onafhankelijk van de ingediende plannen voor de kwaliteitseisen in de aanbesteding.

Meerdere aspecten van de inkoop weerspiegelen de wederzijdse afhankelijkheid die er is tussen de gemeente en de leveranciers: voor de leveranciers is Amsterdam een grote afzetmarkt, en Amsterdam heeft de leveranciers nodig om haar wettelijke taak uit te kunnen voeren, met behoud van zo veel mogelijk zorgcontinuïteit voor cliënten.

In het vervolg van dit hoofdstuk beschrijven we deze bevindingen meer in detail.

3.1 Introductie

Eerst omschrijven we in deze paragraaf waarom de gemeente voor inkopen heeft gekozen. Daarna lichten we de fases toe waarin een inkoopproces in te delen is.

3.1.1 De keuze voor inkoop

Zoals gesteld in hoofdstuk 1 hebben gemeenten de wettelijke taak om te voorzien in Wmo-hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening. De invulling van deze taak door de gemeente Amsterdam is aan verschillende keuzes onderhevig. Een van de eerste belangrijke afwegingen is waar de taak te beleggen: intern, quasi-intern of extern. Vervolgens is de optie die daar het meest passend blijkt, verdiept. Een schematische weergave van dit keuzeprocess staat in figuur 3.1 onderaan deze paragraaf.

Waar kan de taak worden belegd?

Hieronder lichten we de drie mogelijkheden toe, met een toelichting waarom een mogelijkheid wel/niet passend is, op basis van de inkoopstrategie die is opgesteld in 2019.¹³⁵

- **Intern beleggen** houdt in dat de gemeente eigen personeel inzet om in de leveringen en bijbehorende dienstverlening te voorzien. De hulpmiddelen zijn in deze variant volledig in gemeentelijk beheer. Het projectteam van de gemeente dat de inkoopstrategie heeft opgesteld, stelt dat de gemeente niet over voldoende capabel personeel beschikt om de taak intern te beleggen. Er zou een volledig nieuwe afdeling moeten worden opgericht,

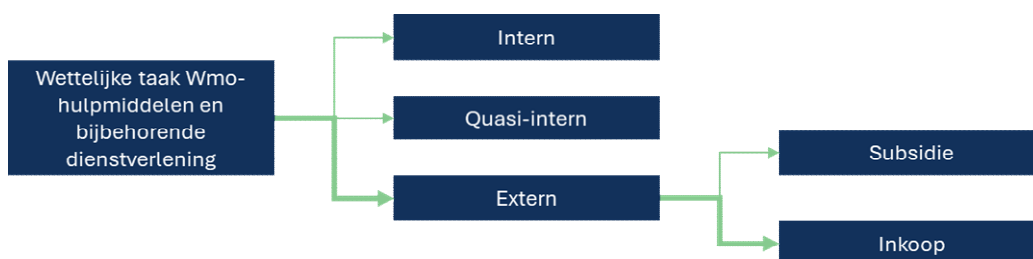
die alle benodigde werkzaamheden rondom Wmo-hulpmiddelen uitvoert. Verder zijn de hulpmiddelen nu niet in bezit van de gemeente, doordat die tot nu toe worden gehuurd. Het aanschaffen van de benodigde hulpmiddelen en een depot vergt een forse investering. De ambtelijke organisatie voegt toe dat er bij een relatief klein, lokaal depot extra risico's zijn door veroudering en minder kansen voor herverstrekking.¹³⁶ Om de opdracht efficiënt uit te voeren, met betrekking tot kosten en duurzaamheid, is het dan nodig om te handelen in de middelen. Hierbij kan gedacht worden aan het handelen in tweedehands hulpmiddelen en de inzet van hulpmiddelen in andere gemeenten. In de inkoopstrategie wordt geconcludeerd dat dergelijk handelen in roerend goed geen doelstelling is van de gemeente, en dat de gemeente hier ook niet toe in staat is.

- **Quasi-intern beleggen** houdt in dat een partij die gelieerd is aan de gemeente [een verbonden partij, *red.*] deze taak uitvoert. Het projectteam stelt dat er geen gelieerde partij is die deze taak zou kunnen uitvoeren.
- **Extern beleggen** houdt in dat een partij buiten de gemeente de taak uitvoert. Aangezien de taak intern en quasi-intern niet (efficiënt) uitgevoerd kan worden, wordt de keuze gemaakt om een externe partij de uitvoering te laten doen. Toen deze keuze in 2019 werd gemaakt door het projectteam van de gemeente, was dit ook de toenmalige manier van beleggen van deze taak.

Hoe kan de taak extern worden belegd?

Toen externe uitvoering van de taak het meest passend bleek, moest de gemeente bepalen hoe deze relatie vorm te geven. Hierbij werd gekozen tussen subsidie en inkoop. Om deze afweging te maken, is gebruikgemaakt van een checklist.¹³⁷ Op de checklist stond bijvoorbeeld de vraag: "Wat is de intentie van de geldverstrekker: het stimuleren van de activiteiten of de betaling voor een geleverd goed of dienst?". Voor Wmo-hulpmiddelen is het tweede van toepassing: leveranciers worden betaald voor het leveren aan de gemeente Amsterdam. Dit antwoord past bij de eigenschappen van de taak beleggen via inkoop, en niet bij beleggen via subsidie. Zo zijn er meer vragen, zoals: "Wie heeft zeggenschap over de invulling van de activiteiten, wie formuleert wat er precies wordt uitgevoerd?" en "Wie neemt het initiatief voor de activiteit?". Per vraag is beoordeeld in hoeverre de antwoorden passen bij subsidie en inkoop. Uit de checklist volgde dat inkoop de best passende optie was voor het financieren van het extern beleggen van het leveren en voorzien in bijbehorende dienstverlening rondom Wmo-hulpmiddelen. Deze keuze is navolgbaar.

Figuur 3.1 - Schematische weergave van keuzeproces voor manier om gemeentelijke taak te vervullen



3.1.2 Het inkoopproces

Nu het navolgbaar is waarom de gemeente in 2019 voor inkopen van de dienstverlening rondom Wmo-hulpmiddelen heeft gekozen, brengen we de keuzes die de gemeente heeft gemaakt binnen het inkoopproces in beeld. Er is bij de VNG een handreiking beschikbaar voor de inkoop van Wmo-hulpmiddelen. De meest recente handreiking is gepubliceerd in juli 2022.¹³⁸ In de tijd van de aanbesteding van de huidige leveranciers was de meest recente handreiking van december 2018.¹³⁹ De handreikingen bieden inzicht in de afwegingen, uitdagingen en mogelijkheden voor gemeenten bij de inkoop van Wmo-hulpmiddelen. In de handreiking van 2018 is een overzicht

gegevens van de te nemen stappen en te maken keuzes in het inkoopproces.¹⁴⁰ Dit overzicht gebruiken we om de afwegingen, stappen en keuzes van de gemeente in kaart te brengen. Bronnen als de inkoopstrategie en de aanbestedingsleidraad van de gemeente, aangevuld met gesprekken met betrokken gemeentefunctionarissen en leveranciers, bieden hier navolgbare informatie voor.¹⁴¹

Het overzicht uit de VNG-handreiking deelt de inkoop in drie fases in. De eerste fase betreft de voorbereiding, de tweede het doorlopen van het inkoopproces en de derde het uitvoeren van het uiteindelijke contract. De schematische weergave van de inkoopfases, met bijbehorende stappen, keuzes en aandachtspunten, staat hieronder in figuur 3.2.

Figuur 3.2 - Schematische weergave inkoopfases

	Stappen	Keuzes	Aandachtspunten
Fase 1: Vorbereiden van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen	Evaluatie afgelopen contract	Passende inkoopprocedure	Betrekken gebruikers en specialisten
	Clientbehoefte in beeld	Samenwerking andere gemeenten	Een aantrekkelijk inkoopvolume
	Consulteer markt en specialisten	Duur van het contract	Circulariteit
	Maak een productindeling	Rol van leveranciers bij lokale toegang	
	Stel inkoopstrategie op	Aantal leveranciers	
		Huren of kopen	
		Bepaal wijze van specificeren	
		Passende gunningscriteria	
Fase 2: Doorlopen van het inkoopproces	Het beantwoorden van vragen (Nv)		Tijdig organiseren van beoordelingsteam
	Beoordelen van de inschrijvingen		Betrekken gebruikers bij beoordeling als dit benoemd is in beschrijvend document
	Gunnen aan inschrijver(s)		Goede afwijzings- en gunningsbrieven
Fase 3: Uitvoeren van het contract	Administratief inrichten contract	Omgaan met verhuizingen	Implementatie van het contract
	Onderhoud en reparatie	Omgaan met schade	Betrekken gebruikers
	Overname van hulpmiddelen	Omgaan met specifiek maatwerk	Klachtenregeling
	Passend gebruik en juiste verstrekking		
	Bonus-/malusregeling		

Bron: VNG handreiking¹⁴², bewerking Rekenkamer Amsterdam.

Het vervolg van dit hoofdstuk gaat over de stappen en keuzes van fase 1: het voorbereiden van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen. De aandachtspunten worden in de stappen en keuzes verwerkt.

De tweede inkoopfase bestaat uit drie stappen: het beantwoorden van vragen van marktpartijen, het beoordelen van de inschrijvingen en het gunnen aan inschrijver(s). De procedure die de gemeente hiervoor heeft aangekondigd in de aanbestedingsleidraad, en uiteindelijk heeft gehanteerd, is in lijn met de algemene inkoopprocesomschrijving van de gemeente.¹⁴³ Betrokken functionarissen geven aan dat deze procedure geen aanmerkelijke keuzemogelijkheden bevat.¹⁴⁴ Om die redenen bespreken we deze inkoopfase niet in een eigen hoofdstuk.

Inkoopfase 3 betreft het uitvoeren van het contract. Dit wordt als een inkoopfase gezien, aangezien de contractafspraken grotendeels in het aanbestedingstraject worden bepaald. Hoofdstukken 4 en 5 gaan respectievelijk in op de contractafspraken en het monitoren en nakomen daarvan.

3.2 Stappen bij het inkopen

In deze paragraaf bespreken we de vijf stappen die het projectteam van de gemeente heeft gezet in de voorbereidende fase van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen. De stappen zijn: 1) evaluatie contract 2015-2020, 2) cliëntbehoefte in beeld, 3) marktconsultatie, 4) maak een productindeling, en 5) stel een inkoopstrategie op.

3.2.1 Evaluatie contract 2015-2020

Voor de ingang van een nieuwe aanbestedingsprocedure is het waardevol om de voorgaande contractperiode te evalueren.¹⁴⁵ Zo ontstaan er aandachtspunten die een belangrijk vertrekpunt kunnen zijn voor de keuzes in de nieuwe aanbesteding.

De ambtelijke organisatie voert naar eigen zeggen jaarlijks een evaluatie uit met de gecontracteerde leveranciers. Hier hebben wij geen documentatie van ontvangen. Aan het eind van de contractperiode werd een evaluatie uitgevoerd, zoals ook afgesproken in de inkoopstrategie in 2019.¹⁴⁶ Er werd een kwantitatief onderdeel met betrekking tot aantallen en financiële cijfers uitgevoerd. Daarnaast werd er kwalitatief geëvalueerd op onder meer de relatie en samenwerking met de huidige leveranciers.

De evaluatie die gedaan is ter voorbereiding van het inkoopproces in 2019, over de contractperiode 2015-2020, heeft geleid tot de volgende plus- en verbeterpunten:¹⁴⁷

Tabel 3.1 - Plus- en verbeterpunten van contractperiode 2015-2020

Pluspunten	Verbeterpunten
<ol style="list-style-type: none"> All-in-tarieven; werken fijn en duidelijk; Facturatie in Wmo-ned [onderdeel van ZorgNed, red.]; Leverancierskeuze klant; Bij geen keuze klant: opdrachten verdelen op basis van postcode; Meerdere leveranciers; Alle leveranciers kunnen alle middelen leveren. 	<ol style="list-style-type: none"> Met betrekking tot de all-in-tarieven: verminderen van het aantal discussies over aanpassingen aan een hulpmiddel binnen de categorieën met een vaste huurprijs. De definitie van "all-in per categorie" moet verbeterd; Met betrekking tot het een-op-een vervangen van hulpmiddelen in categorie 17 t/m 20: discussie over een andere huurprijs bij iets andere functionaliteit: discussie kost tijd terwijl de opdracht is: vervangen tegen dezelfde prijs; Verbetering van het programma van eisen en met name de definiëring en afspraken rondom aanpassingen, wijzigingen, vervangen in relatie tot de kosten die daarvoor al dan niet in rekening mogen worden gebracht.

Plus- en verbeterpunten van vorige contractperiode zijn verwerkt in programma van eisen

Alle pluspunten zijn behouden in de stappen en keuzes voor de aanbesteding van 2020, en de verbeterpunten zijn doorgevoerd. Dit past bij een stelling van het projectteam in de inkoopstrategie: "Deze nieuwe ronde van contractvorming [geeft, red.] ons de kans verbeteringen in de contractafspraken door te voeren."¹⁴⁸ Ook de ambtelijke organisatie geeft aan dat een nieuw contract wordt gebruikt als moment om met de leveranciers te herijken en processen waar nodig bij te stellen; ook met leveranciers die al eerder gecontracteerd waren, zegt de ambtelijke organisatie dus niet zomaar op dezelfde manier verder te zijn gegaan.¹⁴⁹

We bespreken de verwerking van de plus- en verbeterpunten in de desbetreffende stappen en keuzes.^{xv}

3.2.2 Cliëntbehoefte in beeld

Bij een aanbesteding van Wmo-hulpmiddelen is het van belang om niet alleen de belangen van de gemeente en de leveranciers, maar ook de behoeften van cliënten in beeld te brengen, zowel kwantitatief (hoe veel hulpmiddelen zijn er nodig) als kwalitatief (welke wensen of zelfs eisen hebben de cliënten ten opzichte van de dienstverlening).¹⁵⁰

Cliëntbehoefte kwantitatief in beeld gebracht

In de aanbestedingsleidraad wordt een kwantitatieve indicatie gegeven van de behoefte aan hulpmiddelen en gesloten buitenwagens. Zo krijgen potentiële leveranciers een indicatie van de waarde en omvang van de opdracht.¹⁵¹ Met betrekking tot de financiële omvang schatte het projectteam van de gemeente in dat de totale uitgave van het leveren van hulpmiddelen en gesloten buitenwagens € 70 miljoen bedraagt voor de gehele contractperiode. Deze schatting is gemaakt op basis van uitgaven van de raamovereenkomsten over de jaren 2016, 2017 en 2018. Een andere kwantitatieve indicatie die aan de potentiële leveranciers werd meegegeven is een overzicht van het aantal uitstaande middelen. Op 1 oktober 2019 waren dit er in totaal 12.580.

Cliëntbehoefte kwalitatief beperkt in beeld gebracht

De behoeften van cliënten in kwalitatieve zin betreffen de aspecten die de cliënten verwachten van de dienstverlening van leveranciers. Dit betreft bijvoorbeeld: welke kwaliteit van service en onderhoud vinden gebruikers redelijk?¹⁵² Om de wensen van de cliënt te integreren in de contractafspraken die in de aanbestedingsprocedure aan potentiële leveranciers zijn voorgelegd, is Cliëntenbelang Amsterdam (CBA) betrokken geweest bij de afgelopen aanbestedingsprocedure. Dit was de enige formele inbreng van het cliëntenperspectief voor de inkoopfase. CBA heeft onder embargo meegelezen op een conceptversie van het programma van eisen. In het programma van eisen in de aanbesteding van 2020 is als gevolg daarvan meer nadruk komen te liggen op de afstemming met cliënten in de dienstverlening van leveranciers.¹⁵³ Door personele wisselingen hebben wij van CBA niet kunnen horen hoe zij dit meegelezen hebben ervaren.

Volgens de ambtelijke organisatie namen zij ook inbreng mee uit de klachten die gedurende de looptijd van het voorgaande contract hebben gespeeld, en namen ze inbreng mee uit de incidentele bijeenkomsten die met CBA zijn gehouden.¹⁵⁴

3.2.3 Marktconsultatie

Het projectteam van de gemeente heeft in de eerste inkoopfase een analyse gemaakt van de markt van Wmo-hulpmiddelen.¹⁵⁵ Hiermee beschreven ze de situatie waarin de markt zich bevond. Dit gebeurde op basis van onder meer internetonderzoek, telefonische interviews met niet-huidige leveranciers, schriftelijke marktconsultaties met huidige en niet-huidige leveranciers, gesprekken met de huidige leveranciers en informatie uit andere gemeenten. De bevindingen van de marktconsultatie die het projectteam van de gemeente als belangrijkste uitkomsten heeft aangemerkt staan geciteerd in onderstaande tabel:¹⁵⁶

^{xv} Begrippen als 'all-in-huurprijzen' en 'categorieën 17 t/m 20' worden ook in de desbetreffende paragrafen toegelicht.

Tabel 3.2 - Belangrijkste uitkomsten marktconsultatie

Belangrijkste uitkomsten van de marktconsultatie die is uitgevoerd ten behoeve van het opstellen van de inkoopstrategie	
1.	Er is landelijk een zeer beperkt aantal leveranciers van hulpmiddelen dat bereid is Wmo-hulpmiddelen te leveren.
2.	Er is sprake van (grote) wederzijdse afhankelijkheid tussen de gemeente en de leveranciers.
3.	De vier grote spelers die er zijn, bedienen in de regio randstad/midden-Nederland gezamenlijk alle gemeenten.
4.	Alle leveranciers geven aan niet te willen concurreren op prijs, maar slechts op kwaliteit. Zij vragen allemaal aan de gemeente om de prijs te stellen en te gunnen op EMVI [Economisch Meest Voordelige Inschrijving, <i>red.</i>] met 100% Kwaliteit - 0% Prijs.
5.	Geen van de bevroegde partijen is bereid Amsterdam in zijn eentje te bedienen.
6.	Alle partijen adviseren niet te veel te wijzigen in de huidige overeenkomst. Welke al sterk lijkt op de handreiking van de VNG voor contracten voor deze voorziening.
7.	Het huidige prijsniveau [periode 2015-2020, <i>red.</i>] is niet toereikend.
8.	Er is sprake van innovatie in de producten. Hiermee moet rekening worden gehouden bij de definiëring van middelen en het bepalen van het prijsniveau.
9.	De wettelijk verplichte verzekering van gemotoriseerde (elektrische) middelen is lastig.
10.	Geen van de huidige leveranciers is geïnteresseerd in het perceel 'gesloten buitenwagens' [in combinatie met het perceel Wmo-hulpmiddelen, <i>red.</i>]. Zij zullen daar allemaal een onderaannemer voor inzetten. Er is wel interesse vanuit de markt voor het 'losse' perceel 'gesloten buitenwagens' [afgesplitst van de andere Wmo-hulpmiddelen, <i>red.</i>].

Het projectteam van de gemeente heeft elk van deze bevindingen verwerkt in de keuzes die zij in het aanbestedingstraject in 2020 heeft gemaakt. Dit raakt aan de tweede uitkomst van de consultatie: de wederzijdse afhankelijkheid is groot en daarmee kan geconcludeerd worden dat het projectteam beperkt de ruimte heeft om af te wijken van de wensen van de geconsulteerde leveranciers. Bij het bespreken van de inkoopstrategie in paragraaf 3.2.5 gaan we verder in op deze wederzijdse afhankelijkheid en hoe dit de keuzes van het projectteam heeft beïnvloed.

3.2.4 Maak een productindeling

De VNG-handreiking onderstreept het belang van het onderscheiden van productcategorieën voor hulpmiddelen waar de meeste vraag naar is.¹⁵⁷ Amsterdam werkt met dit soort productcategorieën waarin ze hun hulpmiddelen indelen. Onderstaande tabel zet deze Amsterdamse productcategorieën voor Wmo-hulpmiddelen op een rij.¹⁵⁸

Tabel 3.3 - Productcategorieën in Amsterdam

Categorie	Beschrijving
1	Handbewogenrolstoel voor incidenteel/kortdurend gebruik (lichtgewicht uitvoering)
2	Handbewogenrolstoel voor semi-permanent/algemeen gebruik
3	Handbewogenrolstoel voor permanent/langdurend actief gebruik

Categorie	Beschrijving
4	Actief vastframe rolstoelen
5	Comfortrolstoel voor permanent/langdurend gebruik (vastframe)
6	Elektrische rolstoel voor (semi-)permanent gebruik, in en om het huis
7	Elektrische rolstoel voor (semi-)permanent gebruik, binnen/buiten
8	Scootmobielen voor gebruik in woonomgeving, beperkte actieradius
9	Scootmobielen voor buiten gebruik (inclusief 'extra' geveerd)
10	Driewiel fietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar
11	Driewiel fietsen voor kinderen van 2 tot 5 jaar
12	Buggy's
13	Kinderduwwandelwagens
14	Kinderrolstoelen handbewogen
15	Verrijdbare tilliften (passief)
16	Verrijdbare tilliften (actief)
17	Douche/toilethulpmiddel, inclusief badliften
18	Universele 'losse' elektrische hulpaandrijving voor cliënt dan wel begeleider
19	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, al dan niet met elektrische ondersteuning
20	Producten buiten categorieën 1 t/m 19

Een leverancier krijgt van de gemeente een leveropdracht voor een categorie hulpmiddel, zoals omschreven in paragraaf 2.1.4. Binnen een categorie bepaalt de leverancier welk type en welk merk hulpmiddel passend is voor de cliënt. De gemeente Amsterdam heeft gekozen voor een vaste huurprijs per categorie voor categorieën 1 tot en met 16.¹⁵⁹ De productcategorieën moeten onderscheidend genoeg zijn, zodat helder is welke hulpmiddelen binnen welke categorie vallen, en hier de juiste huurprijzen aan gekoppeld kunnen worden.

3.2.5 Stel een inkoopstrategie op

De ambtelijke organisatie heeft in oktober 2019 haar inkoopstrategie Wmo-hulpmiddelen vastgesteld. Volgens de ambtelijke organisatie is er een inkoopstrategie vastgesteld die "handvatten biedt om betreffende levering en diensten meest optimaal in te kopen en daarmee maximale toegevoegde waarde te creëren."¹⁶⁰ In de inkoopstrategie wordt omschreven wat 'meest optimaal inkopen' behelst, en welke afwegingen daartoe worden gemaakt. De twee belangrijkste overkoepelende onderwerpen betreffen de inkoopdoelen en de afwegingen rondom wederzijdse afhankelijkheid.

Inkoopdoelen

In de inkoopstrategie zijn voor hulpmiddelen drie inkoopdoelen opgenomen:¹⁶¹

1. Behoud van huidige kwaliteit;
2. Zekerstellen van leveranciers voor het uitvoeren van de opdracht;
3. Verbetering van kwaliteit van de uitvoering op de volgende aspecten: termijnen en klanttevredenheid.

De prominente rol van het zekerstellen van leveranciers als een van de inkoopdoelen kwam voort uit de actualiteiten die speelden in de tijd van het opstellen van deze doelen.¹⁶² Een van de leveranciers die gecontracteerd was in de periode 2015-2020 had namelijk een kwetsbare financiële positie, en de contractmanagers van de gemeente kregen maar beperkt grip op hoe de zaken er precies voor stonden. Om die reden was er toen veel aandacht voor het contracteren van voldoende leveranciers om het eventuele wegvallen van deze leverancier met de overige leveranciers te kunnen opvangen.¹⁶³ Hierbij hebben de leveranciers in de marktconsultatie aangegeven Amsterdam niet als enige leverancier te willen bedienen.¹⁶⁴

Wederzijdse afhankelijkheid tussen Amsterdam en de leveranciers

Uit de marktconsultatie bleek dat maar een zeer beperkt aantal leveranciers Wmo-hulpmiddelen kan leveren, en in de regio Randstad / Midden-Nederland waren er vier potentiële leveranciers.¹⁶⁵ De gemeente had de vier potentiële leveranciers tijdens het maken van de inkoopstrategie al gecontracteerd in de voorgaande contractperiode.¹⁶⁶ Het is in het voordeel van de cliënt om dezelfde leveranciers weer te contracteren omdat zo de zorgcontinuïteit is geborgd.¹⁶⁷ Gezien de omvang van de opdracht in Amsterdam zal het verliezen van de gemeente Amsterdam als klant zorgen voor een grote vermindering in de omzet. Dit werd door de ambtelijke organisatie gezien als een groot risico voor de leverancier, vanwege gevolgen als een verlies aan investering (in hulpmiddelen en locaties) en mogelijk afvloeien van personeel.¹⁶⁸ Er is dus sprake van wederzijdse afhankelijkheid, zoals ook geconstateerd in de marktconsultatie.¹⁶⁹

2019: verkenning of de wederzijdse afhankelijkheid kan worden afgebouwd

In 2019 is door het projectteam verkend of de afhankelijkheid veranderd kan worden.¹⁷⁰ Zoals omschreven is de wens om minstens drie leveranciers te contracteren. Om de afhankelijkheid vanuit de gemeente naar leveranciers te verminderen, zijn drie opties overwogen:¹⁷¹

1. **Het aantal te contracteren partijen niet beperken**
Hiermee blijft de afhankelijkheid zoals deze is. Er is namelijk gekozen voor een maximum van vijf leveranciers, en de kans is erg klein dat er vijf, laat staan meer dan vijf, partijen zullen inschrijven.
2. **Een andere verdeling van de opdracht in kavels**
Dit zou betekenen dat niet langer elke leverancier elk hulpmiddel hoeft te kunnen aanbieden. In de inkoopstrategie worden hier meerdere nadelen aan gekoppeld. Ten eerste zijn er maar een aantal categorieën hulpmiddelen geschikt om afzonderlijk in te kopen. Ten tweede zal dit de prijs opdrijven, doordat de volumes kleiner worden en er minder ruimte is om hulpmiddelen met hogere kosten te compenseren met hulpmiddelen waarvoor de kosten lager uitvallen. Voor cliënten kan dit daarnaast betekenen dat zij meerdere leveranciers krijgen wanneer zij meerdere hulpmiddelen nodig hebben. Dit is cliëntonvriendelijk, en leidt tot meer overhead voor zowel gemeente als leveranciers. Ten vierde blijkt dat leveranciers die gespecialiseerd zijn in bepaalde typen hulpmiddelen niet geïnteresseerd zijn in (een deel van) de opdracht. Dit levert dus geen nieuwe potentiële leveranciers op.
3. **Werken met een Open House-constructie**
Een Open House-constructie is een toelatingssysteem van voorzieningen op basis van een vooraf bekendgemaakte toelatingsprocedure. Leveranciers kunnen gedurende de looptijd van het systeem toetreden en hun diensten aanbieden, en doen dit dus niet op een vast moment zoals in een aanbesteding.¹⁷² Met deze methodiek kan een leverancier

geleidelijk instromen in de Amsterdamse markt. Voordeel hiervan kan volgens de inkoopstrategie zijn dat een nieuwe leverancier kan starten, of dat een eerder gecontracteerde leverancier een pauze kan inlassen en later kan inschrijven. Een nadeel dat genoemd wordt is echter dat er beperkte sturing mogelijk is op toewijzing van cliënten aan een leverancier. Deze sturing vanuit de gemeente is wel gewenst omdat cliënten in veel gevallen zelf geen keuze maken voor de leverancier, en omdat dit de gemeente de kans geeft om cliënten over te laten nemen door een andere leverancier wanneer een leverancier ondermaats presteert.

Gezien de nadelen van opties 2 en 3 is er gekozen om de wederzijdse afhankelijkheid niet op die manieren te beperken. Dit is een afweging die herleidbaar en gedocumenteerd is, en die het projectteam heeft gemaakt met ondersteuning door collega's van SIS.¹⁷³

Het gevolg van deze keuze is dat de aanbestedingsvoorwaarden aan de ene kant zo moeten zijn dat leveranciers zeker worden gesteld (inkoopdoel 2), terwijl aan de andere kant de gemeente ook de kwaliteit van de dienstverlening borgt voor cliënten (inkoopdoelen 1 en 3). In een aantal van de keuzes die in het vervolg van dit hoofdstuk worden beschreven, zijn de afwegingen als gevolg van de wederzijdse afhankelijkheid terug te lezen.

3.3 Keuzes bij het inkopen

In deze paragraaf bespreken we de acht keuzes die het projectteam van de gemeente heeft gemaakt in de voorbereidende fase van het inkopen van Wmo-hulpmiddelen. De acht keuzes zijn: 1) het kiezen van de inkoopprocedure, 2) in hoeverre samen te werken met andere gemeenten, 3) de duur van het contract, 4) bepalen van de rol van de leveranciers bij de toegang tot Wmo-hulpmiddelen, 5) aantal te contracteren leveranciers, 6) huren of kopen van hulpmiddelen, 7) functioneel of technisch specificeren, en 8) het kiezen van selectie-eisen en (sub)gunningscriteria.

3.3.1 Het kiezen van de inkoopprocedure

De keuze voor een passende inkoopprocedure bestaat uit twee onderdelen. Het eerste onderdeel is de aanbestedingsmethodiek. Volgend uit de afweging in de inkoopstrategie werkt de gemeente met een aanbesteding, en niet met bijvoorbeeld een Open House-constructie. Voor het inrichten van deze aanbesteding heeft de gemeente naar eigen zeggen de Europese Openbare Aanbestedingsprocedure gevolgd.¹⁷⁴ Dit houdt onder andere in dat alle ondernemers die voldoen aan de gestelde eisen en op wie geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is, worden toegelaten in de verdere selectie. Verder wordt in de procedure vastgesteld wat de voorwaarden, criteria, termijnen, en uitsluitingsgronden zijn. De gemeente werkt volgens de inkoopstrategie in lijn met de Aanbestedingswet.¹⁷⁵

Werken met percelen of niet

De tweede keuze die bij een passende inkoopprocedure gemaakt moet worden, is het al dan niet werken met percelen. Het was in de tijd van de aanbesteding voor Wmo-hulpmiddelen niet gebruikelijk om te werken met perceelindelingen.¹⁷⁶ De gemeente Amsterdam heeft hier wel voor gekozen.¹⁷⁷ In Amsterdam zijn twee percelen gehanteerd:

- Perceel 1: alle hulpmiddelen met aanvullende dienstverlening, met uitzondering van de 'gesloten buitenwagens';
- Perceel 2: levering van 'gesloten buitenwagens' met aanvullende dienstverlening.

Reden hiervoor is dat uit de marktconsultatie bleek dat geen van de toenmalige leveranciers geïnteresseerd was in het perceel gesloten buitenwagens en alle partijen een onderaannemer in zouden gaan zetten voor deze hulpmiddelen. Er was wel een partij op de markt geïnteresseerd in

dit losse perceel.¹⁷⁸ Zoals te lezen is in onze afbakening gaan we in dit onderzoek alleen in op perceel 1.

3.3.2 In hoeverre samen te werken met andere gemeenten

Samenwerken met andere gemeenten kan interessant zijn om een groter inkoopvolume te realiseren.¹⁷⁹ Aangezien het inkoopvolume van gemeente Amsterdam al groot is, is dit voordeel voor Amsterdam verwaarloosbaar. Er wordt niet samengewerkt met andere gemeenten in de vorm van een gezamenlijke inkoop.

De gemeente kan ook samenwerken met andere gemeenten in de vorm van het uitwisselen van 'best practices'. Dit gebeurt enigszins via de activiteiten van de VNG. Daarnaast worden soms contracten met leveranciers geanonimiseerd openbaar gemaakt door andere gemeenten. Hier nemen de Amsterdamse gemeentefunctionarissen die gedurende de looptijd van het contract betrokken zijn en het projectteam inzichten uit mee.¹⁸⁰ Welke inzichten precies zijn opgedaan weten wij niet. Volgens de ambtelijke organisatie zijn de mogelijkheden om inhoudelijk informatie uit te wisselen beperkt. Dit komt door de vertrouwelijkheid van een aanbesteding in verband met het verzorgen van een 'level playing field', en vanwege bedrijfsgevoelige informatie.¹⁸¹ Verder zou er volgens de ambtelijke organisatie procedurele informatie worden uitgewisseld met de gemeente Rotterdam, bijvoorbeeld over de tijdslijn van een aankomende aanbesteding.¹⁸²

3.3.3 De duur van het contract

Bij het aanbesteden stelt de gemeente een contract vast met een bepaalde duur. Er is geen standaardduur voor de contracten met betrekking tot het inkopen van Wmo-hulpmiddelen.¹⁸³ In de praktijk komt een grote verscheidenheid aan contracttermijnen voor. Vier jaar is de langste vaste periode die de VNG in hun steekproef in 2018 heeft gezien.¹⁸⁴

In Amsterdam is in de vorige (periode 2015-2020) en de huidige overeenkomst (periode 2020-2026) gekozen voor een duur van vier jaar met tweemaal een optie tot verlenging van een jaar.¹⁸⁵ In de *Aanbestedingsleidraad* wordt deze contractduur beargumenteerd aan de hand van de gevraagde investering die de leveranciers van hulpmiddelen moeten doen voor het leveren van middelen.¹⁸⁶ Daarnaast wordt gesteld dat een langere vaste periode past bij de wens van continuïteit in de dienstverlening aan cliënten.

3.3.4 Bepalen van rol van leveranciers bij toegang tot Wmo-hulpmiddelen

In theorie kunnen leveranciers ook een rol spelen bij de toegang tot de Wmo-hulpmiddelen. De handreiking van de VNG stelt het volgende: "Gemeenten gaan verschillend om met de rol [die] zij zichzelf toedelen op het gebied van dienstverlening. Alhoewel de toegang tot maatwerkvoorzieningen altijd bij de gemeente (meestal in lokale toegangsteams) ligt, verschilt de mate waarop zij betrokkenheid en de expertise van leveranciers wensen. Bijvoorbeeld bij de advisering met betrekking tot het maken van een keuze voor het juiste hulpmiddel."¹⁸⁷

De gemeente Amsterdam heeft ook een deel van de dienstverlening rondom de toegang tot maatwerkvoorzieningen uitbesteed: er is een bureau ingekocht voor indicatieadviesing (Argonaut Advies B.V., hierna: Argonaut) en een bureau voor casemanagement en productadvies (Wmo Accent; Adviesbureau Reade, hierna: Reade). Zoals omschreven in hoofdstuk 2 hebben leveranciers meestal niet direct contact met Argonaut. Er zit namelijk de stap tussen waarin de gemeente het indicatieadvies omzet in een beschikking, en de gemeente stuurt de leveropdracht naar leveranciers. Leveranciers werken wel samen met Reade, zo is deze partij bijvoorbeeld aanwezig bij passingen van cliënten.

3.3.5 Aantal te contracteren leveranciers

De gemeente heeft de keuze om een of meerdere leveranciers de opdracht te gunnen. De keuze voor het aantal leveranciers brengt volgens de VNG de volgende theoretische voor- en nadelen mee (uitgaande van een gemiddelde gemeente).¹⁸⁸

Tabel 3.4 - Theoretische voor- en nadelen één leverancier t.o.v. meerdere leveranciers volgens de VNG

Eén leverancier	Meerdere leveranciers
Voordeel: meer kans op schaalvoordeel.	Voordeel: meer keuzevrijheid qua leverancier voor gebruikers.
Voordeel: eenvoudiger qua leveranciersmanagement; contact met één partij.	Nadeel: minder kans op schaalvoordeel; inkoopvolume wordt over meerdere leveranciers verdeeld
Nadeel: geen keuzevrijheid qua leverancier voor gebruikers.	Nadeel: moeilijker qua leveranciersmanagement; contact met meerdere partijen.

Eén leverancier voor heel Amsterdam bleek niet realistisch

In de contractperiode 2015-2020 werkte de gemeente met vier leveranciers. Uit de marktconsultatie bleek dat geen van hen bereid was om Amsterdam als enige partij te bedienen.¹⁸⁹ Men concludeerde dus dat het contracteren van één leverancier voor Amsterdam niet realistisch was. Bij het kiezen voor meerdere leveranciers staat open hoeveel leveranciers te contracteren. Het vergroten van de moeilijkheid van leveranciersmanagement bij meer leveranciers wordt hierbij niet als reëel nadeel herkend door gemeentefunctionarissen, doordat de contracten inhoudelijk hetzelfde zijn.¹⁹⁰ Gezien het inkoopvolume in Amsterdam is ook de verkleinde kans op schaalvoordeel niet doorslaggevend.

Marktwerking versus continuïteit in de zorg

Volgens de ambtelijke organisatie ligt de afweging in Amsterdam ten aanzien van het aantal leveranciers bij het kiezen voor zorgcontinuïteit aan de ene kant, marktwerking aan de andere kant, net als de informatiepositie van de gemeente.¹⁹¹

Zorgcontinuïteit en de keuze voor het aantal leveranciers

Zorgcontinuïteit heeft volgens de ambtelijke organisatie te maken met de mogelijkheid voor andere leveranciers om cliënten over te nemen wanneer een leverancier het moeilijk heeft.¹⁹² Dit gaat volgens de ambtelijke organisatie makkelijker met meer gecontracteerde partijen. Hoe minder gecontracteerde leveranciers (dus meer cliënten per leverancier), hoe meer het van een leverancier vraagt om de cliënten van een andere leverancier over te nemen.

Volgens de ambtelijke organisatie is het bovendien fijner voor de cliënt om alle beschikbare partijen te contracteren. Anders ontstaat namelijk de situatie dat een deel van de cliënten om de vier tot zes jaar van leverancier moet wisselen omdat de gemeente telkens andere partijen contracteert. Ook is het niet vast te leggen dat de grootste leverancier gecontracteerd zal worden, wat ertoe kan leiden dat de wel-gecontracteerde leveranciers flink moeten groeien om de dienstverlening van de cliënten van die grootste leverancier over te nemen.¹⁹³

Marktwerking en de keuze voor het aantal leveranciers

De andere kant van de afweging is de marktwerking.¹⁹⁴ Amsterdam kiest nadrukkelijk niet voor marktwerking in de klassieke zin (zijnde concurrentie op prijs), aangezien alle leveranciers in de marktconsultatie aangeven dit niet te willen.¹⁹⁵ In plaats daarvan kiest Amsterdam ervoor om

leveranciers te laten concurreren op kwaliteit in de aanbesteding. Dit verloopt via zogenaamde 'subgunningscriteria' (zie ook paragraaf 3.3.8). Leveranciers kunnen scoren op die criteria, en zo kan er marktwerking ontstaan wanneer er slechts een selectie van de indienende leveranciers wordt gecontracteerd op basis van hun scores. De marktwerking op kwaliteit is ook terug te zien in de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken die Amsterdam gedeeltelijk openbaar publiceert. Aan de hand van deze scores kunnen aanvragers zelf een leverancier kiezen. Een leverancier die het kwalitatief gezien beter doet, krijgt op die manier mogelijk meer cliëntèle.

Informatiepositie gemeente en de keuze voor het aantal leveranciers

Aanvullend heeft het aantal leveranciers volgens de ambtelijke organisatie invloed op de informatiepositie van de gemeente.¹⁹⁶ Met meer leveranciers kan de gemeente uitspraken van individuele leveranciers makkelijker met elkaar vergelijken, wat de informatiepositie van de gemeente ten goede komt.

Hoe de zorgcontinuïteit, informatievoorziening en marktwerking op kwaliteit afgewogen dienen te worden, is een beleidsmatige keuze.¹⁹⁷ In de vorige aanbesteding hechtte de gemeente volgens de ambtelijke organisatie meer aan zorgcontinuïteit dan aan marktwerking. Hierin speelde de onzekerheid rond het voortbestaan van een van de leveranciers mee, zoals besproken in de subparagraaf over de inkoopstrategie. Het was de wens van de ambtelijke organisatie om de vier leveranciers te contracteren die eerder gecontracteerd waren, en deze wens was ook bekend bij de leveranciers.¹⁹⁸

3.3.6 Huren of kopen van hulpmiddelen

Gemeenten kunnen kiezen of zij hulpmiddelen huren of kopen.¹⁹⁹ In het geval van kopen is de gemeente eigenaar van alle uitstaande hulpmiddelen, inclusief het depot. Zoals te lezen in paragraaf 3.1.1 werd al bij de keuze voor het inkopen van hulpmiddelen gesteld dat de gemeente niet in staat is om de verschillende taken behorend bij koop goed uit te voeren, en dat dit ook niet haar doelstelling is.

Ambtelijke organisatie ziet geen oplossing in hulpmiddelen in gemeentelijk bezit

De gemeente heeft een herleidbare en gedocumenteerde afweging gemaakt om de hulpmiddelen te huren. Volgens de ambtelijke organisatie zijn er gemeenten die hulpmiddelen in eigen bezit hebben, maar ziet de ambtelijke organisatie daar wel problemen in.²⁰⁰ Zo zijn de depots van individuele gemeenten kleiner dan die van landelijk opererende leveranciers. Dit maakt bijvoorbeeld dat het minder vaak voorkomt dat een complex hulpmiddel op voorraad is, en dat een complex hulpmiddel eenmaal ingekocht minder vaak kan worden herverstrekt.²⁰¹ Door te huren is herverstrekking dus vaker mogelijk, en er is in het programma van eisen vastgelegd dat leveranciers dit dienen te doen waar mogelijk.²⁰² Dit past bij de wens van de gemeente om duurzaam in te kopen.²⁰³

Een aanvullend argument van de ambtelijke organisatie is dat de gemeenten met een eigen depot de dienstverlening rondom deze hulpmiddelen vaak alsnog inkopen, waardoor deze taak alsnog niet volledig intern belegd wordt.²⁰⁴

3.3.7 Functioneel of technisch specificeren

Gemeenten mogen de Wmo-hulpmiddelen in meer of mindere mate functioneel of technisch specificeren.²⁰⁵ Functioneel specificeren houdt in dat de gemeente geen eenzijdige technische criteria vaststelt, maar de specificaties vaststelt op basis van 'wat' een hulpmiddel voor iemand moet kunnen doen, zonder het 'hoe' te specificeren. Technisch specificeren houdt in dat de gemeente de eisen aan de te leveren producten in detail voorschrijft.

De gemeente kiest ervoor om functionele eisen op te stellen voor elk van de vooraf vastgestelde productcategorieën.²⁰⁶ Hierin staat bijvoorbeeld voor welk gebruik een categorie hulpmiddel

bedoeld is, of het bedoeld is voor binnenshuis, buitenshuis of beide, en hoe en door wie het hulpmiddel te verplaatsen is. Daarnaast stelt de gemeente technische minimumeisen op, zoals de eis dat hulpmiddelen in de categorieën 1, 2, 3, 4 (beperkt), 5, 6, 7, 13 en 14 ISO 7176-19 goedgekeurd zijn.²⁰⁷ Dit betekent dat deze hulpmiddelen veilig vervoerbaar dienen te zijn.

3.3.8 Het kiezen van eisen, prijs en (sub)gunningscriteria

De laatste keuzes die de gemeente maakt bij de inkoop van Wmo-hulpmiddelen hebben te maken met specifieke eisen en criteria waaraan de leveranciers moeten voldoen om in aanmerking te komen voor de aanbesteding. In deze sectie behandelen we vier onderdelen: selectie-eisen, de aard van het programma van eisen, het prijsmodel en de gunningscriteria. Elk van de onderdelen bespreken we hier afzonderlijk.

Selectie-eisen

De selectie-eisen dienen als een eerste filter voor het selecteren van leveranciers. Deze eisen bestaan uit uitsluitingsgronden en minimumgeschiktheidseisen. Voor de uitsluitingsgronden hanteert de gemeente de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet.²⁰⁸ De minimumgeschiktheidseisen betreffen eisen voor beroepsbekwaamheid, financieel-economische draagkracht en technische bekwaamheid. Een onderdeel van de technische bekwaamheid heeft betrekking op duurzaam inkopen en stelt dat de inschrijver dient te beschikken over ISO14001-milieumanagement, of een gelijkwaardig certificaat of functionerend kwaliteitssysteem.

Daarnaast hanteert de gemeente Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.²⁰⁹ Social Return is een instrument voor opdrachtgevers om sociale doelstellingen te realiseren bij aanbestedingen. Het principe is dat opdrachtnemers naast het uitvoeren van de reguliere opdracht een sociale of maatschappelijke bijdrage leveren.²¹⁰ Hiervoor wordt een percentage van de opdrachtsom gekozen dat leveranciers aan Social Return dienen te besteden. Om tot het juiste percentage te komen, is het Bureau Social Return ingeschakeld om een voorstel te doen, en dit is overgenomen en vastgesteld op 2% van de opdrachtsom.²¹¹ Het werken met Social Return is onderdeel van het inkoopbeleid van de gemeente Amsterdam als geheel.²¹²

Programma van eisen

In het programma van eisen in de *Aanbestedingsleidraad* is beschreven waaraan de leveranciers moeten voldoen in de uitvoering van het leveren van Wmo-hulpmiddelen.²¹³ Met een inschrijving op de aanbesteding geeft een leverancier aan zich te kunnen en te willen committeren aan wat in het programma van eisen is opgenomen.²¹⁴ Het programma van eisen bevat onder andere verplichtingen ten aanzien van de leveranciers over:

- de te leveren diensten, de taken per ketenpartij, en het proces van aanvraag tot levering van de hulpmiddelen;²¹⁵
- de algemene werkwijze, waaronder levertermijnen, doorlooptijden, reparatietijden en responsetijden;²¹⁶
- inhoudelijke eisen voor onderdelen van het proces, zoals communicatie met de cliënt, passing en selectie, service en onderhoud, en kwaliteit;²¹⁷
- de taken en verantwoordelijkheden van de leverancier wanneer deze de opdracht vervult met behulp van een onderaannemer of in combinatie met een onderaannemer;²¹⁸
- administratie en overige eisen.²¹⁹

De gedetailleerde inhoud van deze eisen bespreken we verder in hoofdstuk 4 waar we de contractafspraken bespreken.

Totstandkoming van het programma van eisen

De werkwijze van de gemeente bij het opstellen van het programma van eisen is om voort te bouwen op het programma van eisen van de voorgaande contractperiode, en tegelijkertijd de

ingang van een nieuw contract te zien als een moment van herijken waarin processen kunnen worden bijgesteld.²²⁰ De uitkomsten van de marktconsultatie en de evaluatie van de vorige contractperiode worden meegenomen en afgewogen, net zoals de inbreng van het cliëntenperspectief dat is besproken in paragraaf 3.2.2.²²¹

Inrichting van de financiering (het prijsmodel)

Als opdrachtgever van de leveranciers ligt de financiering voor hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening bij de gemeente. De financiering kan op verschillende manieren ingericht worden, en middelen kunnen op verschillende manieren geprijsd worden.

Gemeente Amsterdam werkt voornamelijk met vooraf vastgestelde all-in-huurprijzen

Gemeente Amsterdam kiest ervoor om te werken met een vaste maandelijkse huurprijs per categorie voor de meeste productcategorieën. Van de twintig categorieën hulpmiddelen, genoemd in tabel 3.3 in paragraaf 3.2.4 hebben zestien categorieën een vaste huurprijs.²²² Deze huurprijs is een all-in-tarief: het omvat onder andere de kosten voor levering, reparaties en onderhoud, en aanpassingen.

Het vaststellen van de tarieven

Volgens een betrokken leverancier stellen gemeenten de tarieven meestal vast op basis van een extern advies, en/of marktconsultatie en/of tarieven uit vorige overeenkomsten.²²³ Amsterdam heeft bij de afgelopen aanbesteding met name gebruikgemaakt van de marktconsultatie om tot de tariefstelling te komen.²²⁴ Ook vertelt de ambtelijke organisatie gebruikgemaakt te hebben van ervaringen en de prijsstelling van andere (nabijgelegen) gemeenten.

Volgens gemeentefunctionarissen is het niet gemakkelijk om te komen tot reële tarieven.²²⁵ Er zijn in het verleden door andere partijen externe bureaus ingeschakeld om hierbij te ondersteunen. Zo is er in 2019 contact geweest met de gemeente Den Haag dat een prijsonderzoek heeft laten uitvoeren door een adviesbureau.²²⁶ Dit onderzoek leverde echter geen eenduidige uitkomst op.

Gemeente Amsterdam heeft een voorstel voor de tarieven per categorie voorafgaand aan de aanbesteding vastgelegd en gecommuniceerd naar potentiële leveranciers. In reactie hierop verzochten leveranciers om meer rekening te houden met de stijgende kosten van hulpmiddelen als gevolg van innovatie (elektrificatie). Uiteindelijk heeft Amsterdam hier beperkt gehoor aan gegeven, omdat de stijgende kosten vooral gelden voor nieuwe hulpmiddelen, en niet voor hulpmiddelen die momenteel in gebruik zijn.²²⁷

Aparte tarieven op basis van offerte voor overige hulpmiddelen en casemanagement-opslag

Voor de vier categorieën hulpmiddelen waarvoor geen vaste huurprijs wordt gehanteerd, en voor aanpassingen buiten het standaard leveringsassortiment, stelt een leverancier voor elk individueel hulpmiddel een offerte op. In die offerte wordt een maandelijkse all-in-huurprijs voorgesteld. De offertes worden beoordeeld door de afdeling Services en Data van gemeente, waarna zij eventueel namens het college de opdrachten toekent aan de leverancier. Bovenop het vaste maandbedrag aan huur per hulpmiddel, afgestemd op de categorie van het hulpmiddel, is het mogelijk eenmalig een vaste casemanagement-opslag te krijgen bij passing voor een nieuw hulpmiddel.²²⁸ Met deze opslag kan een leverancier meer tijd nemen voor bijvoorbeeld een passing.

Afweging: vooraf vastgestelde huurprijzen versus concurrentie op prijs

Het gebeurt niet altijd dat een gemeente zelf vooraf de tarieven vaststelt. Het alternatief is om leveranciers op (all-in) prijzen te laten concurreren. Dit gebeurt momenteel bijvoorbeeld voor de regionale samenwerking van de gemeenten Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort, waar 50 van de 100 punten worden toegekend aan de opgegeven all-in-huurprijzen.²²⁹

Redenen waarom gemeente Amsterdam kiest voor vooraf vastgestelde all-in-tarieven

De ambtelijke organisatie ziet verschillende redenen voor het hanteren van vooraf vastgestelde all-in-tarieven:

- De nadruk in de concurrentie komt uiteindelijk op de kwaliteit van de dienstverlening te liggen, in plaats van concurrentie over wie de laagste prijzen kan realiseren (met risico op concessies in de kwaliteit van de dienstverlening en/of de hulpmiddelen);²³⁰
- Geen ongewenste prikkel voor leveranciers om bij het inschrijven voor de aanbesteding onrealistische prijzen te hanteren (wat er wel zou zijn bij de combinatie van aanbesteding op basis van prijs en de wens van de gemeente om alle leveranciers te contracteren);²³¹
- Het was nadrukkelijk een wens vanuit de leveranciers in de marktconsultatie.²³²

Desgevraagd geven ook de leveranciers aan dat het een prettige werkwijze oplevert, waarvan de cliënten uiteindelijk profiteren omdat de focus op de kwaliteit komt te liggen.²³³

Overeenkomen van de huurprijzen

De voorgestelde prijzen zijn uiteindelijk in overeenkomst met de leverancier vastgelegd in de raamovereenkomsten na gunning.²³⁴ Indexering van de prijzen is maximaal één maal per jaar toegestaan, met als maximale prijsindexering de CBS-consumentenprijsindex van de maand september van het voorafgaande jaar.²³⁵

Gunningscriteria

De gunningscriteria die het projectteam bij de aanbesteding in 2020 heeft opgesteld, zijn bedoeld om verschillen in kwaliteit te beoordelen, omdat er geen sprake is van concurrentie op prijs. Hiermee worden leveranciers in principe uitgedaagd om zich op het gebied van kwaliteit te onderscheiden. De subgunningscriteria staan in onderstaande tabel.²³⁶

Tabel 3.5 - Subgunningscriteria

Subgunningscriteria bij het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI)		Maximale score in punten
Kwaliteit	Continuïteit van de dienstverlening wordt behouden bij uitval van een van de andere leveranciers	30
	Verbeteren van de algemene dienstverlening	35
	Verkorten van termijnen zoals genoemd in het programma van eisen	35
Prijs	N.v.t.	0
Totaal maximaal		100

De subgunningscriteria zijn opgesteld op basis van risico's en kansen die het projectteam zag in de periode van het aanbestedingstraject.²³⁷ Net als bij het opstellen van de inkoopdoelen (zie paragraaf 3.2.5) is in het eerste subgunningscriterium te zien dat het potentiële uitvallen van een van de leveranciers toentertijd als een groot risico werd gezien.

Subgunningscriteria waren bij afgelopen aanbesteding een formaliteit

Het beoordelen van de inschrijvingen op kwaliteit aan de hand van bovenstaande subgunningscriteria maakt dat er een ranking in de inschrijvingen ontstaat. Echter, aangezien de wens was om vier leveranciers te krijgen, werden alle inschrijvers gecontracteerd, onafhankelijk van hun score op de gunningscriteria.²³⁸ Het beeld van gemeentefunctionarissen is dat leveranciers dit ook wisten.²³⁹ Dit gegeven, gecombineerd met dat er geen positief gevolg

gekoppeld was aan een hogere plaats in de ranking, maakt dat er een prikkel is om de ambities op de subgunningscriteria beperkt te houden. Deze dynamiek is in de inkoopstrategie ook benoemd.²⁴⁰

De toegevoegde waarde van het opstellen van subgunningscriteria die er alsnog is, is dat er plannen worden gemaakt voor het geval een van de leveranciers daadwerkelijk tijdens de contractperiode zou wegvallen. De leveranciers zijn contractueel gebonden aan deze plannen, dus de contractmanager kan deze erbij pakken wanneer een dergelijke situatie zich voordoet.²⁴¹

4 Contractafspraken met huidige leveranciers

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende deelvraag:

Zijn de afspraken tussen de gemeente en de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen toereikend, afdwingbaar, concreet en helder?

In dit hoofdstuk bespreken we de afspraken, inclusief eventuele termijnen en prijsafspraken. Per type afspraak bespreken we de afgesproken werkwijze, en waar van toepassing de gestelde termijnen en aanvullende financiële afspraken naast de all-in-huurprijzen. Het monitoren van de afspraken door de gemeente en het nakomen van afspraken door leveranciers wordt besproken in hoofdstuk 5.

Belangrijkste bevindingen

Contractafspraken worden vastgelegd in de raamovereenkomst met leveranciers. Hierin wordt verwezen naar het programma van eisen uit de aanbestedingsleidraad waarin inhoudelijke eisen staan voor de levering van hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening. Aanvullende afspraken kunnen ontstaan door bijvoorbeeld het ondertekenen van een convenant, of als uitkomst van overleg met leveranciers. Alle afspraken worden verzameld in het werkafsprakenboek, waarin deze ook geactualiseerd worden.

Er zijn afspraken gemaakt over de maximale doorlooptijden van de dienstverlening van leveranciers. Het valt bij reparaties op dat er een maximale doorlooptijd is afgesproken voor het moment dat een monteur aanwezig is na een reparatieverzoek (afzonderlijk voor spoed- en reguliere reparaties), maar niet voor de doorlooptijd van de gehele reparatie.

In de prijsafspraken zijn de pluspunten uit de contractperiode 2015-2020 behouden, en de verbeterpunten zijn doorgevoerd door de werkwijze aan te scherpen. Geen van de leveranciers noemt de huidige prijzen ontoereikend. Een succesfactor voor goede prijsstelling is volgens de leveranciers de juiste afbakening in de productcategorieën. Daarmee kan er een toereikende all-in-huurprijs worden bepaald per productcategorie.

Er is geen budgetplafond voor Wmo-hulpmiddelen. Kosten kunnen worden beheerd door de indicatiestelling goed in te richten, door de leveranciers een hulpmiddel te laten selecteren onder het uitgangspunt 'goedkoopst adequaat' en door de huurprijzen goed op te stellen.

Er zijn begrippen opgenomen in de afspraken op basis waarvan leveranciers afwegingen moeten maken, maar er zijn geen richtlijnen voor hoe zij die begrippen moeten invullen. Zo is er geen richtlijn die vaststelt wat 'adequaat' is bij het selecteren van een hulpmiddel door leveranciers. Daarnaast is er sprake van een spoedreparatie wanneer iemand volledig afhankelijk is van diens hulpmiddel, maar volledige afhankelijkheid wordt niet gedefinieerd.

Belangrijkste bevindingen

Als derde voorbeeld wordt gesteld dat een aanpassing door de leverancier geregeld dient te worden wanneer deze medisch noodzakelijk is, of noodzakelijk ten behoeve van de zelfredzaamheid van de cliënt. Ook voor deze begrippen wordt geen invulling geboden voor leveranciers.

Er zijn afspraken tussen de gemeente Amsterdam en de leveranciers over de wijze van communicatie met de cliënt. Deze betreffen bijvoorbeeld communiceren over levertijden en over wanneer een afspraak niet door kan gaan. Wanneer er echter nog geen leverafpraak staat, is er geen contractafpraak die voorschrijft dat cliënten op de hoogte dienen te worden gehouden van de voortgang van de levering. Dit type communicatie wordt gemist door cliënten.

Ervaringen van cliënten worden maandelijks gemonitord via een klanttevredenheidsonderzoek. Hiervoor staat een norm van minstens een rapportcijfer van 7,5 gemiddeld per kwartaal voor de algemene tevredenheid die cliënten aan hun leverancier geven. Deze norm biedt beperkte informatie aan de gemeente. Het kwartaalgemiddelde verhuult namelijk de spreiding van rapportcijfers: onvoldoendes kunnen gecompenseerd worden met hoge voldoende. Grote onvrede bij een relatief kleine groep is hierdoor niet zichtbaar.

Zorgcontinuïteit voor cliënten wordt geborgd door de focus op het behouden van leverancier-clientrelaties in de afspraken, door de clause bij beëindiging van de overeenkomst, door de afspraak dat de leveranciers alle op de markt beschikbare hulpmiddelen moeten kunnen leveren en dus kunnen repareren, en door afspraken over overname van het hulpmiddel bij een wisseling van leverancier.

Vaste momenten van informatie-uitwisseling tussen de gemeente en leveranciers betreffen de prestatiedialoog en de managementrapportage. Voor de managementrapportage is vastgelegd wat hierin wordt uitgevraagd. Wat in de prestatiedialoog wordt besproken staat niet in de contractafspraken.

Er zijn drie mogelijke sancties in de contractafspraken opgenomen voor wanneer een leverancier niet voldoet aan de contractafspraken. Initieel wordt gewerkt met een verbeterplan. Daarna kan de gemeente een opdrachtenstop en/of een boete opleggen. De gemeente heeft de ruimte om een passende sanctie te kiezen per situatie.

In het vervolg van dit hoofdstuk beschrijven we deze bevindingen meer in detail.

4.1 Vier typen afspraken

De invulling door de gemeente van de stappen, keuzes en aandachtspunten zoals opgesteld in inkoopfase 3 van figuur 3.2 in paragraaf 3.1.2 zijn terug te vinden in het contract. We kiezen er echter voor om de afspraken tussen de gemeente en leveranciers breder te bekijken, aangezien de reikwijdte van de afspraken breder is dan de genoemde stappen en keuzes. De afspraken tussen de gemeente en leveranciers komen voort uit het programma van eisen uit de aanbestedingsleidraad, de raamovereenkomst met leveranciers en convenanten.²⁴² Deze afspraken worden verzameld in het *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*.²⁴³ Hierin staat ook praktische informatie zoals contactgegevens.

Er zijn vier hoofdcategorieën afspraken tussen de gemeente en leveranciers

Standaard contractafspraken bestaan uit een omschrijving van product en dienstverlening, prijsafspraken en overige formele contractonderdelen.²⁴⁴ Hieraan voegen we, gezien de aard van de dienstverlening, het borgen van cliëntbelangen toe. Dit maakt dat we de afspraken tussen de gemeente en leveranciers in beeld brengen volgens de indeling in onderstaande figuur.

Figuur 4.1 - Typen afspraken

Afspraken tussen gemeente en leveranciers			
Beschrijving van product en dienstverlening	Financiering en facturatie	Geborgde cliëntbelangen	Overige formele contractonderdelen
Passing en selectie	Prijsstelling	Communicatie met cliënt	Communicatie met en informatievoorziening aan gemeente
Levering	Kostenbeheersing	Klanttevredenheid	Gevolgen van niet-nakomen van afspraken
Aanpassingen	Facturatie en verantwoording	Contact met cliëntvertegenwoordigers	Gegevensbescherming
Onderhoud en reparaties		Omgaan met complexe hulpvragen	Aansprakelijkheid
Innames en herverstreking		Zorgcontinuïteit	Conflict- en wijzigingsbeheer
		Klachtenmonitoring	

Voor een aantal onderdelen zijn maximale doorlooptijden afgesproken

Voor onderdelen van de levering en dienstverlening zijn termijnen opgesteld met een maximale doorlooptijd. Deze termijnen worden besproken in de onderdelen van de dienstverlening waarvoor ze gelden. Voor deze termijnen is een norm in werking: 90% van alle doorlooptijden zoals opgenomen in het programma van eisen dient te worden gehaald.²⁴⁵

Prijsafspraken wijken in een beperkt aantal gevallen af van de all-in-huurprijzen

Het merendeel van de financiering verloopt via de vastgestelde all-in-huurprijzen, zoals besproken in paragraaf 3.3.8. Voor sommige specifieke onderdelen van de dienstverlening mag iets gefactureerd worden naast het all-in-tarief. Dit bespreken we in de onderdelen waarvoor dit geldt. Paragraaf 4.3.1 gaat in op de toereikendheid van de huurprijzen.

4.2 Beschrijving van product en dienstverlening

In deze paragraaf gaan we in op de beschrijving van de te leveren producten en dienstverlening. Dit bestaat uit de afspraken om te komen tot levering: passing en selectie, aanpassingen en het leveren zelf. Daarnaast valt service en onderhoud onder de gevraagde dienstverlening, en moet een leverancier een hulpmiddel kunnen innemen en herverstreken.

4.2.1 Passing en selectie

Zoals omschreven in paragraaf 2.1 heeft de gemeente indicatieadviesing bij Argonaut Advies B.V. (hierna: Argonaut) ingekocht. Op basis van een onderzoek wordt een categorie hulpmiddel geadviseerd (of wordt de aanvraag negatief beoordeeld). Op basis van de leverancierskeuze door de cliënt of via de indeling op postcodegebied krijgt een leverancier de opdracht van de gemeente voor het leveren van een hulpmiddel binnen de geïndiceerde categorie. De afspraak is dat de leverancier vervolgens selectie en passing uitvoert binnen die categorie.²⁴⁶ Een passing verzekert dat het hulpmiddel passend is (of gemaakt kan worden) voor de cliënt, en selectie betreft de keuze die de leverancier maakt voor het merk en type hulpmiddel.

Hoe de leverancier het merk en type product bepaalt

Vervolgens is het aan de leverancier om, binnen de geïndiceerde categorie, het juiste type en merk hulpmiddel te verstrekken aan een cliënt.²⁴⁷ De afspraak is dat de leverancier alle op de markt te verkrijgen hulpmiddelen binnen de revalidatiebranche kan leveren, ongeacht type of

merk. Hierbij krijgen zij als uitgangspunt van de gemeente mee om te allen tijde de goedkoopst-adequate voorziening aan te bieden.²⁴⁸ Dit uitgangspunt komt voort uit de Verordening *maatschappelijk ondersteuning 2015* (d.d. januari 2024). Het streven naar 'goedkoopst-adequaaf' wordt gebruikt in zowel de indicatieadviesing (het bepalen van de voorziening waarop de aanvrager recht heeft) als in de selectie van het specifieke hulpmiddel door de leverancier (welk merk en type product krijgt de aanvrager uiteindelijk).

Dit betekent dat de leverancier in principe een goedkoper product verstrekt in plaats van een duurder product, mits het goedkopere product de beperkingen van de persoon voldoende wegneemt. Of het goedkopere product de beperkingen voldoende weg kan nemen, is niet altijd makkelijk te bepalen. Hetzelfde geldt voor het bepalen van de noodzaak van een duurder hulpmiddel. De leverancier bepaalt dit op basis van informatie over de cliënt uit de beschikking, eventueel telefonisch contact met de cliënt (op initiatief van de leverancier), en via de eventuele passing die de leverancier houdt met de cliënt. In geval van complexe hulpvragen wordt de leverancier in zijn selectie vaak bijgestaan door de partij die de dienst Wmo Accent verzorgt. Als er wordt samengewerkt met een productadviseur vanuit Wmo Accent is diens oordeel doorslaggevend in de selectie van het hulpmiddel en de benodigde aanpassingen.²⁴⁹

Aanvullende afspraken over passing en selectie

In de contractafspraken worden nadere afspraken gemaakt over de werkwijze van leveranciers bij passing en selectie. Zo dient de passing bijvoorbeeld zo veel mogelijk plaats te vinden op het woon- of verblijfadres van de cliënt, en is het hulpmiddel dat wordt gebruikt bij de passing bij voorkeur het te leveren middel (waardoor passing en levering gelijktijdig kunnen plaatsvinden als het middel passend blijkt).²⁵⁰

Termijnen voor passing en selectie

Er zijn afspraken gemaakt over de termijn waarbinnen passing en selectie plaats dient te vinden. Hiervoor wordt een maximale doorlooptijd gehanteerd van vijf kalenderdagen na ontvangst van de beschikking door de gemeente.²⁵¹ Binnen deze termijn dient de leverancier over ten minste twee passende middelen te beschikken als pasmodel.²⁵²

Aanvullende prijsafspraken voor passing en selectie

Passing en selectie zijn opgenomen in het all-in-maandtarief van een hulpmiddel en worden niet afzonderlijk door de gemeente vergoed. De enige uitzondering hierop is dat voor cliënten met casemanagement een opslag mag worden gefactureerd voor het passingstraject. Op die manier krijgt een leverancier de ruimte om meer tijd te nemen voor de passing.²⁵³

4.2.2 Levering

Na selectie en passing wordt het hulpmiddel geleverd. De levering kan tijdens dezelfde afspraak als de passing plaatsvinden.²⁵⁴ Het programma van eisen dicteert in een aantal afspraken de werkwijze rondom leveringen. Zo dient de leverancier het hulpmiddel voor de cliënt op optimale wijze af te stellen.²⁵⁵ Daarnaast is vastgelegd dat leveranciers zorgen voor zodanige informatie en instructie aan de cliënt over gebruik, onderhoud en bediening van de hulpmiddelen dat deze veilig en optimaal gebruik kan maken van het hulpmiddel.²⁵⁶

Bij een aantal typen hulpmiddelen horen gewenningslessen

Voor de vervoersvoorzieningen scootmobiel, elektrische rolstoel en (elektrische) driewiel fiets geeft de leverancier indien nodig aanvullend gewenningslessen aan cliënten om veilig en optimaal gebruik van het hulpmiddel te bewerkstelligen.²⁵⁷ Als na het geven van drie gewenningslessen de cliënt niet functioneel en veilig van het hulpmiddel gebruik kan maken, voldoet de cliënt mogelijk niet aan de indicatiecriteria voor de voorziening. Dit komt bijvoorbeeld voor wanneer iemand een scootmobiel toegewezen heeft gekregen, maar tijdens de gewenningslessen als niet-rijvaardig wordt beoordeeld door de leverancier.²⁵⁸ Er is dan contact tussen leverancier en de gemeente

over de te ondernemen stappen.²⁵⁹ Het werkafsprakenboek vult deze afspraken nog iets verder in, inclusief de kosten die gedeclareerd mogen worden voor een aanvullende gewenningsles.²⁶⁰

Er is een checklist voor afleverwerkzaamheden

Om zicht te houden op het nakomen van de gevraagde afleverwerkzaamheden, dient de leverancier bij aflevering gebruik te maken van een checklist. Zo wordt gegarandeerd dat alle afleverwerkzaamheden zijn gedaan. Deze checklist is opgesteld door de gemeente, en wordt per geleverd hulpmiddel ondertekend door de leverancier en de cliënt.²⁶¹ Daarnaast zorgt de leverancier dat de cliënt beschikt over contactgegevens voor service door middel van een sticker op diens hulpmiddel.²⁶² Ook tekenen de cliënt en de leverancier een bruikleenovereenkomst, en deelt de leverancier deze met de gemeente ten behoeve van de facturatieperiode.²⁶³

Termijnen voor levering hangen af van eventuele aanpassingen

De maximaal toegestane doorlooptijd voor levering hangt af van de eventuele aanpassingen, en wordt daarom besproken in de volgende paragraaf. Een legitieme afwijking van deze levertijd is bijvoorbeeld wanneer bij de opdracht tot het leveren van een scootmobiel nog geen adequate stallings- en oplaadmogelijkheid is.²⁶⁴ Als de leverancier dit signaleert bij de levering, dan gaat de levering niet door, en rapporteert de leverancier dit aan de gemeente.

4.2.3 Aanpassingen

In het programma van eisen staan meerdere eisen over aanpassingen aan uitgeleverde hulpmiddelen.²⁶⁵ Zo is de afspraak dat aanpassingen door de leverancier worden verricht wanneer dit medisch noodzakelijk is, of noodzakelijk ten behoeve van vergroting van de zelfredzaamheid. De leverancier bepaalt op basis van een gesprek met de cliënt wat noodzakelijk, en wat wenselijk is. In geval van casemanagement is hierbij ook samenspraak met de casemanager. Strikt wenselijke aanpassingen (niet (medisch) noodzakelijk) mag de leverancier voor particuliere aanschaf voorleggen aan de cliënt. Het begrip 'noodzakelijk ten behoeve van vergroting van de zelfredzaamheid' wordt niet nader toegelicht, en lijkt ons niet eenduidig te beoordelen.

Termijnen voor aanpassingen

In de termijnen die zijn opgesteld voor de levering van hulpmiddelen wordt rekening gehouden met het gegeven dat er maatwerk aanpassingen kunnen zijn die meer tijd vergen.²⁶⁶ De maximale doorlooptijden zijn opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 4.1 - Afgesproken maximale doorlooptijden voor levering

Omschrijving	Maximale doorlooptijd
Levering van standaard hulpmiddel zonder aanpassing	10 werkdagen na ontvangst leveringsopdracht
Levering van standaard hulpmiddel met standaard aanpassing	15 werkdagen na ontvangst leveringsopdracht
Levering van standaard hulpmiddel met individuele aanpassing	30 werkdagen na ontvangst leveringsopdracht

Kosten van aanpassingen verwerkt in all-in-tarief

Met betrekking tot de prijsstelling is afgesproken dat alle noodzakelijke (individuele) aanpassingen binnen het vastgelegde all-in-tarief van de betreffende categorie vallen, tenzij de noodzakelijke aanpassing dermate ingrijpend is dat de categorie van het hulpmiddel wijzigt.²⁶⁷

4.2.4 Onderhoud en reparaties

In deze paragraaf gaan we in op onderhoud en reparaties. Met onderhoud doelen we op herstelwerkzaamheden die aan een hulpmiddel worden uitgevoerd zonder dat er sprake was van een significant verminderd functioneren van het hulpmiddel. Onder reparaties vallen de herstelwerkzaamheden die worden uitgevoerd wanneer een hulpmiddel significant minder functioneert, ook wel correctief onderhoud genoemd. Wanneer sprake is van 'significant verminderd functioneren' wordt bepaald door de gebruiker van het hulpmiddel. De cliënt dient namelijk zelf het eventuele verzoek tot reparatie in.

Afspraken over onderhoud

Er zijn twee vormen van onderhoud in de afspraken opgenomen. De eerste is het onderhoud dat een gebruiker zelf aan diens hulpmiddel verricht. Hiervoor dient de gebruiker volgens de afspraken instructie en informatie te krijgen van de leverancier.²⁶⁸ De leverancier heeft er baat bij om zich aan deze afspraak te houden; zo kan de noodzaak tot reparaties en onderhoud door de leverancier beperkt worden.

De tweede vorm van onderhoud is preventief onderhoud door de leverancier. Preventief onderhoud bestaat uit een controle op de staat van het middel aangaande functionaliteit en veiligheid, het daadwerkelijk gebruik van het middel door de cliënt en in hoeverre het hulpmiddel correct wordt gebruikt. De afspraak is dat leveranciers dit minimaal jaarlijks uitvoeren voor motorisch aangestuurde hulpmiddelen.²⁶⁹ Preventief onderhoud wordt volgens de afspraken zo veel mogelijk met reparaties gecombineerd.²⁷⁰

Leveranciers hebben verschillende interpretaties van preventief onderhoud

Zo blijkt uit intern onderzoek van een van de leveranciers dat preventief onderhoud toekomstige reparaties niet voorkomt.²⁷¹ Een andere leverancier wijst juist op de bredere functie van preventief onderhoud, namelijk om te kunnen signaleren of hulpmiddelen oneigenlijk of niet worden gebruikt. Deze leverancier merkt op dat het signaleren van ongebruikte hulpmiddelen een financiële en een sociale functie heeft. Een ongebruikte scootmobiel is namelijk geen goede besteding van gemeentegeld, maar ook is het een signaal dat iemand mogelijk aan het vereenzamen is.²⁷²

Afspraken over reparaties

De gemeente en leveranciers hebben afspraken over twee vormen van reparaties, namelijk reguliere reparaties en spoedreparaties. In beide gevallen dient de cliënt zelf een aanvraag te doen voor de reparatie. Er is volgens de contractafspraken sprake van een spoedreparatie wanneer een cliënt volledig afhankelijk is van diens hulpmiddel of wanneer het hulpmiddel defect raakt tijdens gebruik op een openbare weg.²⁷³ In de andere gevallen is sprake van een reguliere reparatie. In het gesprek tussen leverancier en cliënt wordt bepaald of er sprake is van spoed.

De afgesproken termijn voor een spoedreparatie is korter

Het vaststellen van de urgentie van een reparatie heeft effect op de gehanteerde doorlooptijd. Zoals het woord suggereert zijn de gestelde termijnen voor spoedreparaties korter dan voor reguliere reparaties.²⁷⁴ In de termijnen is vastgesteld dat bij spoedreparaties binnen één uur een reparateur aanwezig dient te zijn bij de cliënt, en bij een reguliere reparatie geldt een termijn van 24 uur. Wanneer reparatie niet direct mogelijk is, dient er een passende oplossing gevonden te worden in overleg met de cliënt, of dient er een vervangend hulpmiddel geregeld te worden ter overbrugging. Bij spoedreparaties geldt daarvoor een termijn van 24 uur, en voor reguliere reparaties een termijn van zes kalenderdagen.

Geen duidelijke afspraken over wanneer er sprake is van spoed

De gemeente en leveranciers hebben geen uniforme vastgelegde werkwijze voor het bepalen of er sprake is van spoed.²⁷⁵ Volgens de afspraken zouden de reparaties bij cliënten die volledig afhankelijk zijn van hulpmiddelen met spoed moeten verlopen. Maar er is geen definitie voor 'cliënten die volledig afhankelijk zijn van hun hulpmiddel' opgenomen in de contractafspraken of aanvullende documenten.²⁷⁶ De afweging of er sprake is van spoed is momenteel dus maatwerk, en de uitkomst is direct afhankelijk van de inschatting van de specifieke medewerker die iemand spreekt en het overtuigingsvermogen van de cliënt, en indirect afhankelijk van de manier waarop medewerkers hierin getraind worden door de leverancier.

Er is geen overeenstemming onder leveranciers over het nut van een definitie voor wanneer sprake is van spoed. Aan de ene kant geeft een leverancier aan dat in andere gemeenten geprobeerd is een eenduidige afbakening te maken, maar dat dit niet altijd werkbaar is.²⁷⁷ Aan de andere kant noemt een andere leverancier de huidige definitie van spoed een "grijs gebied", en verwacht deze leverancier hier in de volgende aanbesteding een helderdere definitie voor.²⁷⁸

Het argument van de ambtelijke organisatie om geen definitie op te stellen voor wanneer er sprake is van spoed, is hun wens om leveranciers te laten kijken naar de specifieke situatie waarin een cliënt verkeert.²⁷⁹ Uit die gedachtegang valt af te leiden dat zelfs de weinige handvatten die worden gegeven in de uitsplitsing spoed en regulier in het programma van eisen volgens de gemeente niet rechtlijnig aangehouden hoeven te worden. Het voorbeeld in onderstaand kader illustreert dit.

De gemeente over hoe de urgentie situatie-afhankelijk is

De gemeente illustreert met een voorbeeld hoe het van de situatie van een cliënt kan afhangen of een bepaalde reparatie spoed is. Cliënt A is onderweg met diens scootmobiel en krijgt een lekke band, maar zit rustig in een café met een kop koffie. De rolstoel van cliënt B krijgt thuis een lekke band, waardoor cliënt B scheef zit en kan niet katheteriseren. In zulke gevallen is het ongewenst om harde eisen te hebben als 'buiten is altijd spoed' en hier normen aan te koppelen. Het is hier namelijk wenselijk dat cliënt B eerder wordt geholpen dan cliënt A.²⁸⁰

Maximale doorlooptijden voor afronding van de gehele reparatie ontbreken

Er zijn geen afspraken over maximale doorlooptijden voor het gehele reparatieproces. Cliëntenbelang Amsterdam noemt het ontbreken van deze afspraken nadelig voor cliënten, doordat ze het beeld hebben dat de gemeente hierdoor beperkt tot niet kan bijsturen.²⁸¹

4.2.5 Innames en herverstrekking

Afspraken over innames

Het komt voor dat de gemeente een leverancier opdracht geeft tot het innemen van een hulpmiddel. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer de ondersteuningsbehoefte van een cliënt verandert en een ander hulpmiddel nodig is, wanneer een cliënt overlijdt, of wanneer een cliënt wisselt van leverancier waarbij het (beheer van) het oude hulpmiddel niet wordt overgedragen. In het programma van eisen is met name een procesbeschrijving opgenomen voor de inname van hulpmiddelen.²⁸² In het werkafsprakenboek wordt dit proces nader gespecificeerd.²⁸³

Termijnen voor innames

Voor innames is een maximale doorlooptijd opgenomen in de termijnen van het programma van eisen. De maximale doorlooptijd wordt gesteld op veertien kalenderdagen na het ontvangen van de inname-opdracht van de gemeente.²⁸⁴ Het valt ons op dat voor innames een norm is ingesteld, aangezien onze inschatting is dat dit onderdeel van de dienstverlening voor cliënten geen haast heeft.

Afspraken over herverstreking

Het innemen van hulpmiddelen biedt de mogelijkheid tot het herverstrekken ervan. Het programma van eisen legt vast dat het herverstrekken van een passend hulpmiddel altijd voorrang heeft op levering van een nieuw middel.²⁸⁵ Er worden een aantal aanvullende eisen toegevoegd waaraan de her te verstrekken middelen dienen te voldoen, zoals dat het middel schoon moet zijn, en geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen heeft. Afzonderlijke eisen om herverstreking af te dwingen zijn volgens een leverancier niet nodig, aangezien er een prikkel tot herverstreking ontstaat door de prijsstelling.²⁸⁶ De andere leveranciers beamen deze prikkel.²⁸⁷

4.3 Financiering en facturatie

In deze paragraaf gaan we in op de financiering en facturatie. Dit betreft de prijsstelling, de mogelijkheden tot kostenbeheersing, en facturatie en verantwoording.

4.3.1 Prijsstelling

Pluspunten over de prijsstelling van contractperiode 2015-2020 zijn behouden

De afspraken over de prijsstelling zijn grotendeels vastgelegd tijdens de voorbereidende inkoopfase, zoals beschreven in paragraaf 3.3.8. Er is gekozen om de prijsstelling in te richten met maandelijkse all-in-huurprijzen. Dit is in lijn met een pluspunt van de evaluatie van de contractperiode 2015-2020.²⁸⁸ Voor zestien van de twintig productcategorieën zijn deze huurprijzen door de gemeente vastgesteld, en voor de andere vier categorieën wordt de maandelijkse all-in-huurprijs bepaald met een offerte.

Verbeterpunten over de prijsstelling van contractperiode 2015-2020 zijn doorgevoerd

In de evaluatie van de contractperiode 2015-2020 waren ook een aantal verbeterpunten gesignaleerd met betrekking tot de huurprijzen.²⁸⁹ De verbeterpunten zijn besproken bij het opstellen van de inkoopstrategie in 2020.²⁹⁰ Er bleek met name een aanscherping van de werkwijze nodig. Volgens de gemeentefunctionarissen en de leveranciers bij wie hier actief naar is gevraagd, zijn deze verbeterpunten adequaat opgelost, en niet meer van toepassing in de huidige contractafspraken.²⁹¹

Leveranciers tevreden met huidige tariefstelling

Geen van de leveranciers geeft aan dat de huidige tarieven ontoereikend zijn.²⁹² Voor individuele cliënten kan het zijn dat een tarief niet-kostendekkend is, maar dit kan gecompenseerd worden met andere cliënten voor wie de kosten juist lager liggen. Een leverancier merkt op dat deze werkwijze in Amsterdam werkt, doordat de volumes voldoende groot zijn.²⁹³ Een andere belangrijke factor die volgens leveranciers bijdraagt aan de juiste prijsstelling, is de categorie-indeling. Een leverancier noemt dat de categorie-indeling in andere gemeenten tot veel discussies kan leiden, maar dat deze in Amsterdam helder is.²⁹⁴ Zo zijn er in Amsterdam bijvoorbeeld afzonderlijke categorieën voor fietsen die wel/niet elektrisch ondersteund zijn.²⁹⁵ Volgens een van de leveranciers zorgt dit ervoor dat er geen problemen ontstaan nu het aandeel elektrisch ondersteunde fietsen van het totale assortiment fietsen groeit; hier worden namelijk afzonderlijke tarieven voor gehanteerd.²⁹⁶ Daarnaast is het helpend dat voor een aantal categorieën de maandprijs wordt bepaald via offertes en op die manier maatwerk toegepast kan worden.²⁹⁷

Financiering complexe hulpvragen wordt ook positief geëvalueerd

Volgens de gemeentefunctionarissen is het speelveld wat betreft financiën gelijk tussen de leveranciers, onafhankelijk van de spreiding van complexe aanvragen.²⁹⁸ Leveranciers ontvangen namelijk een maandbedrag aan all-in-huur per hulpmiddel, afgestemd op het type hulpmiddel. Wanneer het hulpmiddel zelf ongebruikelijk is, wordt hier via een offerte een maandbedrag voor afgesproken. Daarnaast ontvangen leveranciers, wanneer er sprake is van casemanagement, een vaste opslag om meer tijd te kunnen nemen voor passingen.²⁹⁹ Het beeld van de betrokken

gemeentefunctionarissen is dat leveranciers voldoende worden gecompenseerd voor hun cliëntsamenstelling.

Geen van de leveranciers geeft aan tegen problemen aan te lopen met betrekking tot de huurprijzen bij complexe aanvragen.³⁰⁰ Een leverancier vertelt dat voor hulpmiddelen in de buitencategorie offertes opgesteld worden en dat hier bij de gemeente bijna nooit discussie over ontstaat. Het beeld van deze leverancier is dat er voldoende domeinkennis is bij de afdeling Services en Data van de gemeente om tot een goede beoordeling van de offertes te komen.³⁰¹ Wel geeft een van de leveranciers aan dat complexe hulpvragen aanvullende aandacht vragen om te balanceren tussen behoefte van de cliënt, contracteisen en betaalbaarheid.³⁰² Een andere leverancier noemt dat het de crux is om te leveren wat noodzakelijk is, zonder alle ‘puur wenselijke’ opties mee te nemen. Dit is nodig om te zorgen dat de leverancier rendabel kan blijven, de benodigde zorg kan leveren en ook kan blijven investeren in diens bedrijf.³⁰³ De contractafspraken ondersteunen deze werkwijze, bijvoorbeeld door voor aanpassingen op te nemen dat enkel medische of ten behoeve van de vergroting van iemands zelfredzaamheid noodzakelijke aanpassingen dienen te worden gedaan, en strikt wenselijke aanpassingen voor particuliere aanschaf mogen worden aangeboden die door de client worden betaald.³⁰⁴

Ontwikkeling iWmo leidt tot nieuwe productcategorieën en prijzen

Het ICT-systeem dat de gemeente en leveranciers gebruiken heeft in het najaar van 2024 een upgrade gehad, en er wordt sinds eind 2024 gewerkt met iWmo-berichtenverkeer. Met die wissel zijn er volgens de ambtelijke organisatie meer productcategorieën in vaste tariefgroepen toegevoegd.^{xvi}³⁰⁵ Om tot de juiste prijzen voor nieuwe, aangepaste of samengevoegde productcategorieën te komen, is volgens de ambtelijke organisatie veel contact geweest tussen de gemeente en leveranciers. Op basis hiervan heeft de gemeente een uiteindelijk voorstel gedaan voor de prijzen van betreffende categorieën, en hiermee zijn de leveranciers akkoord gegaan.³⁰⁶

4.3.2 Kostenbeheersing

Er is voor Wmo-hulpmiddelen geen budgetplafond waarmee de gemeente en leveranciers rekening dienen te houden.³⁰⁷ Dit betekent dat er geen maximaal aantal hulpmiddelen is dat uitgegeven kan worden. Wanneer een aanvraag komt waarop een indicatie volgt, moet geleverd worden. Dit volgt uit de gemeentelijke taak om in hulpmiddelen te voorzien.

Wel betekent het voor de gemeente dat kostenbeheersing alleen plaats kan vinden door goede en passende indicatiestelling, huurprijzen die toereikend maar beperkt zijn, en de juiste selectie door leveranciers. Daarbij heeft de juiste selectie door leveranciers invloed op de juiste huurprijzen: doordat de leveranciers de goedkoopst adequate oplossing moeten leveren, dekken de all-in-huurprijzen hun kosten. De huurprijzen zouden niet kostendekkend zijn voor leveranciers wanneer zij weliswaar adequate, maar (structureel) duurdere hulpmiddelen zouden inzetten. Door dit mechanisme is kostenbeheersing geborgd in de contractafspraken.^{xvii}

4.3.3 Facturatie en verantwoording

Facturatie verloopt met beperkte administratieve lasten

Met betrekking tot de financiën heeft de gemeente als doel “de facturatie zo eenvoudig mogelijk en sluitend te laten verlopen”.³⁰⁸ De all-in-huurprijzen waarmee wordt gewerkt, dragen hieraan bij: deze zorgen voor beperkte administratieve lasten.³⁰⁹ Daarnaast wordt gewerkt met

^{xvi} Waarom dit het gevolg is van de wissel naar iWmo, is voor ons onbekend.

^{xvii} Zie paragraaf 2.1 voor meer informatie over de indicatiestelling, paragraaf 4.2.1 voor meer informatie over de selectie door leveranciers en lees in paragrafen 3.3.8 en 4.3.1 meer over de prijsstelling.

verzamelacturen via ZorgNed. Dit werd als prettig aangemerkt in de evaluatie van het voorgaande contract en wordt behouden.³¹⁰

De contractafspraken bevatten eisen ten behoeve van verantwoording

Ter verantwoording leggen de contractafspraken vast dat de gemeente gerechtigd is om materiële controle uit te laten voeren bij de leverancier voor controle op de rechtmatigheid van de declaratie en de juistheid van de gevoerde administratie en administratieve procedures. Ook dient de leverancier volgens de contractafspraken jaarlijks een verklaring af te leggen met goedkeuring van een geregistreerd accountant over de gefactureerde productie van het voorgaande kalenderjaar.³¹¹

4.4 Geborgde cliëntenbelangen

Deze paragraaf gaat in op de mate waarin cliëntenbelangen worden geborgd in de contractafspraken. Hierbij gaan we in op zes onderdelen: communicatie met cliënt, monitoring klanttevredenheid, afspraken over contact met cliëntvertegenwoordigers, omgaan met complexe hulpvragen, zorgcontinuïteit en klachtenmonitoring.

4.4.1 Communicatie met cliënt

In het programma van eisen is een aantal eisen opgenomen over hoe gecommuniceerd wordt met cliënten. We categoriseren ze hieronder naar de aard van de eisen.

Beperkte eisen rondom communicatie op initiatief van de leverancier

Voor communicatie op initiatief van de leverancier is afgesproken dat de leverancier direct contact opneemt met de cliënt wanneer de passings-, leverings- of reparatiedatum niet gehaald wordt.³¹² Ook is afgesproken dat leveranciers de cliënt informeren over levertijden.³¹³

Er zijn daarentegen geen afspraken gemaakt over hoe de leveranciers moeten communiceren over de leverdatum, bijvoorbeeld over de leverdatum zelf of over leveringen die langer duren dan gepland. Ook voor reparaties is niet afgesproken dat de leverancier de cliënt dient te informeren over doorlooptijden. Daarnaast geldt ook voor reparaties dat er geen afspraken zijn over tussentijdse communicatie wanneer er nog geen datum is vastgesteld. Ook uit een onderzoek van GGD Amsterdam Inspectie blijkt dat tussentijdse informatievoorziening niet plaatsvindt.³¹⁴

Afspraken over bereikbaarheid ten behoeve van communicatie op initiatief van de cliënt

Ten aanzien van communicatie op initiatief van de cliënt zijn er afspraken gemaakt over de bereikbaarheid van de leverancier.³¹⁵ Hierin zijn eisen opgenomen zoals het telefonisch bereikbaar zijn tussen 8.30 en 17.00 uur op werkdagen voor algemene vragen, en 24 uur per dag, 7 dagen per week voor servicegerichte vragen. Voor beide typen vragen worden cliënten persoonlijk te woord gestaan. Ook is er de afspraak dat een telefoonnummer beschikbaar wordt gesteld voor het versturen van tekstberichten.

Voor onderdelen van de bereikbaarheid is een termijn opgenomen

Ook voor de responsetijden zijn termijnen opgenomen, deze staan in onderstaande tabel.³¹⁶

Tabel 4.2 - Afgesproken maximale responsetijden

Omschrijving	Maximale responsetijden
Contactformulier reparatietijd	De responsetijd voor een ingevuld contactformulier is maximaal 24 uur.

Omschrijving	Maximale responsetijden
Aanname telefoongesprekken	80% van de aangeboden telefoongesprekken wordt binnen 20 seconden aangenomen. Alle aangeboden telefoongesprekken worden binnen 60 seconden aangenomen.
Tekstbericht defect	Tekstberichten waarin een defect wordt gemeld, worden binnen 1 uur beantwoord.
Schriftelijk ingediend klachtenformulier	De responsetijd voor een ingevuld en ingediend klachtenformulier is maximaal 24 uur.
Inhoudelijke reactie op klachtenformulier	De cliënt ontvangt z.s.m. en uiterlijk binnen 5 werkdagen na melding of het indienen van een klacht van leverancier een terugkoppeling over de afhandeling van zijn klacht.
Gemaakte afspraak kan niet doorgaan	De betreffende cliënt wordt hierover minimaal 24 uur van te voren geïnformeerd.

Omgang met cliënten

Andere afspraken voor communicatie betreffen de omgang met cliënten. In de Aanbestedingsleidraad wordt het volgende gesteld: “De door [leverancier, *red.*] in te zetten medewerkers bejegenen de cliënt respectvol, eerbiedigen zijn privacy en overleggen met de cliënt over de te maken keuzes en mogelijkheden.”³¹⁷ Dit wordt in het programma van eisen geborgd door de eisen die worden gesteld aan het personeel van de leverancier. Zo dienen alle medewerkers die persoonlijk contact hebben met cliënten een training en/of opleiding te hebben gevolgd gericht op omgang met cliënten.³¹⁸ Daarnaast is met betrekking tot medewerkers die de telefoon beantwoorden een aantal kwaliteitseisen opgenomen, waaronder dat de medewerker een servicegerichte en cliëntvriendelijke instelling heeft, en kennis heeft van en ervaring met de omgang met de Wmo-doelgroepen.³¹⁹

4.4.2 Monitoring klanttevredenheid

Er is een contractafspraken die stelt dat leveranciers doorlopend onderzoek uitvoeren naar de tevredenheid van cliënten na iedere levering, aanpassing of reparatie.³²⁰ De minimale vragenlijst is in het programma van eisen vastgelegd (zie onderstaande tabel).³²¹

Tabel 4.3 - Minimale vragen klanttevredenheidsonderzoek volgens het programma van eisen

In het klanttevredenheidsonderzoek wordt ten minste gevraagd naar een oordeel over:
<ul style="list-style-type: none"> • Deskundigheid van medewerkers; • Niveau van dienstverlening (m.b.t. passing, levering, service en onderhoud); • Doorlooptijden; • Communicatie naar cliënt; • Bejegening van cliënt; • Klachtafhandeling; • Algehele tevredenheid over de dienstverlening.

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt in gezamenlijke opdracht van de leveranciers uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau (ZorgfocuZ). ZorgfocuZ voert dit onderzoek uit voor alle vier

de leveranciers op een uniforme manier. De leveranciers leveren hiervoor één keer per maand een lijst aan met de cliënten waarvoor zij een levering, aanpassing of reparatie hebben uitgevoerd.

Amsterdam stuurt op beperkt deel van de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek

In de contractafspraken is een norm vastgesteld voor de klanttevredenheid om de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken. Over het kwartaal dient gemiddeld minimaal een 7,5 gescoord te worden voor algehele tevredenheid over de leverancier (schaal 1-10).³²²

Amsterdam heeft geen contractafspraken geformuleerd voor andere informatie uit de klanttevredenheidsonderzoeken. Zo zijn er geen normen voor de waardering van deelprocessen van levering en reparatie.

Beperkingen aan bruikbaarheid van kwartaalgemiddelden

De keuze voor een kwartaalgemiddelde van algemene tevredenheid als norm kent beperkingen. Het werken met een gemiddelde maakt dat er geen zicht is op lage waarderingen (onvoldoendes kunnen gecompenseerd worden door hoge voldoende). Daarnaast kunnen er verschillen in tevredenheid zijn rond levering, reparaties en producten die zo niet zichtbaar worden.

Ook geeft Cliëntenbelang Amsterdam (CBA) aan dat er zo geen zicht is op de grote problemen die zich voor doen bij een relatief kleine groep mensen.³²³ Het beeld van CBA is dat de problemen zich vooral voor doen voor mensen met complexe hulpmiddelen, een onderscheid dat ook niet zichtbaar is in de gemiddelde kwartaalcijfers.

Leveranciers positief over nut van de onderzoeken

De leveranciers zijn over het algemeen tevreden over de klanttevredenheidsonderzoeken en gebruiken naar eigen zeggen de informatie om te verbeteren. Eén leverancier noemt het klanttevredenheidsonderzoek leidend om een beeld te vormen van het perspectief van de cliënt.³²⁴ Deze leverancier is vooral blij met de inzichten op deelonderwerpen en de algehele tevredenheid. Een andere leverancier is ook tevreden over de signalen die te zien zijn in dit onderzoek.³²⁵ De open antwoorden bieden inhoudelijke reflecties op problemen, en ook positieve feedback die kan worden teruggekoppeld aan medewerkers in interne evaluaties. Er bestaat bij deze leverancier echter de wens om een betere rapportagetool en meer inzicht in de toelichting van cliënten te krijgen, zodat hun inbreng via dit onderzoek nog beter kan worden meegenomen. Hierover wordt momenteel overlegd tussen de leverancier en de ambtelijke organisatie.

Twee leveranciers vertelden ons naast het uniforme onderzoek van ZorgfocuZ ook hun eigen klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren.³²⁶ Dit is op eigen initiatief en niet naar aanleiding van een contractafpraak.

4.4.3 Afspraken over contact met cliëntvertegenwoordigers

De enige contractafpraak voor leveranciers met betrekking tot het betrekken van algemenere signalen door middel van bijeenkomsten met CBA is dat leveranciers op verzoek deelnemen aan cliëntenraden en cliëntenpanels.³²⁷

Er is geen contractafpraak die aanstuurt op het overnemen van adviezen van partijen als CBA.

4.4.4 Omgaan met complexe hulpvragen

Zoals omschreven in paragraaf 2.2 heeft de gemeente besloten om te werken met casemanagement of productadvies voor complexe hulpvragen onder de noemer 'Wmo Accent'. De gemeente Amsterdam en de leveranciers hebben verschillende afspraken gemaakt over het casemanagement en productadvies. Overkoepelend wordt in het programma van eisen

beschreven welke extra inzet van leveranciers wordt verwacht voor cliënten bij wie sprake is van casemanagement. De complexiteit van de problematiek binnen casemanagementtrajecten vraagt om extra samenwerking en afstemming in verhouding tot reguliere dienstverlening. Zo dienen leveranciers bijvoorbeeld regelmatig telefonisch ad hoc overleg te hebben met de casemanager over statusvragen en het herstellen van vastgelopen trajecten, en dienen ze rekening te houden met extra voorbereidingstijd voor passingen en meerdere passingen per cliënt.³²⁸

Dergelijke processtappen zijn ook per onderdeel van de dienstverlening vastgelegd. Voor de passing en selectie is bijvoorbeeld opgenomen: "In geval van samenwerking met een productadviseur is het oordeel van de productadviseur uiteindelijk doorslaggevend bij selectie van het hulpmiddel en benodigde aanpassingen".³²⁹

In Amsterdam wordt maatwerk bij complexe problematiek gegeven via casemanagement

Gedurende de looptijd van het contract is het convenant *Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen* door de gemeente ondertekend in overleg met de leveranciers.³³⁰ De ingang van dit convenant heeft weinig gevolgen gehad voor de al bestaande afspraken met leveranciers, omdat het convenant grotendeels al aansloot op de bestaande afspraken over omgang met casemanagement.

Er zijn ook cliënten die geen gebruik maken van casemanagement, maar wel complexe problematiek hebben. Dit komt voor doordat het gebruik van casemanagement vrijwillig is (al worden sommige cliënten wel extra aangemoedigd er gebruik van te maken).³³¹ Voor deze cliënten is het niet vastgelegd of de extra inzet die is afgesproken met leveranciers wanneer er sprake is van casemanagement, ook voor hen geboden dient te worden.

Maximale doorlooptijden bij casemanagement worden in offerte vastgelegd

Ook in de afgesproken maximale doorlooptijden wordt rekening gehouden met leveringen waarbij sprake is van casemanagement. Zo zijn er eigen termijnen opgesteld voor complexe hulpmiddelen waarvan de prijsstelling is bepaald met een offerte: in de offerte wordt ook de doorlooptijd van de levering vastgesteld.³³² Deze doorlooptijd wordt door Adviesbureau Reade gecontroleerd op redelijkheid op basis van hun professionele inschatting.³³³

4.4.5 Zorgcontinuïteit

Voor cliënten is zorgcontinuïteit van groot belang. Per cliënt is sprake van zorgcontinuïteit wanneer de cliënt over het benodigde Wmo-hulpmiddel blijft beschikken en bij een leverancier terecht kan voor onderhoud en reparatie. De gemeente en leveranciers borgen de zorgcontinuïteit aan de hand van de volgende afspraken:

- Aan de leveranciers werd bij het inschrijven op de aanbesteding gevraagd een plan op te stellen voor hoe continuïteit van de dienstverlening wordt behouden bij uitval van een van de andere leveranciers.³³⁴
- Leveranciers die bij een toekomstige aanbesteding niet opnieuw gecontracteerd worden, moeten hun hulpmiddelen overdragen aan opvolgende leveranciers.³³⁵
- De afspraak is dat alle leveranciers alle hulpmiddelen kunnen leveren.³³⁶ Dit betekent dat alle leveranciers ook alle hulpmiddelen kunnen repareren bij een overname.
- De gemeente heeft het VNG-convenant *Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing* getekend.³³⁷ Dit convenant heeft als doel "ervoor te zorgen dat de cliënt geen hinder ondervindt van een verhuizing en het de reeds ter beschikking gestelde hulpmiddel[en, red.] kan blijven

gebruiken”.^{xviii338} Dit convenant zorgt voor zorgcontinuïteit bij verhuizen vanuit of naar een andere gemeente. Daarnaast wordt de werkwijze door leveranciers gebruikt wanneer cliënten willen wisselen van leverancier.³³⁹

4.4.6 Klachtenmonitoring

Met betrekking tot klachtenmonitoring is een definitie voor klachten vastgelegd: “iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid door de cliënt over één van de facetten van de dienstverlening van de leverancier”.³⁴⁰

De leverancier dient cliënten te informeren over de klachtenprocedure

Om te zorgen dat cliënten weten hoe zij moeten klagen, is afgesproken dat de leveranciers op hun website informatie zetten over het indienen van klachten, en de mogelijkheid bieden tot het schriftelijk indienen van een klachtenformulier.³⁴¹ Ook verstrekt de leverancier informatie over de klachtenprocedure tijdens de aflevering van het hulpmiddel.³⁴²

Leverancier handelt klachten in principe zelf af, gevolgd door rapportage

Wanneer er een klacht binnenkomt, is de afspraak dat leveranciers zelf verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van klachten.³⁴³ Bij ontevredenheid over de klachtafhandeling bij de cliënt verwijst de leverancier de cliënt door naar de Ombudsman Metropool Amsterdam. Op verzoek volgt dan overdracht van het dossier en bemiddeling/behandeling door de Ombudsman Metropool Amsterdam.

Over de rapportage van klachten is afgesproken dat de leveranciers de informatie over klachten die bij hen kenbaar worden gemaakt door cliënten registreren en maandelijks aanleveren in het format van de gemeente.

Er zijn responsetijden opgenomen voor de reacties op een klachtenformulier

De responsetijden voor klachtenformulieren staan in onderstaande tabel.³⁴⁴

Tabel 4.4 - Afgesproken maximale responsetijden voor klachten

Omschrijving	Maximale responsetijden
Schriftelijk ingediend klachtenformulier	De responsetijd voor een ingevuld en ingediend klachtenformulier is maximaal 24 uur.
Inhoudelijke reactie op klachtenformulier	De cliënt ontvangt z.s.m. en uiterlijk binnen 5 werkdagen na melding of het indienen van een klacht van de leverancier een terugkoppeling over de afhandeling van zijn klacht.

4.5 Overige contractafspraken

Er zijn contractafspraken die nog niet aan bod zijn gekomen in de vorige paragrafen, die bespreken we in deze laatste paragraaf van dit hoofdstuk. Dit zijn afspraken die raken aan contractmanagement, zoals het contact met de gemeente via overleggen en documentatie, en de

^{xviii} In het convenant is onder meer opgenomen dat de administratieve en financiële afwikkeling van de overgang van hulpmiddelen onderling tussen de betrokken leveranciers wordt geregeld, en dat de prijs voor deze overname tot stand komt volgens een eenduidige overnameregeling. Er worden in het document handvatten gegeven voor het bepalen van de overnameprijs en voor werkprocessen.^{xviii}

gevolgen van het niet-nakomen van contractafspraken. Daarnaast zijn er meer formele contractafspraken, zoals over privacy en aansprakelijkheid. Ten slotte bespreken we in deze paragraaf het conflict- en wijzigingsbeheer.

4.5.1 Communicatie met en informatievoorziening aan gemeente

In de contractafspraken met de leveranciers zijn ook afspraken vastgelegd over de wijze van communicatie met de gemeente. Ook zijn er afspraken gemaakt over de wijze waarop een leverancier de gemeente op de hoogte moet houden wanneer een contractafpraak niet uitgevoerd kan worden, bijvoorbeeld wanneer levering niet kan plaatsvinden doordat geïndiceerde, noodzakelijke aanpassingen aan de woning nog niet zijn uitgevoerd.³⁴⁵

De twee vaste vormen van communicatie met en informatievoorziening aan de gemeente die in afspraken zijn vastgelegd betreffen de prestatiedialoog en de managementrapportage.

De frequentie van de prestatiedialoog is afgesproken, de inhoud niet

In het contract is vastgelegd dat de gemeente en de leveranciers minimaal één keer per kwartaal een contractoverleg voeren (in de praktijk heet dit een prestatiedialoog).³⁴⁶

Er is geen afspraak over welke onderwerpen aan bod komen in dit overleg. Er is een handreiking van de gemeente die vijf sturingselementen voorschrijft die in de prestatiedialoog aan bod zouden moeten komen. Dit zijn: kwaliteit van de dienstverlening, uitputting van het budget en budgetprognose, cliëntaantallen en -stromen, tijdigheid/volledigheid/justheid van informatievoorziening, en inhoudelijke opgaven en ontwikkeldoelen.³⁴⁷ Maar het is niet afgesproken dat hieraan vastgehouden wordt.

De managementrapportage bevat maandelijks een lijst indicatoren

De gemeente Amsterdam en de leveranciers hebben afgesproken dat de leveranciers managementrapportages opstellen en met de ambtelijke organisatie delen.³⁴⁸ Leveranciers dienen deze rapportages op te leveren volgens een format. Ook is afgesproken welke informatie de managementrapportages bevatten. De informatie die per maand aangeleverd dient te worden is opgenomen in onderstaande tabel. Daarnaast dient de leverancier per jaar een basisbestand met uitstaande middelen bij te houden, en een registratie per hulpmiddel.

Tabel 4.5 - Managementinformatie per maand, per categorie

Maandelijks aan te leveren managementinformatie ³⁴⁹
▪ Aantal geleverde middelen
▪ Aantal geleverde herverstrekte middelen
▪ De verhouding 'nieuwe leveringen' ten opzichte van 'herverstrekkers' in totaal geleverde middelen
▪ Aantal ingenomen middelen
▪ Aantal uitgevoerde passingen
▪ Aantal aangeleverde offertes t.b.v. categorie 17-20
▪ Aantal uitgevoerde reparaties
▪ Aantal openstaande opdrachten nog binnen doorlooptijd
▪ Aantal openstaande opdrachten waarbij de doorlooptijd is overschreden
▪ Aantal openstaande opdrachten waarbij de doorlooptijd twee keer is overschreden
▪ Aantal geleverd binnen doorlooptijd
▪ Aantal geleverd buiten doorlooptijd
▪ Telefonische bereikbaarheid
▪ Aantal (werkvoorraad) openstaande passingen op peildatum

Maandelijks aan te leveren managementinformatie³⁴⁹

- Aantal (werkvoorraad) waarvoor opdracht is verleend maar nog niet afgeleverde voorzieningen per categorie
- Aantal uitgevoerde reparaties
- Aantal openstaande opdrachten tot reparatie
- Aantal gemelde klachten
- Aantal klachten in behandeling en doorlooptijd
- Aantal klachten afgehandeld en de wijze waarop deze zijn opgelost
- Rapportage over alle genoemde eisen onder 'Kwaliteit' in het programma van eisen

Bij deze eisen is opgenomen dat de gemeente naast de gegevens uit bovenstaande tabel aanvullend andere gegevens, informatie en/of analyses (incidenteel) mag uitvragen, en dat leveranciers deze dan kosteloos beschikbaar dienen te stellen.³⁵⁰

De afweging over welke managementinformatie te includeren, is niet gemakkelijk

Het bepalen wat wel en niet uit te vragen is volgens betrokken functionarissen een dilemma voor de gemeente.³⁵¹ Aan de ene kant is er een grote behoefte aan informatie, aan de andere kant is er de wens om administratieve lasten te beperken, en om geen ongewenste prikkels te creëren.³⁵²

Een andere vorm van rapportage voor doorlooptijden kan andere prikkels geven

Een voorbeeld van een ongewenste prikkel betreft de norm voor doorlooptijden. Er zijn in het programma van eisen allerlei maximale doorlooptijden opgenomen, bijvoorbeeld voor de levering van hulpmiddelen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen hulpmiddelen zonder aanpassingen, met standaard aanpassingen en met individuele aanpassingen (zie paragraaf 4.2.3), en er zijn afwijkende termijnen voor levering waarbij sprake is van casemanagement (zie paragraaf 4.4.4). In het huidige contract is een norm opgenomen voor het totale aantal leveringen dat binnen de gestelde termijn moet zijn: 90% moet binnen de gestelde maximale doorlooptijd behandeld zijn.³⁵³ Wanneer deze norm anders wordt gesteld, bijvoorbeeld per categorie hulpmiddelen, kan dit volgens de ambtelijke organisatie als gevolg hebben dat er door leveranciers voor wordt gekozen op zo'n manier te prioriteren dat de norm wordt gehaald. Deze prioritering die als doel heeft om de juiste cijfers te halen, kan dan de plaats innemen van prioritering op basis van de inschatting van urgentie door de leverancier, aldus de ambtelijke organisatie.³⁵⁴

In de afgesproken indicatoren wordt geen onderscheid gemaakt tussen reguliere leveringen en leveringen aan cliënten met een complexe hulpvraag

In de managementrapportage wordt geen onderscheid gemaakt tussen reguliere leveringen en leveringen voor mensen met een complexe hulpvraag. Volgens gemeentefunctionarissen is dit ook niet wenselijk. Het zou volgens hen veel discussie opleveren over de definitie van 'complex' en ook via dit onderscheid kunnen perverse prikkels ontstaan die effect hebben op de prioritering van cliënten, zoals hiervoor omschreven.³⁵⁵ Leveranciers geven daarentegen aan dat de complexiteit van casussen nu goed te herkennen is voor hen, bijvoorbeeld doordat er sprake is van casemanagement of aan de hand van het type hulpmiddel.³⁵⁶ Er is daarnaast in de huidige praktijk al enige vorm van onderscheid: leveranciers mogen namelijk verschillende doorlooptijden hanteren wanneer de levering met individuele aanpassingen is, of wanneer sprake is van casemanagement. Afzonderlijk rapporteren op die typen leveringen zou dus mogelijk moeten zijn, en het is ook mogelijk om voor elke categorie een (verschillende) norm op te stellen.

De ambtelijke organisatie mist naar eigen zeggen op een aantal onderdelen informatie

De betrokken gemeentefunctionarissen geven aan grotendeels tevreden te zijn met de huidige keuzes in informatievoorziening via de managementrapportage. Ze geven echter ook aan

gegevens te missen, met name met betrekking tot doorlooptijden.³⁵⁷ Zo zijn er geen gegevens van de duur van leveringen in de gevallen dat de maximale doorlooptijd is overschreden: er is geen informatie over de grootte van de overschrijding. Om hier meer informatie over te vergaren is in de managementrapportage het onderscheid toegevoegd naar het één of twee keer overschrijden van de doorlooptijd per cliënt. Ook met dit onderscheid blijft het echter onduidelijk hoeveel vertraging er precies is. Een ander voorbeeld is de doorlooptijd voor reparaties: momenteel wordt in de opgestelde norm gestuurd op hoe snel een monteur ter plekke is, maar er zijn geen doorlooptijden opgenomen voor hoe lang het duurt voordat een hulpmiddel daadwerkelijk gerepareerd is (zie paragraaf 4.2.4).

4.5.2 Gevolgen van het niet-nakomen van contractafspraken

Uit de contractafspraken blijkt dat het niet-nakomen van contractafspraken gevolgen kan hebben. Met contractafspraken die zulke gevolgen vastleggen, kunnen expliciete prikkels worden ingebouwd om naleving van contractafspraken te stimuleren, en om bij te sturen wanneer afspraken niet worden nageleefd. In de VNG-handreiking wordt hierbij opgemerkt dat een gemeente zulke regelingen weloverwogen moet inrichten.³⁵⁸ In deze subparagraaf bespreken we de sancties die in de contractafspraken zijn opgenomen. In hoofdstuk 7 wordt de inzet van sancties besproken.

Er zijn twee typen genormeerde eisen

Er zijn in het programma van eisen twee typen eisen genormeerd: 1) het kwartaalgemiddelde van klanttevredenheid met betrekking tot de algehele tevredenheid met de geleverde dienstverlening door een leverancier dient ten minste een 7,5 te zijn, en 2) minimaal 90% van de opgestelde maximale doorlooptijden voor onderdelen van de dienstverlening dient behaald te worden.³⁵⁹

Er zijn sancties gekoppeld aan de genormeerde eisen

Als niet aan een of meerdere van deze normen wordt voldaan, kan de gemeente Amsterdam drie mogelijke sancties aan een leverancier opleggen.³⁶⁰

Verbeterplannen als eerste sanctie bij het niet-nakomen van contractafspraken

De eerste mogelijke sanctie is het moeten opstellen en naleven van een verbeterplan. Hiermee dient de leverancier binnen een door de gemeente gestelde termijn van maximaal drie maanden weer te voldoen aan de contractafspraken. Wanneer de gemeente heeft verzocht om een verbeterplan, mag zij hier aanvullende rapportages en communicatie over opvragen, passend bij de voorgenomen acties door de leverancier. De gemeente bepaalt de frequentie waarmee deze rapportages en gesprekken plaatsvinden. Het opstellen van het verbeterplan en het rapporteren van de voortgang vraagt aanvullend werk van een leverancier en heeft dus in enige mate een straffende werking. Deze sanctie is verder echter volledig gefocust op het verbeteren van de dienstverlening.

Opdrachtenstop of geldboete wanneer verbeterplan niet leidt tot (voldoende) verbetering

De andere twee mogelijke sancties komen in beeld indien er een overschrijding van de termijnen is die niet is opgelost binnen de gestelde termijn in het verbeterplan. De gemeente heeft dan de mogelijkheid om een opdrachtenstop in te voeren. De opdrachtenstop wordt genoemd in het contract, maar wordt niet toegelicht.³⁶¹ Gemeentefunctionarissen leggen de sanctie uit: een leverancier blijft diens bestaande klanten bedienen, maar krijgt geen nieuwe opdrachten toegewezen totdat de contractmanager voldoende verbetering ziet.³⁶² De laatste mogelijke sanctie is een boete bij overschrijding van de termijnen. Wanneer in meer dan 10% van de gevallen de termijn wordt overschreden, dan kan er een boete opgelegd worden. Deze boete is proportioneel met het aantal overschrijdingen: bij 11% overschrijding kan er een malus van 1% in rekening worden gebracht over de totale maandfactuur. Bij 12% overschrijding bedraagt de boete 2%, en zo verder met een maximum van 10%.³⁶³

Deze twee sancties zijn verschillend van aard. De opdrachtenstop biedt ruimte om problemen op te lossen en in te lopen op de werkvoorraad en stuurt zo aan op snelle verbetering. De boete daarentegen neemt geld weg uit een organisatie waar het al minder goed gaat, en draagt niet bij aan verbetering voor bestaande cliënten.³⁶⁴ In de contractafspraken is voor deze sancties opgenomen: de gemeente *kan* een opdrachtenstop invoeren *en/of* een boete opleggen.³⁶⁵ Er is dus ruimte voor de gemeente om te kiezen voor een passende sanctie.

Het is mogelijk om, naast deze sancties voor ondermaats presteren, beloningen op te nemen voor bovenmaats presteren. Dit kan bijvoorbeeld een financiële beloning betreffen vanaf een bepaald percentage dat boven de norm is geleverd. Hier is in de huidige contractafspraken niet voor gekozen.

4.5.3 Gegevensbescherming

Om gegevens van cliënten te beschermen, zijn afspraken gemaakt met leveranciers over hoe zij de privacy van cliënten borgen.³⁶⁶ De afspraak is dat de leverancier en de gemeente gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het verwerken van persoonsgegevens. In de afspraak wordt onder meer vastgelegd welke gegevens mogen worden uitgewisseld, en dat leverancier en gemeente dienen te voldoen aan de plichten die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hen oplegt. In de contractafspraken is vastgelegd dat de gemeente gerechtigd is om de overeenkomst met de leverancier met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de leverancier de verplichtingen met betrekking tot privacy niet of niet tijdig nakomt.

4.5.4 Aansprakelijkheid

Met betrekking tot aansprakelijkheid is in het programma van eisen opgenomen dat de volledige productaansprakelijkheid bij de leveranciers ligt, en dat zij hiervoor voldoende verzekerd moeten zijn.³⁶⁷ De regelingen voor de aansprakelijkheid zorgen ervoor dat een leverancier verantwoordelijk blijft voor diens uitstaande hulpmiddelen.

4.5.5 Conflict- en wijzigingsbeheer

In deze paragraaf bespreken we geschillenbeslechting tussen de gemeente en leveranciers, de mogelijkheid tot tussentijdse veranderingen in de contracten en de afspraken met betrekking tot beëindiging van de overeenkomst.

Geschillenbeslechting is onderdeel van de contractafspraken

Met betrekking tot geschillen tussen leverancier en gemeente is in de raamovereenkomst opgenomen dat partijen zich tot het uiterste zullen inspannen om tot een oplossing te komen. Als dit niet tot een oplossing leidt, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam.³⁶⁸ De contracten bevatten dus bepalingen voor de beslechting van geschillen die kunnen ontstaan tussen de gemeente en een leverancier.

Tussentijdse veranderingen in contracten zijn mogelijk

In een contractafpraak is overeengekomen dat de gemeente tijdens de looptijd van het contract aanpassingen kan aanbrengen in de contractafspraken wanneer dit noodzakelijk is.³⁶⁹ Dit kan veroorzaakt worden door bijvoorbeeld veranderende wet- en regelgeving, of veranderd financieringsbeleid voor Wmo-hulpmiddelen. Ook behoudt de gemeente volgens de contractafpraak het recht om beleidswijzigingen door te voeren, ook als die invloed hebben op het verstrekken van bepaalde hulpmiddelen en op de samenstelling van het leveringsassortiment.

Voor leveranciers is vastgelegd in de afspraak dat veranderingen in de raamovereenkomst plaatsvinden na overleg met de leveranciers. Leveranciers krijgen volgens de afspraak een

redelijke termijn om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.³⁷⁰ In de praktijk doen dergelijke wijzigingen zich bijvoorbeeld voor bij convenanten die de gemeente sluit tijdens de looptijd van de opdracht. Een voorbeeld hiervan is het convenant *Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing*, dat al in paragraaf 4.4.5 aan bod kwam.³⁷¹ Op het moment dat het verhuisconvenant ter tafel kwam in 2021, hebben de betrokken gemeentefunctionarissen bekeken welke onderdelen van de voorgestelde werkwijze al onderdeel waren van de werkwijze in Amsterdam, en welke onderdelen nog geïmplementeerd dienden te worden en of dit wenselijk werd geacht.³⁷² Uiteindelijk is besloten het verhuisconvenant te ondertekenen, en zijn de afspraken uit dit convenant opgenomen in het *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*.³⁷³

Duidelijke bepalingen voor de beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst kan beëindigd worden doordat de looptijd van de overeenkomst is afgelopen. De contractperiode duurt maximaal zes jaar (inclusief eventuele verlengingen).³⁷⁴ Daarnaast kan een overeenkomst tussentijds opgezegd worden, in de vorm van opzegging, ontbinding of vernietiging. Zowel de gemeente als de leverancier kan de overeenkomst vóór het aflopen van de contractperiode beëindigen.³⁷⁵

In het programma van eisen zijn drie eisen opgenomen over de beëindiging van de raamovereenkomst door het aflopen van de contractperiode.³⁷⁶ De contractperiode duurt maximaal zes jaar (inclusief eventuele verlengingen). Bij het aflopen van de looptijd dient de leverancier, op verzoek van de gemeente, een volledig overzicht aan te bieden van het cliëntenbestand en bijbehorende hulpmiddelen. Een andere eis op dit onderwerp legt vast dat leveranciers bereid moeten zijn de hulpmiddelen die op basis van huur uitstaan in eigendom over te dragen aan de opvolgende leverancier. De eis biedt een afschrijvingsbepaling en/of restwaardeberekening. Ten slotte is opgenomen dat de leverancier maximaal zes maanden na beëindiging van de overeenkomst continueert met de leveringen en diensten onder dezelfde voorwaarden.

Aanvullend zijn in de overeenkomsten met leveranciers een aantal afspraken opgenomen die in werking treden bij de beëindiging van contracten.³⁷⁷ Hierin is opgenomen welke werkzaamheden doorgezet dienen te worden, en hoe de beëindiging financieel wordt behandeld.

5 Nakomen van contractafspraken

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende deelvraag:

In hoeverre zijn de geleverde prestaties van de leveranciers conform afspraken?

De gemeente is eindverantwoordelijk voor Wmo-hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening. Om de rol van eindverantwoordelijke te kunnen nemen, is het belangrijk dat de gemeente monitort hoe leveranciers omgaan met de gemaakte afspraken.

In dit hoofdstuk brengen we eerst in kaart welke monitoringsinstrumenten de gemeente tot haar beschikking heeft (paragraaf 5.2). Daarna bespreken we welke instrumenten worden ingezet voor het beoordelen van de prestaties per contractafpraak (paragraaf 5.3). Vervolgens bespreken we de uitkomsten van de monitoring: de prestaties van de leveranciers op de contractafspraken (paragrafen 5.4 en 5.5).

Belangrijkste bevindingen

De gemeente heeft drie monitoringsinstrumenten tot haar beschikking: de maandelijkse managementrapportage, de prestatiedialoog (ieder kwartaal) en het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast kan de gemeente tussentijds signalen ontvangen van de leveranciers, en bijvoorbeeld het gespecialiseerde adviesbureau voor Wmo Accent (Reade) of CBA. In 2024 is er ook een eenmalig onderzoek uitgevoerd naar de leveranciers door de Wmo-toezichthouder.

In het programma van eisen zijn maximale doorlooptijden geformuleerd voor onderdelen van de dienstverlening door leveranciers. Hieraan is een norm gekoppeld: minstens 90% van de doorlooptijden moet binnen deze maximale termijn vallen. De gemeente monitort echter niet alle termijnen, of monitort slechts een samenvoeging van verschillende termijnen. Zo zijn er verschillende maximale doorlooptijden voor leveringen zonder aanpassingen, met standaard aanpassingen, met individuele aanpassingen en leveringen waarbij sprake is van casemanagement, maar wordt alleen het percentage leveringen gerapporteerd dat de maximale doorlooptijd heeft gehaald.

Naast de termijnen zijn er eisen die de werkwijze specificeren die leveranciers dienen te hanteren, of die randvoorwaarden stellen om in de dienstverlening te kunnen voorzien. Sommige van deze eisen worden gemonitord in de managementrapportage, en ook het klanttevredenheidsonderzoek biedt een indicatie van het presteren van de leverancier. Alle contractafspraken kunnen aan bod komen in de prestatiedialogen. Het nakomen van de contractafspraken speelt echter een beperkte rol en er wordt met name gesproken over de afspraken waarvan signalen zijn dat zaken niet goed verlopen. Dit zijn belangrijke signalen, maar wanneer een afspraak niet wordt besproken, betekent dit niet dat een afspraak wordt nageleefd.

Uit de managementrapportages blijkt dat er verschillen zijn tussen de leveranciers in de mate waarin zij de afgesproken termijnen halen. Er is geen enkele leverancier die continu de norm haalt voor maximale doorlooptijden.

Uit de monitoringsinstrumenten en aanvullende inzichten uit de GGD-onderzoeken en gevoerde gesprekken blijkt dat niet alle contractafspraken nagekomen worden. Zo wordt preventief onderhoud bij geen van de leveranciers voor alle gemotoriseerde hulpmiddelen systematisch jaarlijks uitgevoerd, en werd in 2023 en 2024 de norm van minimaal een 7,5 als kwartaalgemiddelde voor algehele klanttevredenheid door geen van de leveranciers continu behaald.

Er wordt bij monitoring geen onderscheid gemaakt tussen cliënten met en zonder een complexe hulpvraag; er is geen uitsplitsing in de managementrapportage of de klanttevredenheidsonderzoeken. Het beeld van Cliëntenbelang Amsterdam is dat er grote problemen spelen bij een kleine groep mensen, en dat die groep mensen over het algemeen complexe hulpvragen hebben. Deze mensen zijn niet goed in beeld bij monitoring door de gemeente. Ook kan de ontevredenheid van een kleine groep mensen verdwijnen in de gemiddelde cijfers waarop de gemeente monitort; onvoldoendes kunnen worden gecompenseerd.

Ook zijn er positieve signalen te zien met betrekking tot het nakomen van contractafspraken. Zo krijgt de vriendelijkheid van de servicemonteur en van de medewerker die een hulpmiddel komt afleveren voor alle leveranciers bijna elk kwartaal ten minste een 7,5. Door deze hoge gemiddelde score lijkt het erop dat leveranciers de contractafpraak dat cliënten respectvol bejegend worden, nakomen. Hier speelt echter mee dat gemiddeldes lage scores kunnen verhullen: er worden ook onvoldoendes gegeven en er zijn signalen van cliënten bij de belangenbehartiger over onprettige bejegening.

In het vervolg van dit hoofdstuk beschrijven we deze bevindingen meer in detail.

5.1 Monitoringsinstrumenten

In deze paragraaf introduceren we de monitoringsinstrumenten die de gemeente tot haar beschikking heeft op basis van de contractafspraken, en de manier waarop de gemeente ze in de praktijk gebruikt.^{xix} De monitoringsinstrumenten zijn de managementrapportage, de prestatiedialoog (in het contract vastgelegd onder de naam ‘contractoverleg’) en het klanttevredenheidsonderzoek.^{xx} Een incidenteel monitoringsinstrument ontstaat vanuit het onderzoek dat de GGD Amsterdam Inspectie heeft uitgevoerd. Dit introduceren we in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk.

5.1.1 Managementrapportage

Tussen de gemeente en de leveranciers is afgesproken dat de leveranciers managementrapportages opstellen (zie ook paragraaf 4.5.1).³⁷⁸

De managementrapportages bevatten niet alle afgesproken informatie

De managementrapportages worden maandelijks door de leveranciers aangeleverd in een vast format, en bevatten ruim twintig indicatoren met numerieke informatie, zoals: het aantal geleverde middelen, het aantal geleverde herverstrekte middelen, het aantal geleverde middelen binnen de maximale doorlooptijd en het aantal geleverde middelen buiten de doorlooptijd. Ook het aantal uitgevoerde reparaties en het aantal openstaande opdrachten tot reparatie wordt gerapporteerd.

De managementrapportage bevat de indicatoren zoals omschreven in het programma van eisen. De cijfers worden alleen niet standaard gerapporteerd per categorie hulpmiddel, in tegenstelling tot de contractafspraken.³⁷⁹ In 2024 en begin 2025 is wel aanvullend afzonderlijk gerapporteerd over de reparatietijden van rolstoelen naar aanleiding van de motie van de gemeenteraad.³⁸⁰

5.1.2 Prestatiedialoog

Amsterdam heeft met de leveranciers afgesproken dat er ten minste één keer per kwartaal een prestatiedialoog gevoerd moet worden.³⁸¹ De gemaakte afspraken schrijven de inhoud van de prestatiedialoog niet voor.

Prestatiedialogen vinden sinds begin 2022 elk kwartaal plaats

Op basis van de verslagen van de prestatiedialogen die we hebben ontvangen van de ambtelijke organisatie, is ons beeld dat de prestatiedialogen in ieder geval sinds begin 2022 periodiek zijn gevoerd (1,5 jaar na start van het contract). Aanwezig bij deze gesprekken zijn de gemeente, de leverancier en Adviesbureau Reade (hierna: Reade). Ondanks een aantal personele wisselingen

^{xix} De gemeente beschikt naast deze monitoringsinstrumenten ook over eigen gegevens. De gemeente zet namelijk de opdracht tot levering uit bij leveranciers, en een leverancier mag pas factureren wanneer het hulpmiddel is verstrekt. Er werkt momenteel een BI-team aan het inzichtelijk maken van deze gegevens. In de toekomst heeft de gemeente dus mogelijk gegevens die zonder tussenkomst van de leveranciers zijn vergaard. Er zijn echter ook bij deze cijfers kanttekeningen. Zo wordt bijvoorbeeld soms een tijdelijk hulpmiddel verstrekt als tussenoplossing waarvoor de leverancier wel de uiteindelijke huurprijs al mag factureren. Tijdens ons onderzoek werd deze vorm van monitoring (nog) niet gebruikt.

^{xx} Klachtenmonitoring kan worden gezien als een vorm van monitoren van contractafspraken. Er is echter geen sluitend verband: als ergens geen klachten over binnenkomen, betekent dit niet dat afspraken per definitie worden nageleefd. Wel kunnen klachten een indicatie geven van problemen. Daarom komen klachten aan bod in hoofdstuk 6.

ter zijde van de gemeente en ter zijde van de leveranciers, heeft het kwartaaloverleg met elke leverancier vrijwel altijd doorgang gevonden.

Focus prestatiedialogen ligt voornamelijk op meldingen en signalen

Uit de verslagen blijkt een redelijk vaste agenda te worden gehanteerd. Het zwaartepunt van het gesprek lijkt te liggen op de mededelingen en signalen van leveranciers en Reade. Voor dit laatste lijkt de gemeente met name afhankelijk van signalen van de medewerker van Reade, die zich nadrukkelijk mengt in de bespreking van de leveranciers. De focus van de prestatiedialoog ligt niet op het bespreken van de managementrapportage en het behalen van contractafspraken. Hoewel de leveranciers voorafgaand aan de prestatiedialoog informatie moeten aanleveren ten behoeve van de vaste agenda van de prestatiedialoog, kwam in sommige gevallen de managementrapportage in het geheel niet aan bod tijdens de bespreking. In meerdere gevallen zijn delen van het vooraf ingevulde gedeelte in de agenda van de prestatiedialoog, dat gegevens zou moeten bevatten over het afgelopen kwartaal, een letterlijke kopie (inclusief dezelfde cijfers) uit het vorige kwartaaloverleg.

5.1.3 Klanttevredenheidsonderzoek

De afspraak tussen de gemeente en de leveranciers is dat de vier gecontracteerde leveranciers gezamenlijk een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek inrichten dat bij alle klanten op dezelfde manier wordt uitgevraagd.³⁸² De ambtelijke organisatie geeft aan dat het onderzoek vanaf maart 2021 uniform kon worden uitgevoerd, omdat de meting eerst ontwikkeld moest worden.³⁸³ Het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau (ZorgfocuZ). De leveranciers leveren hiervoor één keer per maand een lijst aan met de cliënten waarvoor zij een levering of reparatie hebben uitgevoerd.

Klanttevredenheidsonderzoek vraagt niet alle afgesproken informatie uit

Tussen Amsterdam en de leveranciers zijn er afspraken over de uit te vragen informatie (zie paragraaf 4.4.2) De vragenlijsten die in het klanttevredenheidsonderzoek worden gehanteerd staan in de onderstaande tabellen, waarbij voor elk van de vragen of stellingen door de cliënt gereageerd kan worden met een cijfer tussen 1 en 10 of door 'geen mening / n.v.t.' te selecteren.³⁸⁴ Hieruit blijkt dat niet alle onderdelen worden uitgevraagd. De deskundigheid van medewerkers wordt namelijk alleen indirect uitgevraagd, en doorlooptijden worden alleen bevraagd bij de vragenlijst na een reparatie. Klachtafhandeling wordt ook niet besproken, maar dit is ook passender bij afhandeling van een daadwerkelijke klacht.

Tabel 5.1 - Klanttevredenheidsonderzoek na een levering

Vragenlijst Uw ervaring met de dienstverlening van <leverancier>
1. Ik kon eenvoudig een afspraak inplannen.
2. Er is goed geluisterd naar wat ik nodig had.
3. De medewerker van <leverancier> die ik heb gesproken was vriendelijk.
4. Ik wist na het maken van de afspraak wat ik van <leverancier> kon verwachten.
5. Het was voor mij duidelijk wanneer het hulpmiddel afgeleverd zou worden.
6. De medewerker die het hulpmiddel afleverde was vriendelijk.
7. De uitleg in instructie waren duidelijk.
8. De medewerker nam voldoende tijd voor mij en voor de vragen die ik had.
9. Door het hulpmiddel dat ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.
10. Ik ben tevreden over het geleverde hulpmiddel.
11. Hoe tevreden bent u over het algemeen genomen over <leverancier>?
12. Mag <leverancier> contact met u opnemen?
13. Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening van <leverancier>?

Tabel 5.2 - Klanttevredenheidsonderzoek na een reparatie

Vragenlijst <leverancier> - Uw ervaring met de reparatie van uw hulpmiddel	
1.	Het was makkelijk om een reparatie-afspraken te maken.
2.	De medewerker van <leverancier> met wie ik de afspraak heb gemaakt, was vriendelijk.
3.	Het was mij duidelijk wanneer een servicemonteur langs zou komen.
4.	Ik ben tevreden over de termijn waarop de afspraak kon plaatsvinden.
5.	De servicemonteur was vriendelijk.
6.	De reparatie is naar tevredenheid uitgevoerd.
7.	Hoe tevreden bent u over het algemeen met <leverancier>?
8.	Mag <leverancier> contact met u opnemen?
9.	Heeft u nog opmerkingen over de dienstverlening van <leverancier>?

5.1.4 GGD-onderzoek

De informatie uit de structurele monitoringsinstrumenten vullen we aan met uitkomsten van een onderzoek dat de GGD heeft gedaan als Wmo-toezichthouder: in april 2024 heeft de GGD voor elk van de leveranciers een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van hulpmiddelen die onder de Wmo vallen en door de leverancier worden geleverd.³⁸⁵ Dit heeft geleid tot vier onderzoeksrapporten (voor elk van de leveranciers één), met vier doelen voor ogen:³⁸⁶

1. Beschrijven in hoeverre de kwaliteit van de voorziening gewaarborgd is;
2. Informeren van burgers over de kwaliteit van de voorziening;
3. Informeren van de leverancier over de kwaliteit van de voorziening;
4. Informeren van de gemeente over de kwaliteit van de voorziening.

Het onderzoek bestaat uit een gesprek met de vestigingsmanager, gesprekken met medewerkers, een beoordeling van documenten en telefonische interviews met vijftien cliënten per leverancier. De observaties en bevindingen van het onderzoek leiden tot een beschouwing met verbeterpunten en punten die goed verlopen, en een advies aan het college van B en W. Elk inspectierapport is voorzien van een identiek advies aan het college, namelijk "om de leverancier op te dragen maatregelen ter bevordering van de kwaliteit te nemen, rekening houdend met de lokale eisen die worden gesteld aan de inkoop".³⁸⁷

5.2 Monitoring per type contractafspraken

Deze paragraaf biedt een overzicht van ingezette monitoringsinstrumenten per type contractafspraken. Van de contractafspraken die zijn besproken in hoofdstuk 4, zijn de termijnen met maximale doorlooptijden van specifieke aard: deze zijn numeriek en genormeerd. We bespreken het monitoren van de eisen voor de termijn daarom afzonderlijk (paragraaf 5.3.1). Vervolgens gaan we in op het monitoren van de overige eisen (paragraaf 5.3.2).

5.2.1 Termijnen

De termijnen die in het programma van eisen zijn opgenomen, stellen een maximale doorlooptijd voor een aantal onderdelen van de dienstverlening van leveranciers.³⁸⁸ Het monitoren van termijnen is passend bij de managementrapportage die cijfermatige informatie biedt aan de gemeente. Er is een norm aan de termijnen gekoppeld: 90% van de maximale doorlooptijden uit

de contractafspraken dient te worden gehaald. Daarmee kan eenduidig in kaart worden gebracht of de gerapporteerde prestaties van gemeenten voldoen aan de contractafpraak.

Niet alle afspraken over maximale doorlooptijden worden gemonitord

De mate waarin het halen van de termijnen wordt gerapporteerd in de managementrapportage is te vinden in tabel B1.1 in de bijlage van dit document. Hieruit blijkt dat de gemeente niet alle afgesproken termijnen monitort, of slechts een samenvoeging van verschillende termijnen uitvraagt. Er wordt bijvoorbeeld alleen gerapporteerd over leveringen binnen en buiten de doorlooptijd. Er wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen zonder of met standaard aanpassingen, of met individuele aanpassingen. Ook het verschil tussen reguliere levering en levering met casemanagement is niet opgenomen in de managementrapportage.

Leveranciers mogen doorlooptijden naar eigen inzicht corrigeren

Er kunnen redenen zijn waardoor een leverancier vertraging oploopt, waar de leverancier niets aan kan doen. Bijvoorbeeld doordat een cliënt wenst diens ergotherapeut aan te laten sluiten bij een passing en deze pas later beschikbaar is, door een vakantie of simpelweg omdat het de cliënt beter uitkomt op een later tijdstip. Een leverancier mag in de managementrapportage compenseren en gecorrigeerde percentages opgeven voor het halen van de doorlooptijd. De aard van de correcties wordt niet standaard in de managementrapportage vermeld, waardoor het voor de gemeente niet navolgbaar is waarom ervoor is gekozen om doorlooptijden te corrigeren.

Klanttevredenheidsonderzoek biedt enige informatie over de doorlooptijden van reparaties

Daarnaast is in de vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek voor cliënten die een reparatie hebben gehad een vraag opgenomen over de tevredenheid met betrekking tot de termijn waarop de afspraak kon plaatsvinden.³⁸⁹ Deze informatie is niet uitgevraagd met betrekking tot leveringen.³⁹⁰

5.2.2 Overige eisen

Tabel B1.2 in de bijlage biedt een overzicht van de inzet van monitoringsinstrumenten per type contractafpraak. In de tabel bespreken we in hoeverre een type contractafpraak wordt opgenomen in de managementrapportage en het klanttevredenheidsonderzoek.³⁹¹ Uit dit overzicht blijkt dat de gemeente niet alle contractafspraken monitort. Dit hoeft echter niet erg te zijn: voor sommige afspraken is monitoring niet mogelijk en/of nodig, zoals bij de afspraken die de specifieke werkwijze van leveranciers specificeren.

Elke afspraak kan in principe gemonitord worden via de prestatiedialogen

Voor alle afspraken geldt dat ze aan bod kunnen komen in de prestatiedialogen, ook de afspraken die de werkwijze van leveranciers specificeren. In de prestatiedialogen heeft het nakomen van de contractafspraken echter een beperkte rol en wordt met name gesproken over de afspraken waarvan signalen zijn dat er zaken niet goed verlopen. Dit zijn belangrijke signalen, maar wanneer een afspraak niet wordt besproken, betekent dit niet dat een afspraak wordt nageleefd. De prestatiedialoog is daarom geen onderdeel van de monitoring zoals opgenomen in tabel B1.2. Deze vorm van inzicht wordt wel meegenomen in het beoordelen van het nakomen van de contractafspraken in de volgende paragraaf.

5.3 Nakomen van contractafspraken over doorlooptijden

Het nakomen van de afspraken met betrekking tot termijnen wordt met name gemonitord op basis van de managementrapportage. Deze informatie wordt aangevuld met monitoring via de prestatiedialogen. Daarnaast ontvangt de gemeente informatie over de ervaren doorlooptijden via het klanttevredenheidsonderzoek, en besteedt het incidentele onderzoek van de GGD ook aandacht aan doorlooptijden.

5.3.1 Managementrapportages en doorlooptijden

Het monitoren van de doorlooptijden gebeurt via de managementrapportage. Er is echter niet voor alle termijnen informatie opgenomen, zie tabel B1.1 in de bijlage. Dit betekent dat we het nakomen van contractafspraken met betrekking tot de termijnen enkel kunnen bekijken voor leveringen (samenvoeging van reguliere levering van hulpmiddelen zonder aanpassingen, met standaard aanpassingen en met individuele aanpassingen, en van leveringen waarbij wel en geen sprake is van casemanagement), voor de tijd waarna een reparateur ter plekke is (samenvoeging van reguliere en spoedreparaties) en voor de telefonische bereikbaarheid.

De resultaten van de gemonitorde afspraken staan in tabellen 5.3 t/m 5.6. Per onderdeel is opgenomen of in de praktijk aan deze afspraken wordt voldaan. We hebben niet van elke leverancier voor de gehele contractperiode cijfers ontvangen. Wanneer er voor een jaar geen informatie beschikbaar is, is het veld leeg. We bespreken de uitkomsten onder elke tabel.

Tabel 5.3 - Naleven van afspraak: 90% van de leveringen is gedaan binnen de gestelde termijn

Mate waarin aan afspraak wordt voldaan door leverancier								
#M: [# maanden norm behaald] / [# maanden beschikbare informatie]								
%J: jaargemiddelde van de levering binnen de gestelde termijn								
Jaar	Kersten		Medipoint		Meyra		Welzorg	
	#M	%J	#M	%J	#M	%J	#M	%J
2020			0 / 4	59,0%	4 / 4	95,0%	3 / 4	93,3%
2021	0 / 1	75,3%	4 / 12	88,0%	11 / 12	94,8%	11 / 12	93,9%
2022	0 / 12	79,5%	4 / 12	84,3%	12 / 12	95,0%	6 / 12	85,6%
2023	0 / 12	67,8%	0 / 12	85,0%	12 / 12	91,8%	1 / 12	77,8%
2024	1 / 12	73,7%	8 / 12	89,7%	12 / 12	95,3%	2 / 12	81,3%

Toelichting:

Leveranciers mogen het percentage geleverd binnen doorlooptijd corrigeren. Een voorbeeld voor een reden hiervoor is dat een scootmobiel niet geleverd mag worden wanneer de stalling van de cliënt niet op orde is, of wanneer de levering later wordt ingepland op verzoek van de cliënt. De tabel presenteert de gecorrigeerde cijfers. Wanneer een cel leeg is, is er geen data voor het bijbehorende jaar.

In de tabel is te zien dat Meyra de norm voor doorlooptijden van leveringen, op één maand na, constant haalde. Welzorg zakt door de jaren heen in het aantal maanden waarin ze de norm halen. Na 2020 waarin Medipoint erg laag scoorde voor het tijdig leveren van hun hulpmiddelen, zijn zij sinds 2021 relatief stabiel in hun jaargemiddelde. Dit jaargemiddelde is wel onder de norm van 90%. In 2024 wordt de norm weer aanzienlijk vaker gehaald. Kersten heeft sinds december 2021 in één maand in 2024 de gevraagde norm gehaald.

Tabel 5.4 - Naleven van afspraak: 90% van de reparaties is gedaan binnen de gestelde termijn

Mate waarin aan afspraak wordt voldaan door leverancier								
#M: [# maanden norm behaald] / [# maanden beschikbare informatie]								
%J: jaargemiddelde van de reparatie binnen de gestelde termijn								
Jaar	Kersten		Medipoint		Meyra		Welzorg	
	#M	%J	#M	%J	#M	%J	#M	%J
2020			0 / 4	64,0%	4 / 4	96,8%	4 / 4	97,2%
2021	0 / 1	62,8%	2 / 12	84,4%	10 / 12	94,1%	12 / 12	97,7%
2022	0 / 12	73,1%	0 / 12	82,6%	10 / 12	92,3%	7 / 12	90,6%
2023	0 / 12	72,2%	0 / 12	76,3%	0 / 12	83,8%	7 / 12	90,3%
2024	2 / 12	78,3%	6 / 12	85,5%	7 / 12	89,9%	8 / 12	87,9%

Toelichting:

Leveranciers mogen het percentage corrigeren dat de monteur binnen doorlooptijd aanwezig is. Dit mag bijvoorbeeld wanneer het bezoek van de monteur later wordt ingepland op verzoek van de cliënt. De tabel presenteert de gecorrigeerde cijfers. Wanneer een cel leeg is, is er geen data voor het bijbehorende jaar.

In de tabel is te zien dat voor de reparaties Welzorg het beste scoort in 2020, 2021 en 2023. In 2020 en 2021 haalden zij de termijn alle maanden, en in 2022 en 2023 scoorden ze iets lager, maar gemiddeld over het jaar nog wel boven de norm. In 2024 was hun jaargemiddelde onder de norm. Meyra haalt, op 2023 na, ook veelal de norm voor reparaties. De andere twee leveranciers halen de norm voor reparaties (bijna) geen van de maanden, maar Medipoint haalt de norm in 2024 aanzienlijk vaker dan de jaren ervoor. Kersten haalt in de laatste twee maanden van 2024 voor het eerst de norm.

Tabel 5.5 - Naleven van afspraak: 80% van de telefoongesprekken wordt binnen 20 seconden aangenomen

Mate waarin aan afspraak wordt voldaan door leverancier								
#M: [# maanden norm behaald] / [# maanden beschikbare informatie]								
%J: jaargemiddelde van de aannemen van telefoongesprekken binnen 20 seconden								
Jaar	Kersten		Medipoint		Meyra		Welzorg	
	#M	%J	#M	%J	#M	%J	#M	%J
2020			0 / 3	53,0%	0 / 4	70,0%	3 / 4	80,2%
2021			0 / 12	61,3%	0 / 12	73,6%	8 / 12	81,0%
2022			0 / 12	53,3%	10 / 12	82,3%	4 / 12	78,2%
2023	0 / 11	22,5%	0 / 12	20,8%	10 / 12	82,8%	5 / 12	77,6%
2024	1 / 12	53,1%	11 / 12	89,4%	12 / 12	86,5%	3 / 12	73,5%

Toelichting:

Wanneer een cel leeg is, is er geen data voor het bijbehorende jaar. In (ieder geval in) 2020, 2021 en 2022 is er een fout gemaakt in de rapportage van de bereikbaarheid door Medipoint. Het is namelijk niet mogelijk dat er meer gesprekken binnen 20 seconden worden aangenomen dan binnen 60 seconden (zie ook volgende tabel).

Tabel 5.6 - Naleven van afspraak: 100% van de telefoongesprekken wordt binnen 60 seconden aangenomen

Mate waarin aan afspraak wordt voldaan door leverancier								
#M: [# maanden norm behaald] / [# maanden beschikbare informatie]								
%J: jaargemiddelde van de aannemen van telefoongesprekken binnen 60 seconden								
Jaar	Kersten		Medipoint		Meyra		Welzorg	
	#M	%J	#M	%J	#M	%J	#M	%J
2020			0 / 3	33,3%	0 / 4	76,0%	0 / 4	89,6%
2021			0 / 12	31,5%	0 / 12	80,9%	0 / 12	89,8%
2022			0 / 12	38,3%	0 / 12	86,8%	0 / 12	86,6%
2023	0 / 11	36,4%	0 / 12	57,2%	0 / 9	88,0%	0 / 12	84,2%
2024	0 / 12	77,8%	0 / 12	96,5%	0 / 12	93,5%	0 / 12	81,6%

Toelichting:

Wanneer een cel leeg is, zijn er geen data voor het bijbehorende jaar. In (ieder geval in) 2020, 2021 en 2022 is er een fout gemaakt in de rapportage van de bereikbaarheid door Medipoint. Het is namelijk niet mogelijk dat er meer gesprekken binnen 20 seconden worden aangenomen dan binnen 60 seconden (zie ook vorige tabel).

In de tabellen is te zien dat telefonische bereikbaarheid voor veel leveranciers aandacht vereiste de afgelopen jaren. Zowel Kersten als Medipoint hebben hun telefonische bereikbaarheid verbeterd in 2024, waarbij Medipoint (bijna) de normen haalt in 2024. Leveranciers behaalden geen enkele maand de 100%-norm voor telefoongesprekken binnen 60 seconden.

5.3.2 Prestatiedialoog en doorlooptijden

Ook in de prestatiedialogen komen de doorlooptijden aan bod. Dit gebeurt aan de hand van managementrapportages. In de verslagen van de prestatiedialogen zien we dat het behalen van de termijnen alleen wordt besproken wanneer de cijfers in de managementrapportage zeer opvallend zijn of worden aangekaart door Reade, of wanneer een leverancier zelf een update geeft over de doorlooptijden.

Toegevoegde waarde in geval van verbeterplan

Met name wanneer een verbeterplan wordt ingezet hebben de prestatiedialogen toegevoegde waarde in het monitoren van termijnen ten opzichte van de managementrapportage. In 2023 hebben twee leveranciers een verbeterplan op moeten stellen. In beide gevallen bevatten de verbeterplannen acties om de doorlooptijden en de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. De prestatiedialogen en managementrapportages helpen vervolgens om te monitoren of de voorgestelde acties worden uitgevoerd, of deze het voorziene effect hebben en of er aanvullende acties moeten worden genomen.

5.3.3 Klanttevredenheidsonderzoek en doorlooptijden

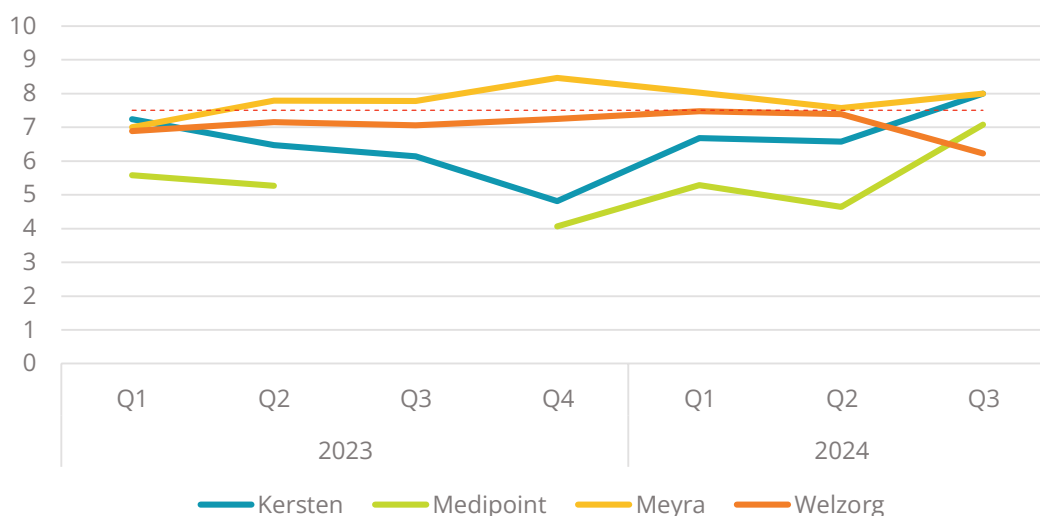
Er is een vraag opgenomen in het klanttevredenheidsonderzoek na reparatie over de doorlooptijden. De stelling die hierin door cliënten wordt beoordeeld is: "Ik ben tevreden over de termijn waarop de afspraak kon plaatsvinden." De cliënten ontvangen de vragenlijst nadat hun reparatie is afgerond, dus het is aannemelijk dat deze vraag de termijn van de gehele reparatie omvat (en niet enkel het eerste moment dat er een monteur aanwezig is).

Sommige leveranciers scoren lage gemiddelden op vraag naar termijn van reparatie

In figuur 5.1 staat voor 2023 en 2024 per kwartaal per leverancier het kwartaalgemiddelde van het cijfer dat cliënten geven op de stelling over de termijn van de reparatie.

In de scores voor klanttevredenheid speelt de perceptie van cliënten uiteraard een grote rol en zegt een hoger tevredenheidscijfer niet direct dat de doorlooptijd van een reparatie korter was. Als we hier als richtlijn een gemiddelde score van 7,5 aanhouden als voldoende (zie rode stippellijn in figuur), blijkt dat vanaf het tweede kwartaal van 2023 alleen Meyra deze voldoende score haalt. Voor Meyra ligt het percentage voldoende over 2023 en 2024 ook relatief hoog: tussen de 77% en 92%. Dit betekent echter ook dat er tussen de 8% en 23% onvoldoendes worden gegeven. Dit speelt aanzienlijk meer bij de andere leveranciers, waarbij Welzorg tussen de 59% en 85% voldoende scoort, Kersten tussen de 41% en 81%, en Medipoint tussen de 33% en 71%.

Figuur 5.1 - Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek na reparatie - kwartaalgemiddelde op stelling: "Ik ben tevreden over de termijn waarop de afspraak kon plaatsvinden."



Toelichting:

- Tijdens het schrijven was informatie beschikbaar van 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. Het aantal respondenten van Q4 was echter nog te laag om in deze verslaglegging te includeren. Er is een missend datapunt voor Medipoint aangezien het aantal respondenten daar ook te klein was.
- De stippellijn ligt op 7,5. Deze norm hebben we afgeleid van het cijfer dat de gemeente gebruikt voor voldoende algehele klanttevredenheid.
- In tabel B2.1 in de bijlage worden deze kwartaalgemiddelden aangevuld met het aantal respondenten en de verhouding tussen voldoende en onvoldoendes om inzicht te geven in de spreiding van de scores.

5.3.4 GGD-onderzoeken en doorlooptijden

Bij het opzetten van het onderzoek in 2024, heeft de toezichthouder rekening gehouden met de onderwerpen die als belangrijk zijn opgemerkt in het thematisch onderzoek van 2021. Een aantal tekortkomingen dat toen geconstateerd was, is nog steeds niet verbeterd. Doorlooptijden werden toen en in 2024 overschreden, en procesbewaking is bij twee van de vier leveranciers onvoldoende gebleken.³⁹²

In het onderzoek in 2024 kwam ook de bereikbaarheid van leveranciers aan de orde. Het oordeel van de GGD Amsterdam Inspectie was dat deze voldoende was bij drie van de vier leveranciers.

5.4 Nakomen van contractafspraken over overige eisen

In de vorige paragraaf kwam het nakomen van de contractafspraken met betrekking tot doorlooptijden aan bod. In deze paragraaf bespreken we het nakomen van de overige eisen. Zoals gesteld in paragraaf 5.3.2 is voor een deel van de contractafspraken monitoring geïmplementeerd. Voor sommige afspraken zijn (aanvullende) inzichten in het naleven mogelijk vanuit de prestatiedialogen, het GGD-onderzoek en gesprekken die we in het kader van dit onderzoek hebben gevoerd. Er zijn ook afspraken waarover we geen informatie hebben over de naleving, of waar het nakomen van contractafspraken automatisch geborgd is (zoals bij de prijsafspraken). Zulke afspraken bespreken we niet in deze paragraaf.

5.4.1 Levering

Naast de doorlooptijden die al aan bod zijn geweest, is het met betrekking tot de levering belangrijk dat de cliënt de juiste instructielessen krijgt. Daarmee dient de leverancier ervoor te zorgen dat de cliënt zelfstandig functioneel en veilig gebruik kan maken van de voorziening voor het doel waarvoor de voorziening nodig is, en dat de cliënt veilig kan deelnemen aan het verkeer.³⁹³

GGD-onderzoek: leveranciers besteden niet voldoende tijd aan instructieles

In het onderzoek van de GGD Amsterdam Inspectie wordt geconstateerd dat niet alle leveranciers voldoende tijd besteden aan het geven van instructielessen bij het leveren van een gemotoriseerd Wmo-hulpmiddel.³⁹⁴ Bij aflevering wordt van een uur instructie uitgegaan, met als doel dat de cliënt het hulpmiddel veilig kan bedienen en aan het verkeer kan deelnemen. In de praktijk gebeurt de instructie volgens de GGD slechts heel kort of wordt de les niet gegeven. De GGD acht hiermee onduidelijk of de instructieles voldoende leidt tot een veilig gebruik van het hulpmiddel en veilige deelname aan het verkeer.

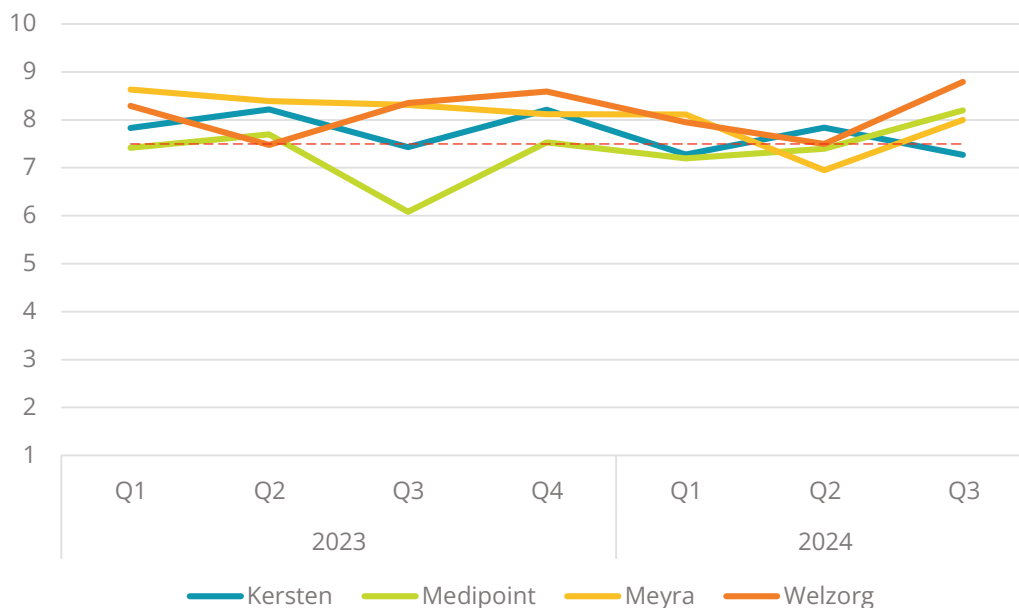
De mogelijke oorzaak die de GGD hiervoor geeft is het ontbreken van beleid.³⁹⁵ De leveranciers zouden volgens de GGD schriftelijk beleid moeten maken over de manier waarop instructielessen gegeven moeten worden bij het afleveren van motorisch aangestuurde voertuigen. Geen enkele leverancier heeft hierover beleid vastgesteld, wat leidt tot een eigen interpretatie van de uitvoering door degene die het hulpmiddel komt bezorgen. Het is onduidelijk voor de GGD of de verkeersveiligheid van cliënten voldoende wordt geobserveerd tijdens de instructieles bij het afleveren van een motorisch voertuig.

Cliënten van meeste leveranciers gemiddeld tevreden over uitleg en instructie

In het klanttevredenheidsonderzoek dat wordt uitgestuurd na de levering van een hulpmiddel oordelen cliënten zelf over de instructie die hen is gegeven in de stelling: "De uitleg en instructie waren duidelijk".³⁹⁶ Er is geen norm gekoppeld aan deze score, maar de uitkomst kan een duidelijke indicatie geven van de ervaren kwaliteit van dit deel van de dienstverlening van leveranciers.

Onderstaande figuur geeft de reacties op de stelling weer. In de figuur is te zien dat op één uitschieter naar beneden na, de leveranciers relatief goed scoren op de duidelijkheid van hun uitleg en instructie (meeste gemiddelde kwartaalscores zijn 7,5 of hoger). Het laagste kwartaalpercentage aan voldoende is 62% voor Medipoint in het derde kwartaal van 2023. Op deze vraag wordt echter ook 100% voldoende gescoord, dit gebeurt twee keer voor Welzorg.

Figuur 5.2 - Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek na levering – kwartaalgemiddelde op stelling: "De uitleg en instructie waren duidelijk."



Toelichting:

- Tijdens het schrijven was informatie beschikbaar van 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. Het aantal respondenten van Q4 was echter nog te laag om in deze verslaglegging op te nemen.
- De stippellijn ligt op 7,5. Deze norm hebben we afgeleid van het cijfer dat de gemeente gebruikt voor voldoende algehele klanttevredenheid.
- In tabel B2.2 in de bijlage worden deze kwartaalgemiddelden aangevuld met het aantal respondenten en de verhouding tussen voldoende en onvoldoende om inzicht te geven in de spreiding van de scores.

5.4.2 Preventief onderhoud

Managementrapportage: de ambtelijke organisatie laat leveranciers niet rapporteren over preventief onderhoud

In het programma van eisen staat dat de gemeente mag verzoeken om inzicht in de administratie van preventief onderhoud. Deze administratie is geen standaard onderdeel van de managementrapportage.³⁹⁷ In de praktijk heeft de ambtelijke organisatie deze informatie niet uitgevraagd als (incidentele) aanvulling op de managementrapportage.

Prestatiedialoog: preventief onderhoud komt maar beperkt aan bod in prestatiedialoog

De stand van het preventief onderhoud is aan bod gekomen in de prestatiedialoog met een leverancier die een periode achterliep op hun preventief onderhoud.³⁹⁸ Uit de verslagen van prestatiedialogen met andere leveranciers is te zien dat preventief onderhoud niet standaard op de agenda staat. In circa vijftig verslagen van prestatiedialogen die wij hebben bekeken, is preventief onderhoud slechts twee keer genoemd. De gemeente is voor deze vorm van monitoring dus afhankelijk van een initieel signaal dat er mogelijk extra aandacht nodig is voor preventief onderhoud.

GGD-onderzoek: jaarlijks onderhoud niet altijd uitgevoerd

Uit de inhoud van het GGD-onderzoek blijkt dat bij drie van de vier leveranciers het preventief onderhoud onvoldoende gewaarborgd is, en dat het bij de vierde onduidelijk is of het wordt gewaarborgd. Bij meerdere leveranciers zou beleid met betrekking tot preventief onderhoud ontbreken. Twee leveranciers merken op dat zij preventief onderhoud zo veel mogelijk proberen te 'bundelen' met een reparatieafpraak, en dat cliënten zonder reparatieverzoek worden

ingepland voor jaarlijks onderhoud. Tegelijkertijd beschrijven cliënten met motorisch aangestuurde hulpmiddelen in meerdere van de GGD-onderzoeken dat preventief onderhoud niet jaarlijks is uitgevoerd, of dat ze dit in elk geval niet hebben opgemerkt.³⁹⁹

5.4.3 Reparaties

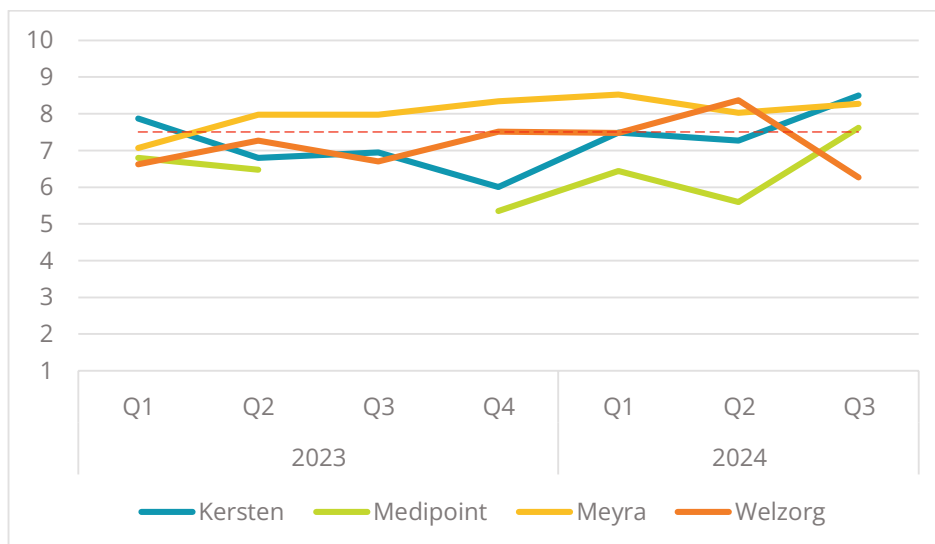
Voor reparaties wordt in de afspraken onderscheid gemaakt tussen spoedreparaties en reguliere reparaties. Dit onderscheid wordt per reparatie-aanvraag afgewogen. De uitkomst is afhankelijk van de inschatting van de specifieke medewerker die iemand spreekt, en indirect van de manier waarop medewerkers hierin getraind worden door de leverancier. Alle leveranciers zijn zich bewust van de aandacht die hierbij nodig is bij nieuwe medewerkers. Een vergelijkbare reparatie kan voor de ene cliënt namelijk geen spoedgeval zijn, maar voor een andere cliënt wel. Hierin dienen nieuwe medewerkers soms ondersteund te worden door meer ervaren medewerkers.⁴⁰⁰

Klanttevredenheidsonderzoek: slechts voor één leverancier gemiddeld voldoende tevreden over hun reparatie

Er is een specifieke vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek die wordt verstuurd naar cliënten die een reparatie hebben gehad. Hierin worden verschillende aspecten van de reparatie bevestigd. De meest fundamentele vraag over de kwaliteit van de reparatie is: "De reparatie is naar tevredenheid uitgevoerd." De vraag heeft geen directe verhouding tot de contractafspraken met betrekking tot reparatie, maar kan wel aanleiding geven voor bijvoorbeeld meer aandacht voor reparaties in de prestatiedialoog.

Figuur 5.3 geeft de kwartaalgemiddelden op de stelling over de tevredenheid over de reparatie. In de figuur is te zien dat Meyra vrijwel constant boven de 7,5 scoort. De kwartaalgemiddelden van de andere leveranciers vertonen meer schommelingen. Ook het kwartaalpercentage voldoende schommelt. Voor alle leveranciers tezamen varieert dit percentage tussen de 51% en 100%.

Figuur 5.3 - Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek na reparatie – kwartaalgemiddelde op stelling: "De reparatie is naar tevredenheid uitgevoerd."



Toelichting:

- Tijdens het schrijven was informatie beschikbaar van 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. Het aantal respondenten van Q4 was echter nog te laag om in deze verslaglegging te includeren. Er is een missend datapunt voor Medipoint, aangezien het aantal respondenten daar ook te klein was.
- De stippellijn ligt op 7,5. Deze norm hebben we afgeleid van het cijfer dat de gemeente gebruikt voor voldoende algehele klanttevredenheid.
- In tabel B2.3 in de bijlage worden deze kwartaalgemiddelden aangevuld met het aantal respondenten en de verhouding tussen voldoende en onvoldoende om inzicht te geven in de spreiding van de scores.

5.4.4 Communicatie met cliënt

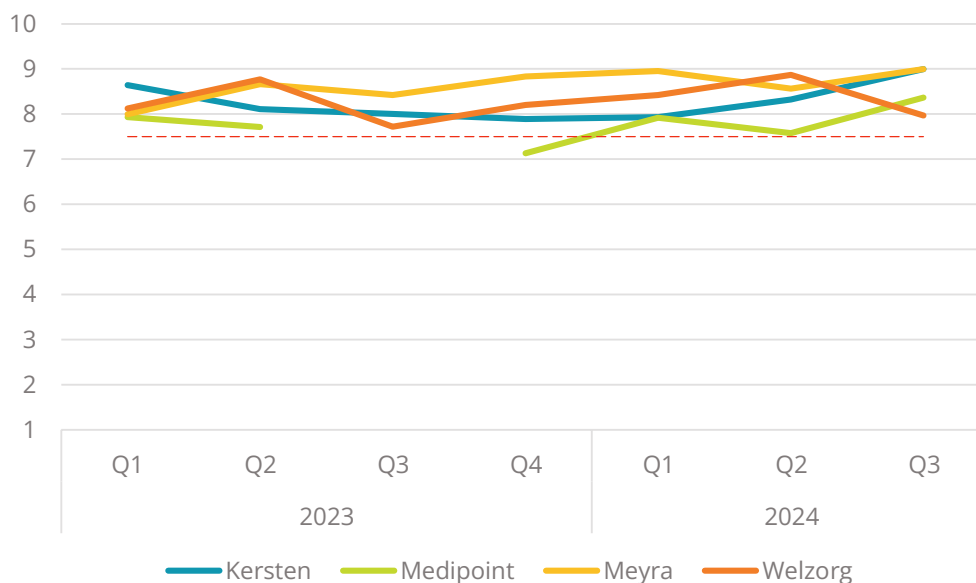
Communicatie met cliënten omvat verschillende onderdelen waarvoor afspraken zijn gemaakt, zoals respectvolle bejegening, en de randvoorwaarde dat personeel de juiste opleiding of scholing heeft gehad om goed met cliënten om te gaan.

Klanttevredenheidsonderzoek: respondenten gemiddeld tevreden over communicatie

In het klanttevredenheidsonderzoek zijn meerdere vragen gesteld over de omgang met cliënten. Voor de levering zijn de belangrijkste vragen op dit onderwerp: “De medewerker die het hulpmiddel afleverde was vriendelijk”, en: “De medewerker nam voldoende tijd voor mij en voor de vragen die ik had”, en voor reparatie: “De servicemonteur was vriendelijk.”⁴⁰¹

Figuur 5.4 toont de beoordeling van de vriendelijkheid van de servicemonteur. Deze kwartaalgemiddelden zijn voor alle leveranciers vrijwel ieder kwartaal boven de 7,5. In 2023 was het laagste kwartaalpercentage voldoende 71%, maar in 2024 scoren alle leveranciers een kwartaalpercentage van minstens 88% voldoende. In figuur 5.5 is te zien dat vanaf het vierde kwartaal van 2023 de leveranciers ook bijna constant boven de 7,5 scoren voor de tijd die hun medewerkers nemen voor cliënten tijdens de levering en de vragen van cliënten daarbij. De kwartaalpercentages voldoende variëren voor deze stelling tussen de 64% en 100%. Ten slotte laat figuur 5.6 zien dat alle leveranciers goed scoren op de vriendelijkheid van de medewerker die het hulpmiddel afleverde. Voor deze stelling komt het in de periode van 2023 en 2024 voor zowel Medipoint, Meyra en Welzorg voor dat er 100% voldoende worden gescoord in een kwartaal.

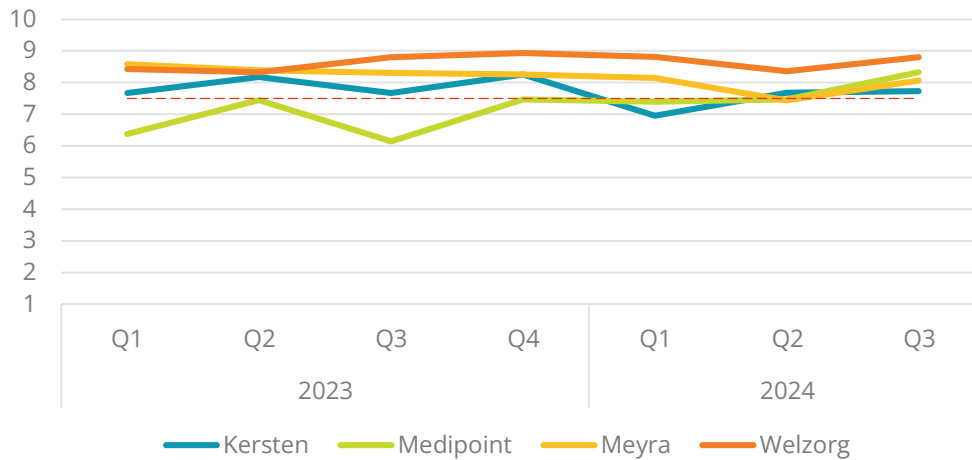
Figuur 5.4 - Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek na reparatie – kwartaalgemiddelde op stelling: "De servicemonteur was vriendelijk."



Toelichting:

- Tijdens het schrijven was informatie beschikbaar van 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. Het aantal respondenten van Q4 was echter nog te laag om in deze verslaglegging te includeren. Er is een missend datapunt voor Medipoint aangezien het aantal respondenten daar ook te klein was.
- De stippellijn ligt op 7,5. Deze norm hebben we afgeleid van het cijfer dat de gemeente gebruikt voor voldoende algehele klanttevredenheid.
- In tabel B2.4 in de bijlage worden deze kwartaalgemiddelden aangevuld met het aantal respondenten en de verhouding tussen voldoende en onvoldoende om inzicht te geven in de spreiding van de scores.

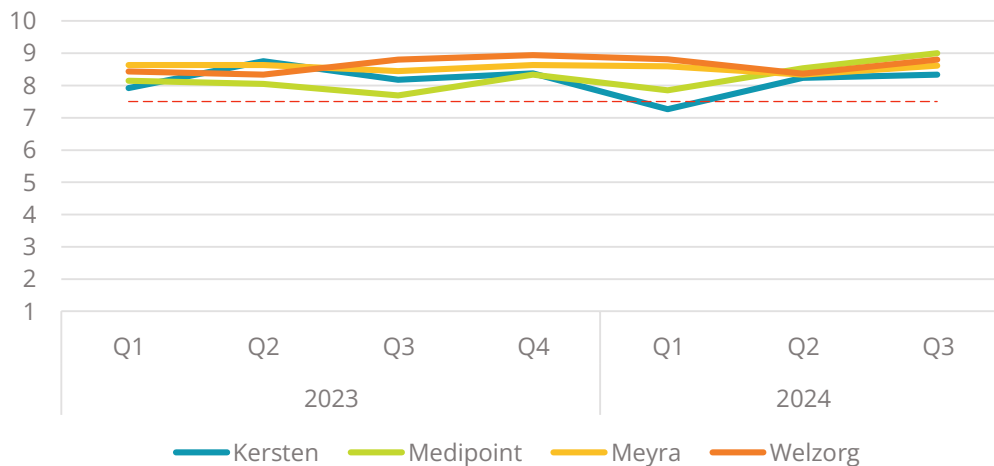
Figuur 5.5 - Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek na levering – kwartaalgemiddelde op stelling: "De medewerker nam voldoende tijd voor mij en de vragen die ik had."



Toelichting:

- Tijdens het schrijven was informatie beschikbaar van 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. Het aantal respondenten van Q4 was echter nog te laag om in deze verslaglegging te includeren. Er is een missend datapunt voor Medipoint aangezien het aantal respondenten daar ook te klein was.
- De stippellijn ligt op 7,5. Deze norm hebben we afgeleid van het cijfer dat de gemeente gebruikt voor voldoende algehele klanttevredenheid.
- In tabel B2.5 in de bijlage worden deze kwartaalgemiddelden aangevuld met het aantal respondenten en de verhouding tussen voldoende en onvoldoende om inzicht te geven in de spreiding van de scores.

Figuur 5.6 - Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek na levering – kwartaalgemiddelde op stelling: "De medewerker die het hulpmiddel afleverde was vriendelijk."



Toelichting:

- Tijdens het schrijven was informatie beschikbaar van 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. Het aantal respondenten van Q4 was echter nog te laag om in deze verslaglegging te includeren. Er is een missend datapunt voor Medipoint aangezien het aantal respondenten daar ook te klein was.
- De stippellijn ligt op 7,5. Deze norm hebben we afgeleid van het cijfer dat de gemeente gebruikt voor voldoende algehele klanttevredenheid.
- In tabel B2.6 in de bijlage worden deze kwartaalgemiddelden aangevuld met het aantal respondenten en de verhouding tussen voldoende en onvoldoende om inzicht te geven in de spreiding van de scores.

GGD-onderzoek: bejegening op orde

Het onderzoek van de GGD Amsterdam Inspectie adresseert een aantal onderwerpen dat raakt aan communicatie met de cliënt.⁴⁰² Op basis van een steekproef van vijftien cliënten per leverancier wordt daarnaast geconcludeerd dat de bejegening van cliënten op orde is: cliënten hebben de ervaring dat medewerkers op een prettige manier met hen omgaan. Er wordt volgens de GGD Amsterdam Inspectie eveneens voldaan aan de personele randvoorwaarde voor omgang met cliënten: het personeel is gekwalificeerd volgens de gemeentelijke en eigen eisen.

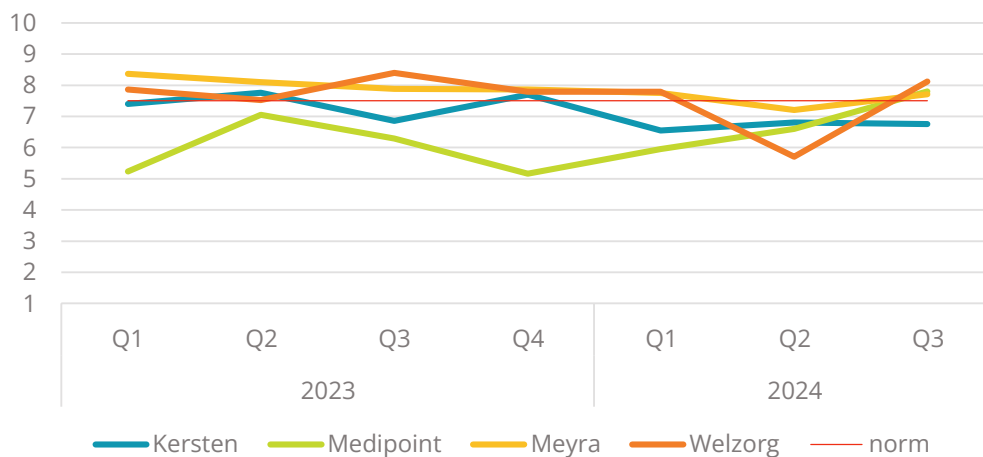
Signalen CBA: bejegening nog steeds een aandachtspunt

Cliëntenbelang Amsterdam (CBA) geeft aan dat veel van de klachten die zij ontvangen over communicatie en bejegening gaan.⁴⁰³ Volgens CBA hebben mensen het gevoel niet serieus genomen te worden, en worden zij niet altijd op een prettige manier aangesproken. Daarnaast worden er onduidelijke brieven verstuurd door leveranciers, en wordt er door cliënten een gebrek aan empathie ervaren bij leveranciers. Dit gaat tegen de contractafspraken in dat cliënten respectvol bejegend dienen te worden. Deze signalen en de onvoldoendes die regelmatig in de klanttevredenheidsonderzoeken worden gegeven (zie bijlage 2) vragen om nader onderzoek. Dit viel echter buiten de scope van ons onderzoek.⁴⁰⁴

5.4.5 Norm voor klanttevredenheid

Voor de algemene tevredenheid over de leverancier geldt de norm van 7,5 als minimaal kwartaalgemiddelde.⁴⁰⁵ In de onderstaande twee figuren zijn de kwartaalgemiddelden weergegeven, met daarbij in rood de norm van 7,5. In de figuren is te zien dat de norm door geen enkele leverancier constant gehaald wordt, en dat voor alle leveranciers de gemiddelden enigszins schommelen. Te zien is dat Meyra de norm veelal wel haalt.

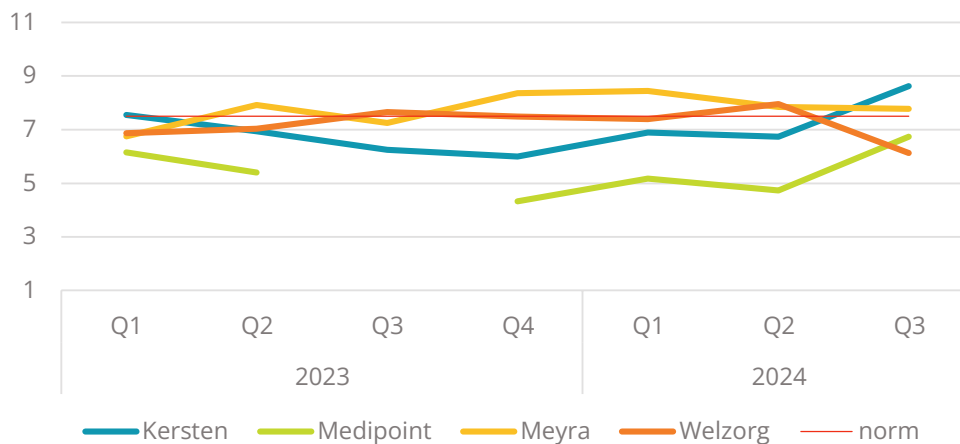
Figuur 5.7 - Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek na levering – kwartaalgemiddelde op vraag: "Hoe tevreden bent u over het algemeen genomen over de leverancier?"



Toelichting:

- Tijdens het schrijven was informatie beschikbaar van 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. Het aantal respondenten van Q4 was echter nog te laag om in deze verslaglegging te includeren.
- De rode lijn ligt op 7,5. In dit geval is dit de afgesproken norm.
- In tabel B2.7 in de bijlage worden deze kwartaalgemiddelden aangevuld met het aantal respondenten en de verhouding tussen voldoende en onvoldoende om inzicht te geven in de spreiding van de scores.

Figuur 5.8 - Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek na reparatie – kwartaal gemiddelde op vraag: "Hoe tevreden bent u over het algemeen genomen over de leverancier?"



Toelichting:

- Tijdens het schrijven was informatie beschikbaar van 1 januari 2023 t/m 31 december 2024. Het aantal respondenten van Q4 was echter nog te laag om in deze verslaglegging te includeren.
- De rode lijn ligt op 7,5. In dit geval is dit de afgesproken norm.
- In tabel B2.8 in de bijlage worden deze kwartaal gemiddelden aangevuld met het aantal respondenten en de verhouding tussen voldoende en onvoldoende om inzicht te geven in de spreiding van de scores.

5.4.6 Omgaan met complexe hulpvragen

Ervaringen van leveranciers: herkennen van complexe hulpvragen gaat goed

Leveranciers geven aan complexe aanvragen goed te kunnen herkennen.⁴⁰⁶ De meeste complexe aanvragen komen binnen via Reade, maar er zijn ook complexe hulpvragen waar geen sprake is van casemanagement. In die gevallen kan de categorie van het aangevraagde hulpmiddel een indicatie geven voor de complexiteit. Cliënten met progressieve ziekten worden aangemerkt als cliënten met een complexe hulpvraag, en verder vraagt het in enige mate maatwerk. Dit is in lijn met het *Convenant Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen* om breder te blijven kijken naar complexiteit dan alleen gebaseerd op wel of geen casemanagement.⁴⁰⁷ Een cliënt is namelijk niet verplicht om casemanagement te gebruiken, maar kan zich hier vrijwillig voor aanmelden, waardoor dit niet het enige criterium mag zijn voor het bepalen van de complexiteit van een casus.⁴⁰⁸

Ervaringen van leveranciers en CBA: wisselend beeld van inhoudelijke kennis complexe aanvragen

Om een goede afweging te kunnen maken in wat adequaat is voor een cliënt met complexe problematiek, onderstreept één leverancier het belang van een goed functioneel advies van Argonaut of Reade, op basis waarvan de leverancier het juiste hulpmiddel kan selecteren.⁴⁰⁹ Intern streven leveranciers naar het opbouwen van kennis. Zo geeft een leverancier aan dat die de voorkeur heeft om één vaste adviseur in te zetten voor cliënten met progressieve ziekten.⁴¹⁰ Een andere leverancier heeft naar aanleiding van het VNG-convenant twee eigen casemanagers in dienst die helpen bij cliënten met complexe casuïstiek.⁴¹¹

Het beeld van Cliëntenbelang Amsterdam is echter dat leveranciers onvoldoende ervaring hebben met cliënten met complexe hulpvragen en dat deze cliënten hierdoor niet de hulpmiddelen krijgen die zij nodig hebben.

Ervaringen van leveranciers en ambtelijke organisatie: functioneel advies wordt gevolgd

Leveranciers zijn op de hoogte van de afspraak dat bij complexe hulpvragen het functioneel advies van de behandelend ergotherapeut leidend is. Dit betekent dat de ergotherapeut functionele belemmeringen benoemt en een programma van eisen opstelt. Het betekent echter niet dat een ergotherapeut mag bepalen welk precieze merk en type hulpmiddel een cliënt krijgt.⁴¹² Volgens de ambtelijke organisatie is dit soms wel het beeld dat een ergotherapeut scheidt bij een cliënt, wat tot verkeerde verwachtingen leidt.⁴¹³

Doorlooptijden bij complexe hulpvragen

De grootste uitdaging bij complexe hulpvragen is de doorlooptijd, aldus een van de leveranciers.⁴¹⁴ Hoe complexer een hulpvraag, hoe meer maatwerk er nodig is en hoe langer een proces duurt. Dit terwijl mensen met een complexe hulpvraag vaak meer afhankelijk zijn van hun hulpmiddel, en het moeilijker is om een passend tijdelijk alternatief te bieden wanneer een reparatie of levering langer duurt, beamen zowel gemeentefunctionarissen als leveranciers.⁴¹⁵ Hierdoor is de impact van de doorlooptijd om het juiste hulpmiddel te krijgen op iemands leven des te groter. Voor een complex hulpmiddel wordt de doorlooptijd meestal bepaald in een offerte die Reade beoordeelt op redelijkheid. Leveranciers geven aan zich bewust te zijn van de impact bij vertraging, maar dat ze tegelijkertijd zien dat het leveren van een complex hulpmiddel op meer plekken vertraging op kan lopen dan een regulier hulpmiddel, en daarom vaker langer duurt. Een leverancier probeert naar aanleiding van de erkenning van de impact cliënten tijdens het wachten zo goed mogelijk op de hoogte te houden met uitgebreidere communicatie.⁴¹⁶

Managementrapportage: geen zicht op cliënten met complexe hulpvragen

In de managementrapportages die wij hebben ingezien wordt geen onderscheid gemaakt in levering bij complexe hulpvragen en reguliere levering.⁴¹⁷ Een leverancier geeft echter aan dit onderscheid wel in interne rapportages te maken,⁴¹⁸ en er is een eigen doorlooptijd voor hulpmiddelen met individuele aanpassingen en voor levertijden van hulpmiddelen op offertebasis.⁴¹⁹ Naast dat het technisch mogelijk lijkt voor leveranciers om dit onderscheid te maken in hun rapportages, is er een inhoudelijke reden om afzonderlijk te rapporteren over cliënten met complexe hulpvragen. Het beeld van Cliëntenbelang Amsterdam is namelijk dat er grote problemen spelen bij een kleine groep mensen, die naar hun inschatting veelal complexe problematiek hebben.⁴²⁰ Deze cliënten zijn in de samengevoegde rapportage niet goed in beeld.

De gemeente geeft echter aan dat doorlooptijden van leveringen op offertebasis op individueel niveau teruggehaald kunnen worden, maar moeilijk zijn te vatten in een overkoepelende rapportage.⁴²¹ Daarnaast is in het verleden door de gemeentefunctionarissen besloten om complexe en reguliere leveringen samen te nemen aan de hand van de discussie over de definitie van een complexe hulpvraag. Volgens de gemeentefunctionarissen is het wenselijk dat deze afweging wordt gemaakt door de betrokken professionals, en sturing aan de hand van die definitie kan dat troebel maken. Een onderscheid in de rapportage naar leveringen met en zonder Reade leidt niet tot problemen met definities. Daarvan wordt de toegevoegde waarde echter als beperkt beschouwd, aangezien Reade de doorlooptijden hier al monitort en hier aan de bel kan trekken waar nodig. In het verleden heeft Reade inderdaad een rol gespeeld in het signaleren van problemen bij leveranciers. Dit maakt de gemeente echter wel gedeeltelijk afhankelijk van Reade voor deze informatie. De alternatieve wijze waarop de gemeente deze signalen ontvangt, is namelijk via klachten. Maar niet iedere ontevreden cliënt zal gaan klagen. Volgens de ambtelijke organisatie zijn signalen ook te verkrijgen via een achteruitgang in kwaliteit van de dienstverlening die blijkt uit de managementinformatie, maar daar wordt geen onderscheid gemaakt voor mensen met complexe hulpmiddelen. Een achteruitgang in de kwaliteit van dienstverlening aan deze specifieke, kleine groep cliënten is daarom moeilijk te constateren op basis van die informatie. Een ander onderdeel van het dilemma is dat sturing op levertijden van cliënten met en zonder casemanagement tot negatieve prikkels kan leiden voor de levertijden van mensen met een complexe hulpvraag zonder casemanagement.

Klanttevredenheidsonderzoek: geen zicht op cliënten met complexe hulpvragen

Er is momenteel ook geen onderscheid tussen complexe of reguliere cases in het klanttevredenheidsonderzoek. Dit, terwijl het aannemelijk is dat de complexiteit van de hulpvraag van een cliënt invloed heeft op de ernst van ervaren ontevredenheid.

De ambtelijke organisatie acht dit beperkt mogelijk, juist doordat het gaat om een kleinere groep mensen.⁴²² Het is navolgbaar dat dit voor een eenmalige steekproef inderdaad weinig informatie verschaft over de groep cliënten met een complexe hulpvraag, maar het is ook denkbaar dat een langere periode van monitoring meer data en signalen kan opleveren.

6 Bekendheid met klachten en problemen

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende deelvraag:

Welke problemen en klachten zijn bij de gemeente bekend over indicatiestelling, levering en reparatie?

De gemeente kan een beroep doen op drie typen bronnen bij het identificeren van klachten en problemen rond de indicatiestelling, levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen: informatie die de gemeente zelf ontvangt en verwerkt (klachten, bezwaren en beroepen, onderzoek door de gemeentelijke Wmo-toezichthouder), informatie uit het contact met leveranciers (prestatiedialogen, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken) en ervaringen van cliënten. In dit hoofdstuk wordt voor elke bron besproken hoe deze is ingericht om klachten en problemen in beeld te brengen, en welke klachten en problemen in de bron zijn geïdentificeerd.

Belangrijkste bevindingen

De gemeente zet stappen bij het structureel monitoren van problemen en klachten rondom indicatiestelling, levering en reparatie. Sinds 2021 hebben leveranciers een klanttevredenheidsonderzoek ingesteld en sturen zij maandelijks managementrapportages aan bij de gemeente. In ieder geval vanaf 2022 vindt elk kwartaal een prestatiedialoog plaats met elke leverancier, en in 2024 heeft de GGD Amsterdam Inspectie kwaliteitsonderzoek verricht bij de leveranciers. Ook wordt er sinds 2024 per kwartaal een gemeentelijke klachtenrapportage opgesteld met betrekking tot hulpmiddelen, nadat er eerder problemen waren bij de gemeentelijke klachtenafdeling.

Het zicht op wat er speelt aan problemen op het gebied van hulpmiddelen is versnipperd over verschillende gemeentelijke afdelingen. Er is geen afdeling binnen de gemeente die integraal overzicht heeft op alle klachten over Wmo-hulpmiddelen.

Klachten worden bij de gemeente en bij leveranciers mogelijk op verschillende manieren geregistreerd. Hoewel contractueel is vastgelegd dat elke uiting van ontevredenheid als klacht geldt, is de ambtelijke organisatie van mening dat registratie hiervan door leveranciers niet altijd reëel is. Mogelijke variatie in de klachtenregistratie bemoeilijkt een adequate vergelijking van gegevens tussen leveranciers.

De bruikbaarheid en presentatie van veel informatie is voor verbetering vatbaar. (Aanvullend) handwerk is vaak nodig.

Over klanttevredenheid wordt alleen met gemiddelden gerapporteerd, waardoor het aandeel (zeer) ontevreden cliënten onzichtbaar blijft. Ook kan tevredenheid over verschillende typen hulpmiddelen verschillen, bijvoorbeeld als het gaat om scootmobielen en rolstoelen.

Belangrijkste bevindingen

De gemeente geeft niet altijd systematisch invulling aan het monitoren van problemen en klachten. In de prestatiedialogen lijkt de focus meer te liggen op het ophalen van signalen en problemen bij de leveranciers en adviesbureaus dan op het structureel bespreken van de maandelijkse managementrapportage. Dit suggereert dat de gemeente meer reactief dan proactief is in het signaleren van problemen.

De aard van de klachten en problemen loopt sterk uiteen. Problemen kunnen onder meer betrekking hebben op de kwaliteit van levering, de kwaliteit van reparaties of op communicatie.

In het vervolg van dit hoofdstuk beschrijven we deze bevindingen meer in detail.

6.1 Bronnen voor zicht op klachten en problemen

Figuur 6.1 biedt een overzicht van de bronnen waar de gemeente een beroep op kan doen bij het identificeren van klachten en problemen rond de indicatiestelling, levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen. Hierna wordt voor elke bron besproken hoe deze is ingericht om klachten en problemen in beeld te brengen, en welke klachten en problemen in de bron zijn geïdentificeerd. Dit hoofdstuk beoogt niet een uitputtend overzicht te geven van alle problemen die zich kunnen voordoen met Wmo-hulpmiddelen.

Figuur 6.1 - Bronnen waarmee Amsterdam klachten en problemen identificeert

Zicht op problemen en klachten		
Informatiebronnen gemeente	Informatie uit contact met leverancier	Clïëntervaringen
Klachtenregistratie	Managementrapportage	Clïëntenbelang Amsterdam
Bezwaren en beroepen	Prestatiedialog	Wmo-adviesraad
Onderzoek Wmo-toezichthouder	Klanttevredenheidsonderzoek	Individuele cliënten

6.2 Informatiebronnen gemeente

In de volgende subparagrafen behandelen we de drie (voornamelijk) interne informatiebronnen (klachtenregistratie, bezwaren en beroepen, en onderzoek Wmo-toezichthouder) die de gemeente kan benutten om bekend te worden met klachten en problemen.

6.2.1 Klachtenregistratie

In oktober 2023 is in het gemeentelijk klachtenprotocol vastgelegd dat de afdeling Geschilbeslechting bij veelvoorkomende klachten onderzoek doet naar de oorzaak van de klacht.⁴²³ Begin 2024 is de afdeling Geschilbeslechting gestart met een interne kwartaalrapportage met klachten over de top drie onderwerpen waar de meeste klachten over zijn geregistreerd. Voor elk onderwerp uit de top drie wordt afzonderlijk een rapportage opgesteld: hulp bij huishouding, aanvullend openbaar vervoer, en vervoersvoorzieningen/hulpmiddelen. Deze

voorzieningen in de top drie zijn tevens de meest gebruikte voorzieningen in Amsterdam.⁴²⁴ Dergelijke rapportages voor Wmo- hulpmiddelen werden vóór 2024 niet opgesteld. De ambtelijke organisatie geeft verder aan dat de rapportages elk kwartaal met de contractmanager worden besproken, samen met collega's van de afdeling Services en Data.⁴²⁵ Gedurende ons onderzoek hebben wij twee van dergelijke rapportages gezien (Q1 2024 en Q2 2024).

Ook is er contact tussen de ombudsman en de gemeente via de klachtencoördinator, met informatie over de klachten die bij de ombudsman binnenkomen. Over deze klachten wordt niet afzonderlijk gerapporteerd maar deze klachten worden wel verwerkt in de kwartaalrapportages.⁴²⁶

Kwartaalrapportages bevatten beperkte informatie

De kwartaalrapportages die wij hebben gezien, bevatten niet alle klachten die bij de leveranciers worden ingediend.⁴²⁷ Ook wordt in de kwartaalrapportages uitsluitend ingegaan op het totale aantal binnengekomen klachten, terwijl de managementrapportages van de leveranciers ook informatie bevatten over het aantal afgehandelde klachten, de doorlooptijden van de afhandeling en de tevredenheid van de cliënt over de afhandeling. Tot in 2023 waren er diverse problemen met de klachtenregistratie (zie onderstaand kader).

Problemen bij klachtenregistratie in 2022 en 2023

Sinds april 2021 is er een gemeentelijk klachtregistratie- en behandelingsysteem (genaamd SMILE) dat het volgens het college mogelijk moet maken om "uitgebreide kwantitatieve, inhoudelijke vergelijkingen en rapportages" te maken.⁴²⁸ Uit een toelichting in de bestuursrapportage blijkt dat de klachtregistratie in het systeem vanaf medio 2022 actief is, maar dat deze registratie "door omstandigheden van het Klachtenteam" pas in september 2023 bij klachten in gebruik is genomen.⁴²⁹ In 2022 en 2023 worden tijdens de prestatiedialoog met leveranciers diverse problemen met de overdracht gesignaleerd van bij de gemeente ingediende klachten met betrekking tot hulpmiddelen.⁴³⁰

In het gemeentelijk klachtregistratie- en behandelingsysteem kunnen elf generieke categorieën worden toegekend aan een klacht (bijvoorbeeld Foutieve administratie of Tijdsduur te lang).⁴³¹ In oktober 2024 gaf de Ombudsman Metropool Amsterdam aan dat de gemeente niet of onvoldoende gebruikmaakt van bestaande mogelijkheden van klachtenregistratiesystemen voor analyse en leren.⁴³² De ambtelijke organisatie geeft aan dat zij de generieke categorieën wel gebruikt in de klachtenrapportage, maar dat de categorieën niet voldoende verdieping bieden. Daarvoor zijn aanvullende analyses nodig, voor het maken van deze analyses per onderwerp is het nodig om de klachten een-voor-een te lezen en te analyseren.⁴³³

Ambtelijke organisatie heeft geen integraal zicht op klachten over Wmo-hulpmiddelen

Binnen de gemeente is er geen afdeling die integraal zicht heeft op klachten over Wmo-hulpmiddelen. De klachtencoördinator beschikt over een totaaloverzicht van de klachten die bij de gemeente binnenkomen, maar heeft geen zicht op de klachten die bij de leveranciers of bij de adviesbureaus worden ingediend.⁴³⁴ Dit komt deels voort uit het voornemen van de gemeente dat klachtbehandeling voor hulpmiddelen zo veel mogelijk bij de leveranciers komt te liggen (zie onderstaand kader). Hoewel het klachtenprotocol voorschrijft dat klachtenfunctionarissen van (onder meer^{xxi}) leveranciers "periodiek overleg" hebben met het klachtenteam, is er sinds oktober 2023 slechts één ontmoeting geweest tussen de afdeling Geschilbeslechting en de contactpersonen voor klachten van de leveranciers.⁴³⁵

^{xxi} Het klachtenprotocol spreekt van "klachtenfunctionarissen van ketenpartners".

Gemeente gaat cliënten vaker doorverwijzen naar leverancier

Tot 2024 verwees de gemeente Amsterdam cliënten in principe niet door, omdat de klager zo min mogelijk dient te merken van de “gemeentelijke inrichting”.⁴³⁶ In het voorjaar van 2024 heeft de gemeente bepaald dat klachtbehandeling voor hulpmiddelen zo veel mogelijk bij de leveranciers komt te liggen. Dit betekent dat klachten die geen betrekking hebben op het beleid zelf of op het gedrag van een ambtenaar rechtstreeks kunnen worden doorgestuurd door de klachtcoördinator naar de verantwoordelijke leverancier.⁴³⁷ De motivering hiervoor is dat als een klacht bij de gemeente binnenkomt, deze in een keten komt met veel schakels en een toenemende doorlooptijd. De ambtelijke organisatie schat dat 80% à 90% van de klachten die nu binnenkomen bij de gemeentelijke klachtenafdeling rechtstreeks door de leverancier afgehandeld kunnen worden.⁴³⁸

Het gebrek aan zicht op klachten die gemeld worden bij leveranciers komt ook voort uit de afspraak in het gemeentelijke klachtenprotocol dat klachten sinds oktober 2023 niet meer worden gerapporteerd aan het gemeentelijke klachtenteam, maar in principe alleen aan de contractmanager.⁴³⁹ Voordien moesten leveranciers individuele klachten aan het klachtenteam rapporteren, en ontving de contractmanager vervolgens van het klachtenteam een rapportage.⁴⁴⁰ Nu ontvangt de contractmanager vanuit het gemeentelijke klachtenteam uitsluitend de kwartaalrapportage over klachten met betrekking tot hulpmiddelen die bij de gemeente zelf binnenkomen.⁴⁴¹ Bij de klachtencoördinator bestaat het beeld dat in de lopende contracten niet is vastgelegd waarover leveranciers moeten rapporteren op het gebied van klachten, terwijl dit wel het geval is (zie paragraaf 4.4.6).⁴⁴²

Verschillen in klachtenregistratie tussen gemeente en leveranciers

We zien verschillen tussen klachten die bekend zijn bij de gemeente Amsterdam en klachten uit de managementrapportages van de leveranciers. De verschillen kunnen oplopen tot 41 klachten per leverancier per kwartaal.^{xxii} De ambtelijke organisatie deelt deze bevinding niet, omdat de gemeente een overzicht kan maken door de informatie van het klachtenteam en van de contractmanager naast elkaar te leggen.⁴⁴³ Dit doet niet af aan de bevinding dat er binnen de gemeente niet één afdeling is met integraal zicht op alle klachten.

Ook zijn er mogelijk verschillen in klachtenregistratie bij de gemeente en de leveranciers (zie onderstaand kader).

Klachtenregistratie bij gemeente en leveranciers

De ambtelijke organisatie geeft aan dat alle leveranciers zich eind 2023 hebben gecommitteerd aan het (herziene) klachtenprotocol, waarmee voor alle partijen dezelfde eisen gelden voor klachtbehandeling.⁴⁴⁴ De onderzoeken van de Wmo-toezichthouder laten enige variatie zien in hoe de klachtenafhandeling is ingericht. Zo is bij één leverancier sprake van een “schriftelijk stappenplan” voor de afhandeling van klachten, bij een andere leverancier een “wekelijks overleg” met klachten als vast agendapunt, en bij een derde leverancier is sprake van een afzonderlijk aangestelde klachtencoördinator.⁴⁴⁵

De ambtelijke organisatie heeft in algemene zin de indruk dat klachtenfunctionarissen bij partijen buiten de gemeente (waaronder leveranciers) een klacht weliswaar snel afhandelen, maar dat de nadruk niet altijd ligt op het leren van de klacht.⁴⁴⁶ Hoewel in de contractafspraken is vastgesteld dat onder een klacht wordt verstaan “iedere schriftelijke of

^{xxii} Uit de managementrapportages van de leveranciers blijken in de periode januari-april 2024 5 geregistreerde klachten bij Kersten (tegenover 1 klacht in de gemeentelijke kwartaalrapportage over dezelfde periode), 48 bij Medipoint (7 klachten bij de gemeente), 2 bij Meyra (0 klachten bij de gemeente), en 2 klachten – alleen over januari, februari en maart 2024 zijn nog onbekend – bij Welzorg (7 klachten bij de gemeente). Bronnen: Gemeente Amsterdam, *Analyse klachten vervoer en hulpmiddelen. Eerste kwartaal 2024*. PowerPoint-presentatie, 4 april 2024, p. 7; managementrapportages leveranciers.

mondelinge uiting van ontevredenheid door de cliënt over één van de facetten van de dienstverlening van de leverancier” is de ambtelijke organisatie van mening dat het niet reëel is om van leveranciers te verlangen dat zij elke uiting van ongenoegen als klacht registreren.⁴⁴⁷

Een zekere mate van variatie onder leveranciers is acceptabel, aangezien verschillende leveranciers verschillende systemen en procedures kunnen hebben. Wij merken echter op dat als er te veel variatie tussen leveranciers optreedt in de (kwaliteit van) klachtenregistratie, dit kan leiden tot moeite bij het volgen van trends rondom klachten, alsook een verschillend beeld van waar de klachten over gaan.

Zicht op aard problemen en klachten

Zoals gezegd ontbreekt het integrale overzicht op de aard van de problemen en klachten doordat dit gedeeltelijk belegd is bij het gemeentelijke klachtenteam, en gedeeltelijk bij de contractmanager die algemene informatie met betrekking tot klachten ontvangt van de leveranciers. Vanuit deze afzonderlijke bronnen krijgen we wel een indruk van de aard van de klachten. In de klachtenrapportages bespreekt de gemeente verschillende typen klachten, zoals kwaliteit van levering, kwaliteit van reparaties, communicatie, en wachttijden voor een leenhulpmiddel.⁴⁴⁸ Hoewel de ambtelijke organisatie geen gegevens heeft met betrekking tot klachten over Wmo-hulpmiddelen vóór het laatste kwartaal van 2023, geeft ze aan dat deze onderwerpen representatief zijn voor de aard van de klachten in de gehele contractperiode.⁴⁴⁹ Overigens komen er weinig tot geen klachten binnen bij de gemeente over Argonaut Advies B.V. (hierna: Argonaut) en Adviesbureau Reade (hierna: Reade).^{xxiii450} De ambtelijke organisatie geeft in maart 2025 aan dat er een dashboard wordt ontwikkeld dat in de toekomst integraal inzicht kan geven. Wij hebben tijdens het onderzoek dit dashboard niet kunnen bekijken.⁴⁵¹

In een implementatieplan (januari 2025) spreekt de gemeente de wens uit dat er inzicht moet komen in de aard van de klachten die door de leveranciers zelf worden afgehandeld, alsook op de wijze van afhandeling. De directie Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal (hierna: SIS) zou hierin kunnen voorzien.⁴⁵² Uit het implementatieplan blijkt niet hoe het zicht op de aard van de klachten bij leveranciers concreet geborgd gaat worden.

De meeste klachtindieners die bij de Ombudsman Metropool Amsterdam terechtkomen, hebben al een volledige klachtenprocedure bij de gemeente Amsterdam doorlopen. Volgens betrokken functionarissen gaat het in deze gevallen meestal om zeer ernstige en complexe klachten, die grote impact hebben op de levenskwaliteit van de betrokken cliënten. Het gaat bijvoorbeeld over hulpmiddelen die niet op tijd worden geleverd of gerepareerd, waarbij de noodzaak en spoedeisendheid niet wordt ingezien, of waarbij monteurs bij een reparatie onderdelen niet mee hebben of de verkeerde onderdelen mee hebben.⁴⁵³

6.2.2 Bezwaren en beroepen

De afdeling Geschilbeslechting van de directie SIS is verantwoordelijk voor het monitoren van problemen. De afdeling is zo georganiseerd dat zij zowel nieuwe klachten als nieuwe bezwaren en beroepen ziet binnenkomen in de systemen.⁴⁵⁴ Hiermee kunnen ontwikkelingen in zowel klachten als bezwaren en beroepen worden gevolgd, en mogelijk met elkaar worden verbonden.

Bezwaren en beroepen Wmo-hulpmiddelen onder drie categorieën geregistreerd

Er zijn registraties van drie afzonderlijke categorieën (vervoer, rolstoelen/fietsen en woonvoorzieningen). Bij woonvoorzieningen werd tot begin 2025 het onderscheid tussen

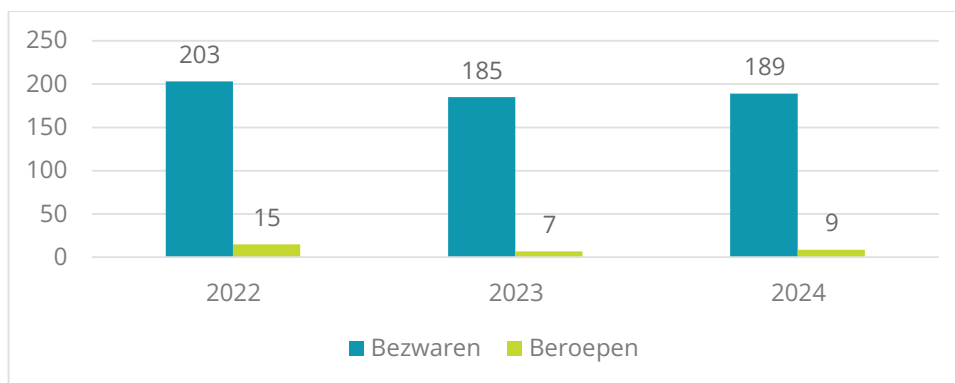
^{xxiii} Met betrekking tot klachten over Argonaut en Reade kan het zijn dat – net als bij leveranciers – een deel van de klachten mogelijk ook rechtstreeks bij de adviesbureaus worden gedaan. Klachtenregistratie bij de adviesbureaus valt echter buiten de scope van dit onderzoek.

woonruimteaanpassingen en hulpmiddelen niet gemaakt. Voordien moest voor het opstellen van de jaarlijkse bestuursrapportage elk bezwaarschrift uit de categorie woonvoorzieningen handmatig worden gecategoriseerd. De ambtelijke organisatie geeft aan dat bezwaren voor de categorie woonvoorzieningen vanaf begin 2025 specifiek geregistreerd zullen worden onder een aparte subcategorie voor hulpmiddelen.⁴⁵⁵

Primair besluit bleek in ruim 20% van de bezwaren onterecht

Op ons verzoek maakte de ambtelijke organisatie een rapportage voor bezwaren bij de twee subcategorieën van hulpmiddelen: ‘scootmobielen’ en ‘rolstoelen/fietsen’. Hieruit blijkt dat het aantal ingediende en afgehandelde bezwaren en beroepen in deze categorieën sinds 2022 is gedaald (zie figuur 6.2). Het aandeel ingediende bezwaren tussen 2022 en 2024 met betrekking tot scootmobielen (420) is ruim drie maal zo groot als het aandeel voor rolstoelen en fietsen (157). Ons valt op dat van alle tussen 2022 en 2024 afgehandelde bezwaren 21,65% (123 van de 568 bezwaren) gegrond is, tegenover 44,37% (252) ongegrond^{xxiv}.⁴⁵⁶ Dat betekent ook dat bij deze bezwaren in ruim 20% van de gevallen het primaire besluit na bezwaar aangepast is.

Figuur 6.2 - Bezwaren en beroepen met betrekking tot scootmobielen, rolstoelen en fietsen



Bron: Gemeente Amsterdam, *Rapportage hulpmiddelen. Bezwaar en beroep. 2022 t/m 2024*, 17 januari 2025.

Hoewel het aantal bezwaren en beroepen voor deze subcategorieën daalt, blijkt uit de *Bestuursrapportage 2023* sprake te zijn van een stijging van het totale aantal bezwaren en beroepen in de hoofdcategorie ‘hulpmiddelen rollen en vervoer’ (van 206 bezwaren in 2022 naar 309 bezwaren in 2023). Dit is volgens de gemeente het gevolg van een stijging aan bezwaren en beroepen van Amsterdammers die een gesloten buitenwagen aanvragen, maar van de gemeente een indicatiebesluit voor AOV ontvangen.^{xxv457}

6.2.3 Onderzoek Wmo-toezichthouder

De GGD Amsterdam Inspectie houdt toezicht op de kwaliteit en rechtmatigheid van Wmo-voorzieningen (zie paragraaf 2.4.2). De inspectie beheert een meldpunt waarbij belanghebbenden meldingen kunnen doen over de kwaliteit en/of rechtmatigheid van de uitvoering van de Wmo en

^{xxiv} De resterende uitspraakcategorieën zijn ‘ingetrokken’, ‘niet-ontvankelijk’, ‘deels (on)gegrond’, en enkele andere categorieën met vijf of minder afgehandelde bezwaren.

^{xxv} De ambtelijke organisatie geeft aan dat de Wmo uitgaat van een ondersteuningsvraag, niet van de aanvraag van een specifieke voorziening, en de goedkoopst-adequate oplossing biedt. Als een aanvrager niet voldoet aan de voorwaarden voor een gesloten buitenwagen, dan wordt een AOV of een scootmobiel als passend alternatief toegekend, met een toelichting waarom de buitenwagen niet wordt verstrekt. Amsterdammers die een scootmobiel of AOV als onvoldoende oplossing beschouwen, maken hier tegen bezwaar. Bron: Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.

Jeugdwet. De signalen die hier binnenkomen kunnen aanleiding vormen voor het starten van een onderzoek.⁴⁵⁸ In april 2024 heeft de inspectie in het kader van regulier kwaliteitstoezicht voor elk van de leveranciers een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening bij hulpmiddelen die onder de Wmo vallen en door de leverancier worden geleverd.⁴⁵⁹ Dit heeft geleid tot vier onderzoeksrapporten (voor elk van de leveranciers één) (zie paragraaf 5.3.4).⁴⁶⁰ De observaties en bevindingen van het onderzoek leiden tot een beschouwing met verbeterpunten en punten die goed verlopen, en een advies aan het college van B en W.⁴⁶¹

Problemen bij doorlooptijden, instructies en preventief onderhoud

In de GGD-rapporten komen toetsingscriteria naar voren waaraan ten minste^{xxvi} drie van de vier leveranciers niet voldoen, op basis van eigen onderzoek door de GGD onder cliënten:

- Cliënten zouden onvoldoende worden geïnformeerd als er vertraging is en de afgesproken lever- of reparatiedatum niet gehaald wordt;
- De maximaal toegestane doorlooptijden tussen melding van een defect door de cliënt en de aankomst van de monteur, zouden onvoldoende worden gehaald;
- Cliënten zouden niet of onvoldoende instructies krijgen bij aflevering van het hulpmiddel.⁴⁶²

Daarnaast blijkt uit de inhoud van de rapporten dat bij drie van de vier leveranciers het preventief onderhoud onvoldoende gewaarborgd is.⁴⁶³

6.3 Informatie uit contact met leveranciers

In de volgende subparagrafen behandelen we de drie informatiebronnen vanuit contact met de leveranciers (prestatiedialogen, managementrapportages en klanttevredenheidsonderzoeken) die de gemeente kan benutten om bekend te worden met klachten en problemen.

6.3.1 Managementrapportages

Sinds het begin van het contract in juni 2020 ontvangt de contractmanager maandelijks managementrapportages van de vier leveranciers. Ook de contractmanager van Reade en Argonaut ontvangt maandelijks managementrapportages van deze partijen.⁴⁶⁴ Uit het *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen* blijkt dat leveranciers managementrapportages per e-mail in een (excel)format van de gemeente aan dienen te leveren.⁴⁶⁵ Hieruit leiden we af dat de ambtelijke organisatie jaarlijks 48 spreadsheets ontvangt met managementrapportages van leveranciers. De ambtelijke organisatie geeft aan dat die tevreden is met de informatie die via de managementrapportage is af te lezen.⁴⁶⁶

Naast de informatie die de contractmanager van de leverancier ontvangt, is er het gemeentelijke Rapportage Portaal Sociaal (RPS), dat automatisch wordt gevoed door verschillende informatiesystemen van de gemeente. Hierin zijn in juni 2024 ten minste zeven verschillende rapportages beschikbaar voor hulpmiddelen.^{xxvii}⁴⁶⁷ De rapportages uit RPS zijn niet ter sprake gekomen in onze gesprekken met de contractmanager. Wel heeft de contractmanager enkele gegevens met betrekking tot aantallen hulpmiddelen uit RPS overgenomen in de vaste agenda van de prestatiedialoog, maar deze gegevens worden niet voor elke prestatiedialoog bijgewerkt; bij één leverancier zijn dezelfde aantallen zichtbaar over een periode van 1,5 jaar (tussen maart

^{xxvi} In een van de vier GGD-onderzoeken wordt geen uitspraak gedaan over of de leverancier aan het beoordelingscriterium voldoet.

^{xxvii} Het betreft: *WRV [Wonen, rollen en vervoer] rapport niveau 0*, *WRV rapport niveau 1_beoordelen*, *WRV rapport niveau 1_financiering*, *WRV rapport niveau 1_leveren*, *WRV rapport niveau 1_toeleiden* en *WRV vergoedingen*.

2023 en oktober 2024). Dit roept de vraag op of deze rapportages wel structureel worden gebruikt.

Problemen die leiden naar verbeterplan achteraf traceerbaar in managementrapportage

Niet alle afspraken over doorlooptijden zijn te monitoren via managementrapportages (zie paragraaf 5.3). Uit de managementrapportages is wel af te lezen dat de problemen die bij twee leveranciers speelden met betrekking tot telefonische bereikbaarheid en (doorlooptijden van) leveringen, hierin zichtbaar waren. Deze informatie wordt ook aangehaald in de verbeterplannen bij de twee leveranciers (zie paragraaf 7.1.2). Overigens hebben toenemende doorlooptijden van reparaties en leveringen vooralsnog niet geleid tot meer klachten (zie onderstaand kader).

Toenemende doorlooptijden leiden vooralsnog niet tot meer klachten

Onze verwachting was dat als cliënten langer moeten wachten op een levering of een reparatie, zij ook sneller een klacht bij de leverancier zullen indienen. Het aandeel leveringen en reparaties dat binnen doorlooptijd is verricht, vertoont echter geen samenhang met het maandelijkse aantal klachten.^{xxviii} Dit betekent dat een afname van het aandeel leveringen en reparaties binnen doorlooptijd niet altijd leidt tot een toename in het aantal klachten.

6.3.2 Prestatiedialoog

Ons beeld is dat de prestatiedialoog, het periodieke gesprek tussen contractmanagement en de leverancier, in ieder geval sinds begin 2022 periodiek is gevoerd (zie ook paragraaf 5.2.2). De inbreng vanuit de uitvoeringsbetrokkenen en het resultaat van eerdere tussentijdse voortgangsgesprekken tussen contractmanagement en de leverancier dienen vaak als uitgangspunt voor dit gesprek. Bij de prestatiedialogen schuiven naast de leveranciers en de contractmanagers ook Adviesbureau Reade, medewerker(s) van de afdeling Services en Data en soms de beleidsmedewerker aan.⁴⁶⁸

Ook Reade en Argonaut hebben elk kwartaal een eigen prestatiedialoog. Reade en Argonaut hebben niet dezelfde contractmanager als de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen, en voeren hun prestatiedialoog dus met een andere contractmanager.⁴⁶⁹

Uit de *Procesbeschrijving Contractmanagement sociaal domein* (2022) van de gemeente blijkt dat in de prestatiedialoog vijf sturingselementen aan bod zouden moeten komen: 'Kwaliteit van dienstverlening', 'Uitputting budget en budgetprognose', 'Cliëntenaantallen en -stromen', 'Tijdigheid/volledigheid/juistheid informatievoorziening', en 'Inhoudelijke opgaven en ontwikkeldoelen'.⁴⁷⁰ De focus van de prestatiedialoog lijkt in de verslagen niet te liggen op het bespreken van de managementrapportage en het behalen van contractafspraken. De ambtelijke organisatie geeft aan dat de bespreking van de managementrapportage niet in het verslag wordt opgenomen als er geen signalen zijn van zaken die niet goed gaan.⁴⁷¹

In de prestatiedialoog hanteert de gemeentelijke contractmanager verschillende strategieën om problemen op te halen:⁴⁷²

- **Signaleren nieuwe problemen door leveranciers zelf:** bijvoorbeeld het niet kunnen leveren van scootmobielen doordat het leveren van stalling vertraagd is.

^{xxviii} De samenhang tussen het aandeel leveringen en reparaties dat binnen doorlooptijd wordt verricht (gecorrigeerd en ongecorrigeerd) en het aantal klachten is getoetst op waarnemingen waarvoor klachtgegevens én doorlooptijden per leverancier beschikbaar waren in de periode december 2021-juli 2024 (N = 106). Het effect blijft zwak als we het aantal klachten anders specificeren: zonder 0-waarden (N = 96), als natuurlijk logaritme (N = 96), of met een vertragsingsfactor van één maand (N = 105). In alle gevallen is de correlatiecoëfficiënt $-0.049 < r < 0,159$.

- **Uitvragen effect van beleidswijzigingen:** bijvoorbeeld of het verhogen van de eigen bijdrage voor hulpmiddelen leidt tot meer inname bij leveranciers, en of de overname van het bestand van Weesp in 2022 bij elke leverancier goed is verlopen.
- **Uitvragen opvolging van bekende problemen:** het onrechtmatig handelen van een fabrikant bij één leverancier komt bijvoorbeeld vier achtereenvolgende prestatiedialogen terug.
- **Problemen agenderen bij meerdere leveranciers, om te toetsen in hoeverre een probleem breder speelt:** bijvoorbeeld of diefstal van hulpmiddelen structureel plaatsvindt, of dat leveringsproblemen bij een bepaalde fabrikant of product(groep) mogelijk meerdere leveranciers treffen.

Klachten en problemen hebben betrekking op individuele gevallen en incidenten

Wanneer klachten worden besproken in de prestatiedialoog, gaat het meestal over individuele gevallen.⁴⁷³ Bij twee leveranciers wordt in de prestatiedialoog gesproken over in hoeverre bepaalde klachten vaker terugkomen. Meestal verschillen de problemen die worden gesignaleerd in de prestatiedialogen sterk per leverancier en per periode. Onze indruk is dat problemen, als ze voorkomen, vaak als incident worden behandeld en gemonitord, maar dat niet altijd wordt stilgestaan bij de achterliggende oorzaken. Soms doet de ambtelijke organisatie specifieke verzoeken in de prestatiedialoog met het oog op aanvullende rapportages. Zo is in de tijd dat één leverancier minder functioneerde, afgesproken dat deze wekelijks een inhoudelijke klachtenrapportage zou sturen. Toen een daling zichtbaar was in het aantal klachten, werd deze frequentie omgezet naar maandelijks.⁴⁷⁴

6.3.3 Klanttevredenheidsonderzoek

De gemeente heeft aan het begin van de huidige contractperiode (juni 2020) de opdracht aan de vier gecontracteerde leveranciers gegeven om gezamenlijk een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek in te richten dat bij alle klanten op dezelfde manier werd uitgevraagd.⁴⁷⁵ Tijdens de contractperiode daarvoor (2015-2020) werd klanttevredenheid niet doorlopend onderzocht, maar jaarlijks. De ambtelijke organisatie geeft aan dat het onderzoek vanaf maart 2021 uniform kon worden uitgevoerd, omdat de meting eerst ontwikkeld moest worden.⁴⁷⁶ De gemeente laat het klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren door een onafhankelijk onderzoeksbureau.⁴⁷⁷ Dit gebeurt door twee vragenlijsten te versturen: één voor nieuwe klanten over hoe zij de levering van hun hulpmiddel hebben ervaren, en één voor klanten die een reparatie hebben gehad aan hun hulpmiddel.^{xxix478} In de prestatiedialogen en in gesprekken wordt gewezen op de lage respons (tussen de 20% en 30%)⁴⁷⁹, die een hogere foutmarge tot gevolg kan hebben.⁴⁸⁰

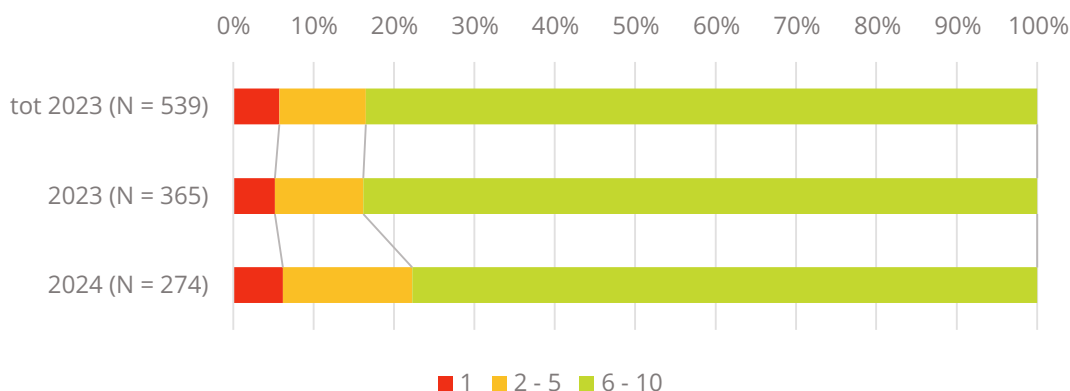
Ons valt op dat de dashboardomgeving niet gebruiksvriendelijk is. Het maken van vergelijkingen tussen leveranciers of tussen categorieën hulpmiddelen in de dashboardomgeving kost veel tijd, omdat gegevens niet makkelijk geëxporteerd kunnen worden. Het signaal van de beperkte informatiewaarde van de dashboardomgeving komt terug in een gesprek met een leverancier, en in een van de prestatiedialogen.⁴⁸¹

^{xxix} Wanneer een klant in dezelfde maand een hulpmiddel geleverd heeft gekregen en dit hulpmiddel een gebrek vertoonde, ontving de klant alleen de vragenlijst over de levering. Wanneer een hulpmiddel in een jaar meerdere keren gerepareerd moest worden, werden klanten pas na drie maanden opnieuw uitgenodigd. Bronnen: ZorgfocuZ, Gemeente Amsterdam – KTO Hulpmiddelen Tussentijdse cijfers Augustus 2021 tot en met Juli 2022; KTO Hulpmiddelen 2023 kwartaal 4 Tussentijdse cijfers oktober 2023 tot en met december 2023; KTO Hulpmiddelen 2024 kwartaal 1 Tussentijdse cijfers januari 2024 tot en met maart 2024.

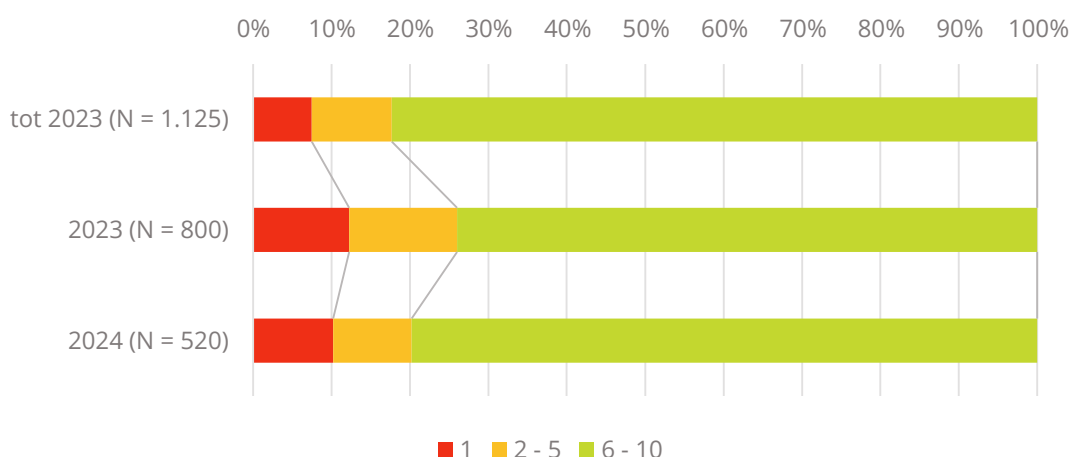
Aard problemen en klachten in rapportages over klanttevredenheid hebben beperkte informatiewaarde

Tussen februari 2021 en maart 2024 stelde het onafhankelijk onderzoeksbureau zes rapportages op voor de gemeente met resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek per leverancier “om een rangschikking te maken van de vier leveranciers”.⁴⁸² De ambtelijke organisatie geeft aan dat rapportageperiodes soms zijn verlengd om het aantal respondenten per leverancier te vergroten.⁴⁸³ Inhoudelijk wordt in deze rapportages alleen het aantal respondenten genoemd en de gemiddelde beoordeling per vraag (op een 10-puntsschaal). Hiermee bevatten de rapportages geen informatie over de spreiding van de antwoorden en het aandeel extreme waarden (respondenten die een 1 of een 10 geven). Daarom hebben we een aanvullende analyse uitgevoerd op de klanttevredenheidscijfers. Figuren 6.3 en 6.4 tonen de tevredenheid over de levering van het hulpmiddel en over de reparatie aan hun hulpmiddel. Als we kijken naar het aandeel onvoldoendes (respondenten die een 5 en lager geven), dan schommelt dit aandeel tussen de 16% en 22% voor leveringen en tussen de 18% en 26% voor reparaties. Ook het aandeel respondenten dat reparaties en leveringen met een 1 beoordeelt, is aanzienlijk: tussen de 5% en 6% voor leveringen en tussen de 7% en 12% voor reparaties. Het lijkt erop dat het aandeel (zeer) ontevreden cliënten niet krimpt in de loop der tijd, en voor leveringen mogelijk zelfs groeit.

Figuur 6.3 - Tevredenheid levering hulpmiddel (rapportcijfer)



Figuur 6.4 - Tevredenheid reparatie hulpmiddel (rapportcijfer)



Als we de gegevens uitsplitsen per hulpmiddel, dan blijkt dat cliënten niet over elk hulpmiddel even tevreden zijn. Zo zijn in 2024 gebruikers van scootmobielen overwegend tevredener met een uitgevoerde reparatie (gemiddeld een 8,2) dan rolstoelgebruikers (gemiddeld een 7,7). Een ander voorbeeld van verschillende beoordelingen is dat gebruikers van een rolstoel van Kersten in 2024

een aanzienlijk lager cijfer geven aan de tevredenheid over hun reparatie (gemiddeld een 5,8) dan rolstoelgebruikers bij Meyra (7,7) en Welzorg (7,0) (zie verder bijlage 3).

6.4 Informatie uit contact met cliënten

In de volgende subparagrafen behandelen we de drie informatiebronnen die de gemeente kan gebruiken om meer te weten te komen vanuit klachten en problemen en in het bijzonder het cliëntenperspectief daarop: Cliëntenbelang Amsterdam, de Wmo-adviesraad, en individuele cliënten.

6.4.1 Cliëntenbelang Amsterdam

Cliëntenbelang Amsterdam (CBA) heeft op verschillende manieren contact met de gemeente (zie ook paragraaf 4.4.3). CBA heeft een interne werkgroep voor Wmo-hulpmiddelen. Geïnterviewde problemen en signalen worden vervolgens besproken met de ambtelijke organisatie op initiatief van CBA. Ook schrijft CBA reacties op documenten die het college opstelt, en neemt het initiatief voor bijeenkomsten met leveranciers.⁴⁸⁴ Daarnaast vraagt de gemeente de Wmo-adviesraad om advies bij veranderingen of vernieuwingen in het beleid rond de Wmo.⁴⁸⁵ De Wmo-adviesraad geeft ook ongevraagd advies. Met betrekking tot Wmo-hulpmiddelen gaf de raad in februari 2024 een ongevraagd advies over Argonaut.⁴⁸⁶

Veel verschillende signalen van cliënten bereiken CBA

CBA deelt veel verschillende signalen van cliënten met de gemeente. Problemen hebben onder meer betrekking op:⁴⁸⁷

- **spoed- en reguliere reparaties.** CBA heeft signalen van reparaties die lang duren wanneer dit geen spoedreparaties zijn.
- **complexe hulpmiddelen.** Hierbij bestaat het beeld dat er bij langer durende reparaties vaak geen geschikt tijdelijk hulpmiddel is. Ook wordt niet altijd meegedacht of bijvoorbeeld een zware elektrische rolstoel de trap op kan in een woning.
- **eenzijdigheid bij bepalen van de mate waarin iemand kan participeren.** Verschillende hulpmiddelen kunnen op verschillende manieren invloed uitoefenen op de mate waarin iemand (zelfstandig) kan participeren, bijvoorbeeld een autostoel voor autovervoer en een fietsrolstoel voor recreatie.
- **communicatie en bejegening.** Bij het vaststellen van het specifieke hulpmiddel in het aanvraagproces wordt niet altijd voldoende rekening gehouden met de persoonlijke eisen en wensen van de cliënt. Ook hebben cliënten het gevoel niet serieus te worden genomen.

6.4.2 Wmo-adviesraad

De Wmo-adviesraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de gemeente over de uitvoering van de Wmo. De raad bestaat in principe uit vijftien leden en een voorzitter, die vaak beroepsmatig of uit eigen ervaring (als gebruiker van de Wmo of als mantelzorger) geïnteresseerd zijn in de uitvoering van de Wmo.⁴⁸⁸ De leden zijn verdeeld over stadsdelen. Als er beleidsstukken worden aangeleverd voor advies, krijgt de raad eerst een concept. De uiteindelijke adviezen worden gerapporteerd in officiële brieven. Jaarlijks rapporteert de Wmo-adviesraad ongeveer vier gevraagde en drie ongevraagde adviezen.⁴⁸⁹

Problemen en klachten met name met betrekking tot het indicatieproces

In een ongevraagd advies uit februari 2024 constateert de Amsterdamse Wmo-adviesraad diverse problemen met betrekking tot het indicatieproces (zie ook paragraaf 2.1.2). Hierin signaleert de raad problemen op drie vlakken:⁴⁹⁰

1. Overschrijden van de maximale termijn van de aanvraagprocedure voor hulp of voor een hulpmiddel, onder meer omdat het lang duurt voordat afspraken worden ingepland;
2. Beperkte bereikbaarheid en flexibiliteit van Argonaut, onder meer doordat telefonisch contact alleen in de ochtend mogelijk is;
3. Werkwijze van en de bejegening van cliënten door Argonaut, onder meer doordat cliënten zich niet gehoord voelen.

6.4.3 Individuele cliënten

De nadruk van de huidige borging van het cliëntenperspectief ligt op de belangenbehartiging via Cliëntenbelang Amsterdam en de Wmo-adviesraad, waardoor individuele signalen minder expliciet aan bod lijken te komen. Wel doet de gemeente hiervoor een beroep op de klachten die via de gemeente binnenkomen. Zo geeft de contractmanager aan dat die contact heeft met de afdeling Services en Data, om kwalitatieve informatie op te halen over individuele cliënten.⁴⁹¹ Het is onduidelijk hoe vaak deze signalen worden gedeeld.

Problemen met communicatie, soms afhankelijk van handelen van individuele ambtenaar
Ervaringsdeskundigen die wij hebben gesproken, beschrijven dat als het proces goed verloopt, het systeem naar behoren werkt. Tegelijkertijd zien ze dat er veel stappen moeten worden doorlopen, zoals indicatie, passing en levering. Volgens een ervaringsdeskundige wordt niet over elke stap gecommuniceerd.⁴⁹² Communicatie en bejegening komen ook terug bij een andere ervaringsdeskundige die wij spraken. Alleen door het handelen van één individuele ambtenaar kreeg deze het gevoel dat er iets gebeurde met zijn signalen (zie onderstaand kader).

Ervaringen van een cliënt met het signaleren van problemen

Een ervaringsdeskundige die we voor het onderzoek spraken, heeft een veelheid aan problemen ondervonden bij zijn huidige leverancier. De aard van de problemen varieerde, bijvoorbeeld verkeerde armleuningen die zijn besteld, of de leverancier had geen stoffeerder meer in dienst en de fabrikant moest dit werk overnemen. De noodlijn van de leverancier, die bereikbaar zou moeten zijn bij acute problemen, was tot drie keer toe bezet.

De cliënt heeft meerdere keren per jaar gebeld naar een individuele coördinator zorg binnen de gemeente om iets gedaan te krijgen bij de leverancier. Dat voelde als een directere lijn om iets gedaan te krijgen dan via de route bij de leverancier zelf. De ervaringsdeskundige heeft nu geen contact meer via de coördinator, want die is in 2024 met pensioen gegaan.

Bij de leverancier is de cliënt meermaals gekoppeld aan een contactpersoon. Deze contactpersoon was bedoeld als 'directe lijn' voor als een reparateur of kantoormedewerker een probleem niet kon oplossen. In zes jaar tijd heeft de cliënt zes verschillende contactpersonen toegewezen gekregen. Wanneer zijn contactpersoon tussentijds veranderde, werd dat niet proactief gemeld.⁴⁹³

7 Bijsturing

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende deelvraag:

In hoeverre gebruikt de gemeente informatie over problemen, klachten en geleverde prestaties om bij te sturen en te leren?

In paragraaf 7.1 bespreken we de (vormgeving van de) prestatiedialoog, de (opvolging van) verbeterplannen bij indicatieadviesbureaus en leveranciers en in hoeverre de aanbevelingen van de onderzoeken van de Wmo-toezichthouder door de leveranciers worden opgevolgd. Paragraaf 7.2 behandelt de actieve en passieve informatievoorziening door het college van B en W aan de gemeenteraad per jaar die (deels) betrekking heeft op (de inkoop van) Wmo-hulpmiddelen sinds de start van de huidige contractperiode in 2020.

Belangrijkste bevindingen

Prestatiedialogen zijn een belangrijk instrument om bij te sturen bij klachten en problemen. Indien de situatie ernstig is, worden verbeterplannen gevraagd waarvan de uitvoering ook via de prestatiedialogen wordt gevolgd.

De verbeterplannen bij leveranciers overschrijden de maximale contractuele doorlooptijd van drie maanden. Bij de besprekingen van de verbeterplannen is bij één leverancier een eventuele sanctie (boete of opdrachtenstop) mondeling ter sprake gekomen, als verbetering zou uitblijven.

De meeste van onze gesprekspartners geven aan dat de samenwerking met Adviesbureau Reade veel problemen in het traject helpt voorkomen.

Hoewel in de inkoopstrategie is vastgelegd dat de nadruk van het contractmanagement ligt op de naleving en handhaving van contractafspraken, wordt in de praktijk de nadruk gelegd op samenwerken vanuit partnerschap. Dit sluit aan op de wederzijdse afhankelijkheid tussen de gemeente en leveranciers, alsook op de sturingsprincipes uit het stedelijk kader sociale basis.

GGD-onderzoeken geven zicht op problematiek, maar er is onduidelijkheid over wat leveranciers met de rapporten moeten doen en welke rol de gemeente daarbij heeft.

Het versnipperde zicht op problemen beperkt de mogelijkheden van de gemeente om bij te sturen en om lering te trekken uit de (afhandeling van) problemen. De ambtelijke wil om te leren is aanwezig, maar deze wil is begin 2025 nog niet geconcretiseerd.

De gemeenteraad is in de afgelopen jaren steeds beter geïnformeerd over uitvoering en resultaten via de jaarlijkse bestuursrapportage maatschappelijke ondersteuning. De gegevens hebben betrekking op de uitvoering en activiteiten, maar gaan meestal niet over doelbereiking en het behalen van (contract)afspraken. Daarmee is de informatie niet geschikt voor bijsturing.

Het college is in 2024 gestopt met rapporteren over Wmo Accent, omdat hier elk jaar “weinig over te melden is”. Dat betekent dat over de meest complexe en kleine doelgroep geen informatie meer met de raad wordt gedeeld.

De raad ontvangt informatie over de uitvoering via raadsinformatiebrieven. De informatie is echter globaal en er wordt geen onderscheid gemaakt naar type hulpmiddel, de complexiteit

Belangrijkste bevindingen

van de hulpvraag en de urgentie van de aanvraag. Daarmee is de informatie te beperkt om bij te sturen.

Medio 2024 is informatie gedeeld met de raad over doorlooptijden van reparaties van rolstoelen.

In het vervolg van dit hoofdstuk beschrijven we deze bevindingen meer in detail.

7.1 Reactievermogen bij problemen en klachten

Om het reactievermogen van de gemeente bij problemen en klachten te beoordelen keken we naar de (vormgeving van de) prestatiedialoog, de (opvolging van) verbeterplannen bij indicatieadviesbureaus en leveranciers en in hoeverre de aanbevelingen van de onderzoeken van de Wmo-toezichthouder door de leveranciers worden opgevolgd.

7.1.1 Prestatiedialoog

De inbreng van leveranciers en het resultaat van eerdere tussentijdse voortgangsgesprekken dienen vaak als uitgangspunt voor gesprek tijdens de prestatiedialoog; het periodieke gesprek dat zij met het contractmanagement hebben. Zo kan niet alleen op bestaande afspraken worden gestuurd, maar ook om opvolging worden gevraagd bij nieuwe onderwerpen die zich gedurende de looptijd van het contract manifesteren.⁴⁹⁴ Op eigen initiatief kan de gemeente het beleid aanpassen als dat ondersteunend is aan het adresseren van gesignaleerde problemen. Dit gebeurt bijvoorbeeld door de adviesbureaus te ontlasten met een directe levering van rolstoelen aan cliënten (zonder indicatie) en het vooraf afwijzen van onterechte aanvragen voor verhuisindicaties. Hiermee wordt volgens de ambtelijke organisatie invulling gegeven aan de wens om het proces voor cliënten eenvoudiger en plezieriger te maken.⁴⁹⁵

Samenwerking met Adviesbureau Reade voorkomt problemen

De meeste gesprekspartners – vanuit de gemeente, maar ook leveranciers en cliënten – geven aan dat de samenwerking met Adviesbureau Reade (hierna: Reade) problemen in het traject helpt voorkomen. Er zijn enkele signalen van cliënten dat de casemanagers niet altijd goed bereikbaar zijn, en dat de inzet van casemanagement niet altijd kan voldoen aan de verwachtingen van cliënten.⁴⁹⁶ De meeste bronnen laten zich echter overwegend positief uit. Een leverancier geeft aan dat ze de samenwerking met Reade als goed voorbeeld presenteren met andere gecontracteerde gemeenten.⁴⁹⁷ Zelf merkt Reade op dat het verschil in levertijd tussen cliënten met en zonder casemanagement tot maanden zou kunnen oplopen.⁴⁹⁸

7.1.2 Verbeterplannen

Vorm en invulling verbeterplannen is verschillend

De gemeente kan leveranciers verzoeken om een verbeterplan op te stellen. Hiermee dient de leverancier binnen een door de gemeente gestelde termijn van maximaal drie maanden weer te voldoen aan de contractafspraken (zie paragraaf 4.5.2). Als een verbeterplan is opgesteld, dan vormt het verbeterpunt een vast agendapunt tijdens de prestatiedialogen. In 2023 en 2024 is ten minste vier keer een verbeterplan opgesteld, waarvan drie door leveranciers en één door een adviesbureau. De drie verbeterplannen van leveranciers hebben een langere doorlooptijd dan de maximale termijn van drie maanden; deze varieert tussen vier maanden en meer dan een jaar. Eind 2024 zijn drie van de vier verbeterplannen nog niet formeel beëindigd. De vorm en invulling van de verbeterplannen is verschillend (zie onderstaand kader ter illustratie).

Een leverancier over het werken met een verbeterplan

Er is een leverancier waarbij de prestaties een periode niet in lijn waren met de contractafspraken zoals vastgelegd in het programma van eisen. Onder meer de doorlooptijden van reparaties waren niet goed. Hier is de leverancier op aangesproken door de gemeente, waarna de leverancier hiervoor een verbeterplan heeft opgesteld. De ervaring van deze leverancier is dat de verbeterplannen bijdragen aan een spoedige verbetering doordat concrete acties op papier worden gezet, en de voortgang op deze acties expliciet kan worden besproken met de contractmanager van de gemeente. Het beeld van de leverancier is dat de contractmanager er dicht bovenop zit wanneer er verbeteringen nodig zijn, en dit wordt door hen als positief ervaren.

De verbeterplannen die wij bekeken, hebben primair betrekking op telefonische bereikbaarheid en (doorlooptijden van) leveringen en indicaties. In alle gevallen is het verbeterplan opgesteld op verzoek van de contractmanager. In één geval wordt benoemd dat de contractmanager signalen ontving van CBA en van de klachtenafdeling. Reade benoemt bij twee externe partijen problemen in de prestatiedialogen die plaatsvonden vóór de totstandkoming van het verbeterplan. Dit lijkt de belangrijke rol van Reade als kennispartner van de gemeente bij het signaleren van problemen te bevestigen (zie ook paragraaf 7.1.1).

De verbeterplannen bevatten oplossingen zoals het aantrekken van nieuw en/of tijdelijk personeel en het aanpassen van bestaande werkprocessen, hoewel niet altijd een duidelijke probleemanalyse ten grondslag ligt aan de voorgestelde oplossingen. Bij twee verbeterplannen zijn afspraken gemaakt over welke prestaties verbeterd moeten worden en de termijn waarop verbetering zichtbaar zou moeten zijn. Na het instellen van het verbeterplan worden prestaties besproken tijdens de prestatiedialoog en in tussentijdse verslaglegging die een indicatieadviesbureau of leverancier deelt met de contractmanager. Bij één verbeterplan is ons niet duidelijk geworden wat de omvang en de oorzaak van de problemen zijn, en hoe de prestaties na het opstellen van het verbeterplan worden gemonitord. Tot slot is uit de verslagen niet op te maken of bij de besprekingen van de verbeterplannen een eventuele sanctie (boete of opdrachtenstop) ter sprake is gebracht, mocht verbetering uitblijven. De ambtelijke organisatie geeft aan dat bij één leverancier sancties mondeling zijn benoemd, maar dat dit bewust niet is opgenomen in het verslag, om de verhoudingen niet onnodig op scherp te zetten.⁴⁹⁹

In de inkoopstrategie is vastgelegd dat de nadruk van het contractmanagement ligt op de naleving van contractafspraken.⁵⁰⁰ De ambtelijke organisatie omschrijft het gevoerde contractmanagement echter vanuit de sturingsfilosofie “samenwerken vanuit partnerschap”.⁵⁰¹ De nadruk ligt dus minder op naleving en handhaving van contractafspraken, en meer op het gezamenlijk oplossen van problemen. Het samenwerken vanuit partnerschap past bij de wederzijdse afhankelijkheid tussen de gemeente en leveranciers (zie paragraaf 3.2.5). Ook sluit het aan op “partnerschap” en “werken vanuit vertrouwen”, twee leidende principes uit het *Stedelijk kader 2020-2023* met betrekking tot de sociale basis.⁵⁰² Bovendien blijkt uit het nieuwere *Beleidskader sociale basis Amsterdam 2025-2030* dat partnerschap meer nadruk krijgt, met “een verschuiving van afrekenen naar aanspreken” en “samen met partners leren en ontwikkelen”.⁵⁰³

7.1.3 Opvolging aanbevelingen GGD Amsterdam Inspectie

De GGD Amsterdam Inspectie heeft in 2024 onderzoek verricht naar de kwaliteit van de uitvoering van het Wmo-hulpmiddelenproces bij de leveranciers. De observaties en bevindingen van de onderzoeken leiden tot een beschouwing met verbeterpunten en punten die goed verlopen. Hoewel elke leverancier aangeeft opvolging te geven aan de aanbevelingen, wijdt slechts één leverancier een aparte sectie in zijn reactie aan wat de organisatie anders gaat doen aan de hand van elke individuele aanbeveling.⁵⁰⁴ De ambtelijke organisatie geeft in december 2024 aan dat leveranciers in de eerstvolgende prestatiedialoog expliciet zullen worden gevraagd hoe zij met de aanbevelingen van de GGD aan de slag zullen gaan.⁵⁰⁵

7.1.4 Integraal beeld van klachten, problemen en lerend vermogen

Uit hoofdstuk 6 blijkt dat de gemeente de problemen rondom Wmo-hulpmiddelen kent, maar dat het zicht op problemen binnen de gemeente versnipperd is. Dit vormt een beperking voor de gemeente in haar mogelijkheden om bij te sturen naar aanleiding van structurele problemen en klachten, alsook in de mogelijkheden om lering te trekken uit de (afhandeling van) problemen. Dit sluit aan op eerdere bevindingen van de Ombudsman Metropool Amsterdam (oktober 2024), die schrijft dat er sprake is van onderbezetting bij de directie Subsidies, Inkoop en Juridisch Bureau Sociaal, en dat het ontbreekt aan draagvlak voor initiatieven als preventie en het leren van klachten.⁵⁰⁶

Ambtelijke wil om te leren van klachten, stappen om hiertoe te komen onbekend

De ambtelijke organisatie geeft aan dat zij de ambitie heeft om meer te leren uit de klachten en problemen, onder andere met de start van de klachtenrapportages per kwartaal. De ambtelijke organisatie geeft aan dat begin 2024 diverse andere acties gestart zijn rondom het leren van klachten.⁵⁰⁷ Het is voor ons onduidelijk wat deze acties behelzen en wat het effect van deze acties is geweest.

Ook wordt begin 2025 het nieuwe klachtenproces geïmplementeerd, waarbij het uitgangspunt is dat klachten over leveranciers ook door hen worden afgehandeld (zie paragraaf 6.2.1). Uit een implementatieplan (januari 2025) blijkt de intentie van de ambtelijke organisatie om vanaf maart 2025 te starten met deze werkwijze.⁵⁰⁸ In hetzelfde implementatieplan ligt de nadruk op het klachtenproces; het leren van klachten is buiten de scope gehouden en de opdracht om een “leercyclus” te coördineren ligt volgens het plan bij het Team Maatwerk & Doorbraken.⁵⁰⁹ Het zicht op klachten zou hiermee weliswaar kunnen verbeteren, maar de borging van het leren van klachten blijft onbekend.

7.2 Informatievoorziening aan de raad

Tabel 7.1 toont een overzicht van de actieve en passieve informatievoorziening door het college van B en W aan de gemeenteraad per jaar die (deels) betrekking heeft op (de inkoop van) Wmo-hulpmiddelen sinds de start van de huidige contractperiode in 2020. Actieve informatievoorziening geschiedt via de jaarlijkse bestuursrapportage maatschappelijke ondersteuning Amsterdam (hierna: bestuursrapportage).

Tabel 7.1 - Actieve en passieve informatievoorziening per jaar.

Actieve informatievoorziening	Jaar	Passieve informatievoorziening
	2020	<p>12 juni: Afhandeling motie inzake Problematiek Wmo hulpmiddelen</p> <p>30 juni: Bestuurlijke reactie op het initiatiefvoorstel ‘Maatwerk, maar dan écht’</p> <p>24 augustus: Afhandeling motie inzake problematiek Wmo Hulpmiddelen ingediend door N.T. Bakker c.s.</p>
1 juni: Bestuursrapportage 2020	2021	
31 mei: Bestuursrapportage 2021	2022	
20 juni: Bestuursrapportage 2022	2023	

Actieve informatievoorziening	Jaar	Passieve informatievoorziening
		18 juli: Beantwoording schriftelijke vragen inzake mobiliteitsvoorzieningen in de gemeente Amsterdam
	2024	4 juni: Afdoening motie: Breng reparatieproces voor rolstoelen in Amsterdam direct op orde
18 juni: Bestuursrapportage 2023		22 november: Afdoening motie 337: ‘Stop het aanbesteden in de zorg, zet in op samenwerking in plaats van marktwerking’

7.2.1 Actieve informatievoorziening: bestuursrapportage

In de bestuursrapportage brengt het college verslag uit over de ontwikkelingen binnen het Amsterdams zorgstelsel voor volwassenen.^{xxx} Hieronder vallen ook ‘vervoersvoorzieningen’, waaronder onder meer wordt verstaan “scootmobielen, handbewogen en elektrische rolstoelen, driewiel fietsen, gesloten buitenwagens en auto’s”.⁵¹⁰ Over de verslagjaren 2020-2023 is de aandacht voor hulpmiddelen zichtbaar toegenomen. In 2020 was er aandacht voor het totale aantal Amsterdammers met een hulpmiddel voor vervoer, het aantal casemanagementtrajecten en productadviezen bij Wmo Accent, en het aantal bezwaren en beroepen voor hulpmiddelen en vervoer. Hieraan is in 2021 de bespreking van de klanttevredenheidsonderzoeken bij leveranciers toegevoegd, naast aandacht voor meldingen en signalen vanuit het Wmo-toezicht. Meldingen en signalen van de GGD Amsterdam Inspectie voor hulpmiddelen worden overigens niet apart uitgesplitst.

College in 2024 gestopt met rapporteren over Wmo Accent

Over 2020 waren de klachten uitgesplitst voor het type Wmo-voorziening (waaronder hulpmiddelen). Ons valt op dat deze uitsplitsing in 2021 en 2022 niet is gemaakt. Vanaf verslagjaar 2023 bevat de bestuursrapportage wel het aantal klachten uitgesplitst per type Wmo-voorziening. Het ontbreken van een uitsplitsing in 2021 en 2022 komt voort uit de problemen die in deze jaren speelden bij de gemeentelijke klachtenafdeling en -registratie (zie paragraaf 6.2.1). Het college geeft aan dat Wmo Accent niet meer wordt besproken in de meest recente bestuursrapportage (2023), omdat hier elk jaar “weinig over te melden” is.⁵¹¹ Dat betekent dat voor de meest complexe en kleine doelgroep geen informatie meer wordt opgenomen (zie onderstaand kader).

College stopt in 2024 met rapporteren over Wmo Accent

Het college geeft aan dat Wmo Accent niet meer wordt besproken in de meest recente bestuursrapportage (2023) om drie redenen: het gaat om een klein product met weinig gebruikers, in de beschikbare informatie (volumes van casemanagementtrajecten en productadviezen) zitten geen grote verschillen, en er komen geen vragen van raadsleden over Wmo Accent.⁵¹²

Aan de hand van de bestuursrapportages tussen 2020-2022 en intern gedeelde gegevens over 2023 constateren we dat het aantal casemanagementtrajecten en productadviezen inderdaad redelijk stabiel is, waarbij wel opvalt dat het aantal casemanagementtrajecten

^{xxx} Hoewel de bestuursrapportage zich expliciet richt op “het Amsterdams zorgstelsel voor volwassenen”, zijn Wmo-hulpmiddelen ook beschikbaar voor jongeren onder de 18 jaar.

tussen 2019 en 2023 elk jaar daalt.^{xxxi} Het beeld dat het aandeel cliënten met Wmo Accent klein is, wordt bevestigd als we het aantal productadviezen tegen de volledige doelgroep afzetten: jaarlijks ongeveer 4% van het totale aantal Amsterdammers met een hulpmiddel.

Ook als raadsleden ergens niet om vragen kan het toch zinvol zijn de gemeenteraad wel te informeren. In dit geval geldt dat zeker, omdat het hier de meest complexe doelgroep voor Wmo-hulpmiddelen betreft.

Het college merkt in de *Bestuursrapportage 2023* op dat de rapporten van de GGD Amsterdam Inspectie worden gepubliceerd op toezichtwmo.nl. Daarnaast wordt in de raadsinformatiebrief van 4 juni 2024 aangekondigd dat de resultaten door de toezichthouder openbaar worden gepubliceerd.⁵¹³ De GGD-onderzoeken naar de hulpmiddelenleveranciers zijn in 2024 echter niet ter kennisname aan de gemeenteraad gestuurd.

In elke bestuursrapportage is aandacht voor beleidsaanpassingen, zoals deelname aan het landelijke Verbeterprogramma Hulpmiddelen (2021), het Verhuisconvenant (2022) en een pilot voor rolstoelen leveren zonder tussenkomst van Argonaut Advies B.V. (2023). Ons valt hierbij op dat er sinds de *Bestuursrapportage 2021* aandacht is voor uitdagingen waar de leveranciers voor staan. In 2021 en 2022 worden de uitdagingen voor leveranciers gerelateerd aan “wereldwijd verstoorde handel”, in 2023 worden deze gerelateerd aan personeelstekorten en aan een “toegenomen vraag”. Waar de toegenomen vraag precies uit zou bestaan, is ons onduidelijk, omdat in elke bestuursrapportage vanaf 2021 sprake is van een “lichte stijging” van het totale aantal Amsterdammers dat een hulpmiddel voor vervoer heeft. Ook lijken de genoemde uitdagingen niet elke leverancier in dezelfde mate te treffen, gegeven de spreiding van de scores per leverancier voor klanttevredenheid (zie paragraaf 5.5.5).

Nadruk op uitvoering en activiteiten, niet op het realiseren van doelen en afspraken

Ons valt op dat in de gepresenteerde informatie met betrekking tot Wmo-hulpmiddelen de nadruk ligt op de uitvoering en activiteiten, en niet op het bereiken van de doelen of de mate waarin (contract)afspraken worden behaald. Hiermee is de informatie beperkt bruikbaar voor sturingsdoeleinden. Een uitzondering vormt de bespreking van de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken. De *Bestuursrapportage 2021* beschrijft dat alle leveranciers voor ‘algemene tevredenheid’ boven de ‘minimumeis’ van 7,5 zitten, met een spreiding van tussen de 7,7 en de 8,2. In de *Bestuursrapportage 2022* zitten twee leveranciers boven deze minimeis en is de spreiding “tussen de 7 en 8”, wat wordt gerelateerd aan de eerdergenoemde uitdagingen bij leveranciers, en wordt opgemerkt dat alle leveranciers voor “vriendelijkheid van de medewerkers” hoger dan een 8 scoren. In de *Bestuursrapportage 2023* wordt gesproken van een daling en dat leveranciers gemiddeld een 7,1 scoren, met een spreiding tussen de 5,4 en 8,1. Ons valt op dat de minimeis van een 7,5 voor elke leverancier niet meer wordt genoemd in de *Bestuursrapportage 2023*. Ook is in alle gevallen sprake van gemiddelden. Gemiddelden laten zien dat het vaak goed gaat, maar verhullen tegelijkertijd dat er ook onvoldoendes zijn, soms in aanzienlijke mate (zie ook paragraaf 6.3.3.).

^{xxxi} Het aantal casemanagementtrajecten tussen 2019 en 2023 is gedaald van 439 trajecten in 2019 naar 284 trajecten in 2023. Tussen alle jaren is een daling in het aantal trajecten (tussen de 6% en 17%).

7.2.2 Passieve informatievoorziening: raadsinformatiebrieven

Tussen augustus 2020 en juni 2024 heeft het college de gemeenteraad voorzien van drie raadsinformatiebrieven met nadere informatie met betrekking over Wmo-hulpmiddelen.^{xxxii} In deze brieven gaat het onder meer over reparatietijden, klachten, complexe hulpmiddelen, termijnen, het aantal leveranciers met een verbeterplan, en het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek. In twee van de drie brieven worden resultaten in algemene termen geduid (bijvoorbeeld: “relatief weinig leenrolstoelen”, toename levertijden “met name” bij elektrische rolstoelen). De inhoud van de verbeterplannen zelf, waarin meestal afspraken staan over te verbeteren prestaties en indicatoren en de termijn waarop verbetering zichtbaar zou moeten zijn, worden niet gedeeld met de raad.

De meest recente raadsinformatiebrief (4 juni 2024) bevat cijfermatig onderbouwde informatie over in hoeverre de vier leveranciers de contractafspraken met betrekking tot leveringen en reparaties behalen. Er wordt in de verslaglegging geen onderscheid gemaakt tussen spoedleveringen en -reparaties, en ook leveringen en reparaties van complexe hulpmiddelen worden niet afzonderlijk uitgesplitst. Aanvullend bevat de brief een bijlage met de doorlooptijd voor de reparatie van rolstoelen vanaf de melding tot afronding voor de periode september 2023 – februari 2024, met de kanttekening dat over deze doorlooptijd geen contractuele afspraken zijn gemaakt, maar dat dit in een volgende aanbesteding wel onderdeel kan worden van de contractuele afspraken. Sinds juni 2024 leveren de leveranciers deze informatie maandelijks aan bij de contractmanager, in aanvulling op de bestaande managementrapportage.⁵¹⁴

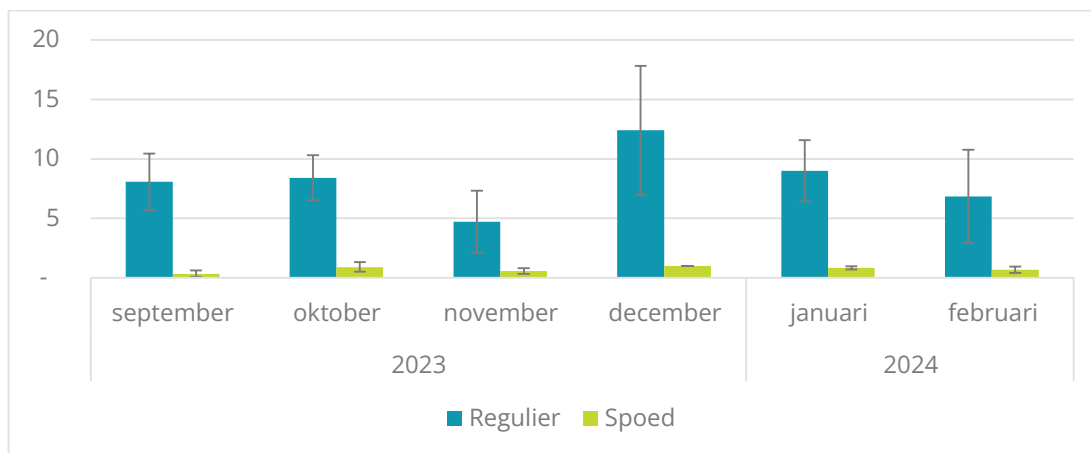
Spoedreparaties rolstoelen meestal binnen één dag; reparaties aan elektrische rolstoelen vaker geregistreerd als spoed

De raadsinformatiebrief licht toe dat spoedreparaties meestal binnen een dag worden uitgevoerd, en dat de resultaten voor reguliere reparaties verder uiteen liggen met een gemiddelde doorlooptijd per leverancier.^{xxxiii} Wij wilden dit verschil verder illustreren met behulp van figuren 7.1 en 7.2, waarbij de doorlooptijd voor spoedreparaties aan rolstoelen gemiddeld één dag is, tegenover gemiddeld acht dagen voor elektrische rolstoelen en negen dagen voor handbewogen rolstoelen (over de hele meetperiode). Opvallend is dat in november 2023 de gemiddelde doorlooptijden voor spoedreparaties bij handbewogen rolstoelen de doorlooptijd van reguliere reparaties niet veel ontlopen. Verder blijkt uit een aanvullende analyse dat het maandelijks aandeel spoedreparaties bij elektrische rolstoelen (13%-27% per maand) groter is dan het aandeel spoedreparaties bij handbewogen rolstoelen (8%-15%).

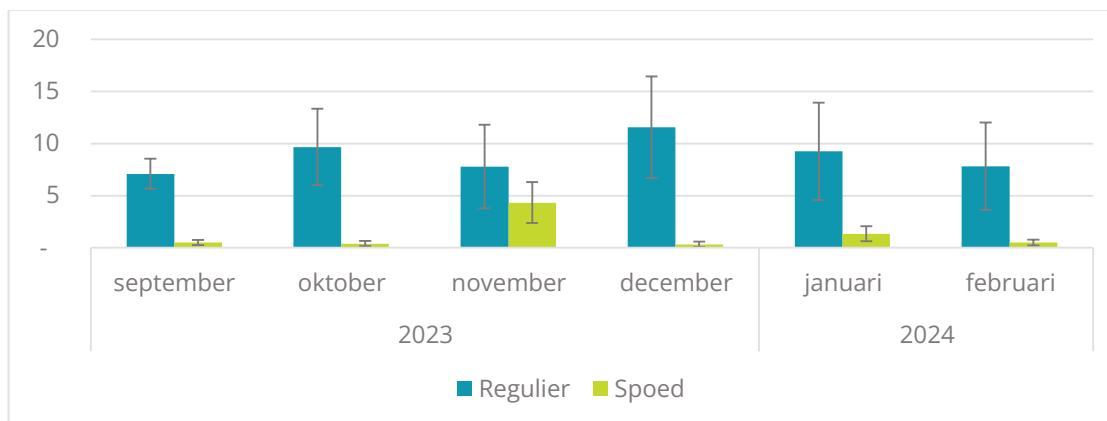
^{xxxii} Van de zes geïdentificeerde raadsbrieven bevatten er twee geen eenduidige informatie met betrekking tot het functioneren van de gemeente (College van B en W, *Afhandeling motie (nr. 245.20) van de leden Boomsma en N.T. Bakker inzake Problematiek Wmo hulpmiddelen (Onderschrijf normenkader Wmo hulpmiddelen)*, 12 juni 2020; *Afdoening motie 337 van raadsleden Alberts en Kabamba: 'Stop het aanbesteden in de zorg, zet in op samenwerking in plaats van marktwerking'*, 24 juni 2024.). Een derde raadsinformatiebrief bevat wel cijfers, maar deze cijfers hebben waarschijnlijk betrekking op de vorige aanbesteding (College van B en W, *Bestuurlijke reactie op het initiatiefvoorstel 'Maatwerk, maar dan écht' van de leden Grooten, Simons, El Ksaihi en Kiliç*, 30 juni 2020.). Daarom zijn deze drie documenten niet betrokken bij deze analyse.

^{xxxiii} Uit de bijlage blijkt dat één leverancier weliswaar differentieert voor spoedreparaties en niet-spoedreparaties, maar dat deze de doorlooptijden vanwege de “interne wijze van registreren” niet heeft kunnen leveren. De hier besproken en weergegeven doorlooptijden betreffen daarom drie van de vier leveranciers.

Figuur 7.1 - Gemiddeld aantal dagen doorlooptijd per maand van verzoek tot afmelding reparatie: elektrische rolstoelen



Figuur 7.2 - Gemiddeld aantal dagen doorlooptijd per maand van verzoek tot afmelding reparatie: handbewogen rolstoelen



Bron: College van B en W, *Bijlage 2 Reparaties rolstoelen doorlooptijden in dagen Amsterdam*, 6 juni 2024, bewerking Rekenkamer Amsterdam.

Informatie uit raadsbrief sluit aan op managementrapportage

Als we uit de raadsinformatiebrief van 4 juni 2024 de informatie met betrekking tot leveringen, reparaties en klachten naast de managementrapportages van leveranciers leggen, dan komt de aan de gemeenteraad gerapporteerde informatie overeen met de informatie uit de managementrapportages.

Onderzoeksverantwoording

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden voerden we een uitgebreide documentanalyse uit. We bestudeerden onder meer wetgeving rondom de Wmo, gemeentelijke beleidsdocumenten, contracten, verslagen van prestatiedialogen en raadsinformatiebrieven. Ook maakten we een aantal beschrijvende analyses met behulp van gegevens uit managementrapportages afkomstig van de leveranciers en adviesbureaus, klanttevredenheidsonderzoek, gemeentelijke klachtenrapportages, bestuursrapportages en raadsinformatie.

Verder voerden we in totaal zeventien gesprekken met betrokkenen. Naast ambtenaren die bij het beleid en de uitvoering betrokken waren, spraken we de Wmo-toezichthouder. Ook spraken we de vertegenwoordigers Cliëntenbelang Amsterdam en de Wmo-adviesraad en individuele cliënten om te achterhalen hoe cliënten de levering en reparaties van Wmo-hulpmiddelen ervaren en wat zij vinden van hoe de gemeente de inkoop van Wmo-hulpmiddelen heeft georganiseerd. Tot slot spraken we met vertegenwoordigers van de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen, Argonaut Advies B.V. en Adviesbureau Reade.

We hebben onze aanpak ten opzichte van de [onderzoeksopzet](#) (11 september 2024) enigszins gewijzigd en de scope uitgebreid. In onderstaand kader lichten wij deze wijzigingen toe.

Waarom de aanpak in de onderzoeksopzet is gewijzigd

De hoofdvraag van het onderzoek 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 zou zijn.

Met het verleggen van de aandacht naar de processen rondom Wmo-hulpmiddelen merken we op dat de onderzoeksopzet geen ruimte bood voor de beantwoording van de vraag hoe de gemeente het systeem rondom de Wmo-hulpmiddelen op brede lijnen heeft georganiseerd. Daarom hebben we hierover een aanvullende deelvraag toegevoegd (deelvraag 2).

De aandacht voor de processen vroeg aanvullend om een bespreking van de rol van indicatieadviesbureaus in het proces (hoofdstuk 2), alsook het adresseren van de bekendheid van de gemeente met klachten en problemen rondom het indicatieproces (hoofdstuk 6).

Tijdens het onderzoek bleek dat gesloten buitenwagens als apart perceel is aanbesteed, en een andere tijdlijn en systematiek volgt dan de andere Wmo-hulpmiddelen. Vanwege de andere aard van het beleid en uitvoering rondom gesloten buitenwagens, hebben we dit onderwerp buiten beschouwing gelaten in het onderzoek.

Onderzoeksteam

Onderzoeksteam	
Directeur	Annelies Daalder
Onderzoekers	Erik Oppenhuis (projectleider)
	Marjolein Bouwmeester
	Bram Faber
	Tello Heldring

Bijlagen

Bijlage 1 Overzicht van relatie contractafspraken en monitoringsinstrumenten

Tabel B1.1 - De mate waarin afspraken over maximale doorlooptijden te monitoren zijn via managementrapportages

Onderwerp	Onderdeel	Meetbaar in managementrapportage
Reguliere levering	Passing en selectie	Het aantal uitgevoerde en openstaande passingen is opgenomen, niet de mate waarin dit binnen de termijn is gebeurd. Er wordt in de cijfers geen onderscheid gemaakt tussen reguliere levering en levering met casemanagement, terwijl hier wel afwijkende termijnen voor zijn.
	Offerte in bezit van opdrachtgever	Geen onderdeel van managementrapportage.
	Bestellen van niet aanwezige hulpmiddelen	Geen onderdeel van managementrapportage.
	Levering hulpmiddelen met standaard aanpassingen	Het onderscheid in aantal leveringen binnen en buiten doorlooptijd is opgenomen. Er is echter geen zichtbaar onderscheid tussen hulpmiddelen met standaard dan wel individuele aanpassingen. Ook is er geen onderscheid tussen reguliere levering en levering met casemanagement. Dit terwijl er wel afwijkende termijnen zijn voor deze drie soorten leveringen.
	Levering hulpmiddelen met individuele aanpassingen	Het onderscheid in aantal leveringen binnen en buiten doorlooptijd is opgenomen. Er is echter geen zichtbaar onderscheid tussen hulpmiddelen met standaard dan wel individuele aanpassingen. Ook is er geen onderscheid tussen reguliere levering en levering met casemanagement. Dit terwijl er wel afwijkende termijnen zijn voor deze drie soorten leveringen.
Levering case-management	Start voorbereiding passing	Het aantal uitgevoerde en openstaande passingen is opgenomen, niet de mate waarin dit binnen de termijn is gebeurd. Er wordt in de cijfers geen onderscheid gemaakt tussen reguliere levering en levering met casemanagement, terwijl hier wel afwijkende termijnen voor zijn.
	Offerte in bezit van casemanager en productadviseur	Geen onderdeel van managementrapportage.

Onderwerp	Onderdeel	Meetbaar in managementrapportage
	Levering voorziening	Het onderscheid in aantal leveringen binnen en buiten doorlooptijd is opgenomen. Er is echter geen zichtbaar onderscheid tussen reguliere levering en levering met casemanagement. Dit terwijl er wel afwijkende termijnen zijn voor deze soorten leveringen.
Reparaties	Reguliere reparaties (termijn voor aanwezigheid monteur)	Het onderscheid in aantal reparaties binnen en buiten doorlooptijd is opgenomen. Er is echter geen onderscheid tussen reguliere en spoedreparatie.
	Spoed reparaties (termijn voor aanwezigheid monteur)	Het onderscheid in aantal reparaties binnen en buiten doorlooptijd is opgenomen. Er is echter geen onderscheid tussen reguliere en spoedreparatie.
Inname	Inname	Enkel het aantal ingenomen hulpmiddelen is opgenomen in de managementrapportage.
Responsetijden	Contactformulier reparatietijd	Geen onderdeel van managementrapportage.
	Aanname telefoon-gesprekken	Dit is wel onderdeel van managementrapportage.
	Tekstbericht defect	Geen onderdeel van managementrapportage.
	Schriftelijk ingediend klachtenformulier	Geen onderdeel van managementrapportage.
	Inhoudelijke reactie op klachtenformulier	Geen onderdeel van managementrapportage.
	Gemaakte afspraak kan niet doorgaan	Geen onderdeel van managementrapportage.

Tabel B1.2 - Ingestelde vorm van monitoring per onderwerp van contractafspraken, met uitzondering van termijnen

Contractafpraak	Vorm van monitoring
<p>Passing en selectie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De afspraken geven invulling aan de vereiste werkwijze van leveranciers en daarom is een monitoringsinstrument niet van toepassing. ▪ Het is in principe mogelijk om een specifieke vraag over de ervaring met de passing toe te voegen in het klanttevredenheidsonderzoek bij leveringen, maar hier is niet voor gekozen.⁵¹⁶ Dit lijkt passend aangezien het hulpmiddel dat wordt gebruikt bij de passing bij voorkeur het te leveren middel is.⁵¹⁷ Daardoor is de passing voor veel cliënten niet te onderscheiden van de levering.
<p>Levering</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Een deel van de afspraken onder dit onderwerp geeft invulling aan de werkwijze van de leverancier, en het inzetten van een monitoringsinstrument is daarbij niet van toepassing. ▪ Klanttevredenheidsonderzoek geeft inzicht in het ervaren niveau van de instructie met de vraag 'de uitleg en instructie waren duidelijk'. ▪ Op verzoek kan de gemeente afschriften aanvragen van de checklist, de uitvraag van ervaren dienstverlening en de bruikleenovereenkomst bij de leverancier.
<p>Aanpassingen</p>	<p>Afspraken geven invulling aan de werkwijze, en daardoor is de inzet van een monitoringsinstrument niet van toepassing. Er is nadrukkelijk opgenomen dat de aanpassingen binnen het all-in-tarief vallen. Deze prijsafpraak heeft ook geen monitoringsinstrument nodig; wanneer een leverancier van deze afspraak afwijkt, ziet de gemeente dit direct in een verzoek van de leverancier verschijnen.</p>
<p>Onderhoud en reparaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Een aantal van de eisen is randvoorwaardelijk of dicteert een specifiek onderdeel van de werkwijze. Het is daarbij niet van toepassing om een monitoringsinstrument in te zetten. ▪ Er is een maximale doorlooptijd opgesteld voor de termijn waarin een monteur aanwezig dient te zijn bij een cliënt met noodzaak tot correctief onderhoud (paragraaf 4.2.4). Opvallend is dat er geen contractafpraak is voor de termijn van de reparatie zelf. De doorlooptijd van de gehele reparatie wordt niet gemonitord. ▪ De tevredenheid over uitgevoerde reparaties is opgenomen in het klanttevredenheidsonderzoek dat naar aanleiding van reparaties wordt verzonden. ▪ Met betrekking tot correctief onderhoud zijn eisen opgenomen waarbinnen een vervangend hulpmiddel geleverd dient te zijn, of in overleg met de cliënt een andere passende oplossing is gevonden. De mate waarin vervangende hulpmiddelen worden geboden door de leveranciers en of dit tijdig gebeurt, is nu geen onderdeel van de managementrapportage en daarmee niet inzichtelijk voor de gemeente.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Er is een eis die stelt dat leveranciers alle hulpmiddelen jaarlijks minimaal één maal van preventief onderhoud dienen te voorzien. De status van preventief onderhoud is cijfermatig uit te drukken en kan onderdeel vormen van de managementrapportage. Er wordt in de rapportage echter niets opgenomen over preventief onderhoud.
Innames en herverstreking	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De contractafspraken bieden met name een procesbeschrijving voor de inname van hulpmiddelen. Er zijn twee aanvullende afspraken voor wanneer de inname niet volgens deze contractafpraak kan plaatsvinden, bijvoorbeeld doordat de cliënt het middel weigert af te staan. Hierin is opgenomen dat de leverancier de gemeente informeert. Hierdoor, in combinatie met het gegeven dat innames in het belang van de leverancier zijn gezien de mogelijkheid tot herverstreking, is inzet van monitoringsinstrumenten niet noodzakelijk. ▪ Het aantal ingenomen hulpmiddelen is onderdeel van de managementrapportage. Dit kan de gemeente inzicht geven, maar is niet gekoppeld aan een contractafpraak. ▪ Het aantal herverstrekte hulpmiddelen is opgenomen in de managementrapportage, en ook het percentage hulpmiddelen dat herverstrekt is van alle verstrekte hulpmiddelen. Dit biedt niet direct monitoring op de eis dat herverstreken altijd voorrang heeft op levering van een nieuw middel. Wel zou een opvallend percentage een indicatie kunnen geven dat er iets speelt ten aanzien van deze eis. Ook geeft het percentage inzicht in de ‘mate van duurzaam inkopen’ door de gemeente. ▪ Het monitoren van herverstreking lijkt niet nodig omdat er voor leveranciers naast de duurzaamheidsafweging prikkels zijn om aan herverstreking te doen. Zo is er de financiële prikkel om niet onnodig nieuwe hulpmiddelen in te kopen. Daarnaast is er de praktische logistieke prikkel dat de hulpmiddelen in het bezit van de leverancier in hun depot dienen te passen. ▪ Ten aanzien van de kwaliteit van het hulpmiddel voor cliënten zijn afspraken opgenomen zoals dat het middel schoon moet zijn, en geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen heeft. Deze afspraak wordt niet direct gemonitord. Het ontvangen van een lage score op de vraag “Ik ben tevreden over het geleverde hulpmiddel” in het klanttevredenheidsonderzoek zou een indicatie kunnen geven dat er iets speelt ten aanzien van deze contractafpraak. Deze informatie is echter niet gekoppeld aan informatie over of het een nieuw of herverstrekt hulpmiddel betreft.
Prijstelling	<p>De financiering verloopt via de gemeente. Wanneer er problemen zijn met het nakomen van de prijsafspraken, zal de leverancier hier met de gemeente over communiceren. Hierdoor is het niet van toepassing om monitoringsinstrumenten in te zetten op de financiële afspraken.</p>
Kostenbeheersing	
Facturatie en verantwoording	

<p>Communicatie met cliënt</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Er zijn termijnen opgesteld voor responsetijden die raken aan de bereikbaarheid. De monitoring daarvan is in tabel B1.1 besproken. ■ Cliënten reflecteren op een deel van deze eisen in vragen van het klanttevredenheidsonderzoek, bijvoorbeeld in de stellingen: “De medewerker die het hulpmiddel afleverde was vriendelijk”, en: “De medewerker nam voldoende tijd voor mij en voor de vragen die ik had”. ■ Er zijn personele eisen opgenomen in het programma van eisen die de juiste randvoorwaarden kunnen scheppen voor communicatie met de cliënt. Deze eisen zijn geen onderdeel van managementrapportage, terwijl de eisen met betrekking op personeel dat beschikt over de juiste opleiding of specialisatie zich hiervoor wel lenen.
<p>Klanttevredenheid</p>	<p>De gemeente ontvangt de klanttevredenheidsonderzoeken en kan daarmee monitoren of de leveranciers de norm van minimaal een 7,5 gemiddeld per kwartaal voor de algehele tevredenheid behalen.</p>
<p>Bijeenkomsten CBA</p>	<p>De afspraak betreft het deelnemen van leveranciers op verzoek van cliëntenraden of cliëntenpanels. Een monitoringsinstrument is hiervoor niet van toepassing.</p>
<p>Omgaan met complexe hulpvragen</p>	<p>De eisen met betrekking tot het omgaan met complexe hulpvragen zijn veelal onderdeel van de afspraken per onderwerp. Er wordt in het al dan niet monitoren van die onderwerpen geen onderscheid gemaakt tussen reguliere en complexe leveringen of reparaties: zowel in de managementrapportage als in het klanttevredenheidsonderzoek is dit onderscheid afwezig.</p>
<p>Zorgcontinuïteit</p>	<p>De afspraken rondom zorgcontinuïteit komen alleen tot uiting in speciale situaties: aan het eind van een contractperiode of bij het wegvallen van een leverancier gedurende de contractperiode. Doorlopende monitoring op deze afspraken is dus niet van toepassing.</p>
<p>Klachten</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Er zijn termijnen opgesteld voor responsetijden op klachtenformulieren. De monitoring daarvan is in tabel B1.1 besproken. ■ De managementrapportage bevat informatie over het aantal gemelde klachten, het aantal klachten dat in behandeling is en het aantal klachten dat is afgehandeld en de wijze waarop ze zijn opgelost.
<p>Communicatie met en informatievoorziening aan gemeente</p>	<p>Aangezien de gemeente betrokken is in dit contact is het niet nodig hier een monitoringsinstrument voor in te zetten. Wel kan het alsnog interessant zijn om het systematisch bij te houden wanneer de leverancier of de gemeente zelf niet voorziet in de afspraken over hun onderlinge contact.</p>
<p>Gevolgen van niet nakomen van afspraken</p>	<p>Deze afspraken betreffen sancties voor als uit de monitoring blijkt dat afspraken niet worden nagekomen. Wanneer er wordt gewerkt met een verbeterplan kan er aanvullende monitoring plaatsvinden. Deze vindt plaats via dezelfde monitoringsinstrumenten: het gebruik van rapportages (eventueel met aanvullende indicatoren) en</p>

	klanttevredenheidsonderzoek, en mondeling via de prestatiedialoog.
Gegevensbescherming	De afspraken betreffen het inregelen van gegevensbescherming. De inzet van een monitoringsinstrument is hiervoor niet van toepassing.
Aansprakelijkheid	De afspraken betreffen de juridische regelingen rondom productaansprakelijkheid. De inzet van een monitoringsinstrument is hiervoor niet van toepassing.
Conflict- en wijzigingsbeheer	Deze afspraken zijn slechts incidenteel van toepassing, en de inzet van een doorlopend monitoringsinstrument is daarom niet van toepassing. Wel kan het interessant zijn om, indien er sprake is van een wijziging in de afspraken, te monitoren of deze wijzigingen juist worden doorgevoerd. De wijzigingen in de afgelopen contractperiode, zoals het invoeren van de convenanten, lenen zich echter meer voor monitoring via de prestatiedialoog dan via managementrapportages of klanttevredenheidsonderzoek.

Bijlage 2 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek

Tabel B2.1 - Reacties op stelling: "Ik ben tevreden over de termijn waarop de afspraak kon plaatsvinden" (klanttevredenheidsonderzoek na reparatie)

		2023				2024		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Kersten	Gemiddelde	7,2	6,5	6,1	4,8	6,7	6,6	8,0
	Percentage voldoende	76%	67%	64%	41%	73%	68%	88%
	N	33	45	22	27	44	44	8
Medipoint	Gemiddelde	5,6	5,3		4,1	5,3	4,6	7,1
	Percentage voldoende	54%	48%		33%	53%	40%	71%
	N	57	60	<5	66	36	42	24
Meyra	Gemiddelde	7,0	7,8	7,8	8,5	8,0	7,6	8,0
	Percentage Voldoendes	77%	85%	88%	92%	89%	84%	85%
	N	30	98	32	65	66	63	33
Welzorg	Gemiddelde	6,9	7,2	7,1	7,3	7,5	7,4	6,2
	Percentage voldoende	74%	78%	78%	79%	83%	85%	59%
	N	57	107	32	75	64	54	32

Tabel B2.2 - Reacties op stelling: "De uitleg en instructie waren duidelijk"
(klanttevredenheidsonderzoek na levering)

		2023				2024		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Kersten	Gemiddelde	7,8	8,2	7,4	8,2	7,3	7,8	7,3
	Percentage voldoende	83%	83%	81%	95%	78%	84%	82%
	N	24	36	21	19	18	25	11
Medipoint	Gemiddelde	7,4	7,7	6,1	7,5	7,2	7,4	8,2
	Percentage voldoende	83%	95%	62%	88%	80%	87%	93%
	N	12	20	13	17	20	15	15
Meyra	Gemiddelde	8,6	8,4	8,3	8,1	8,1	7,0	8,0
	Percentage voldoende	95%	93%	94%	88%	89%	74%	89%
	N	19	28	16	34	28	19	18
Welzorg	Gemiddelde	8,3	7,5	8,4	8,6	8,0	7,5	8,8
	Percentage voldoende	100%	78%	100%	97%	90%	83%	93%
	N	14	27	20	29	20	12	14

Tabel B2.3 - Reacties op stelling: "De reparatie is naar tevredenheid uitgevoerd"
(klanttevredenheidsonderzoek na reparatie)

		2023				2024		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Kersten	Gemiddelde	7,9	6,8	7,0	6,0	7,5	7,3	8,5
	Percentage voldoende	87%	65%	68%	56%	84%	73%	100%
	N	31	46	22	27	43	44	8
Medipoint	Gemiddelde	6,8	6,5		5,4	6,4	5,6	7,6
	Percentage voldoende	70%	68%		51%	69%	57%	79%
	N	57	62	<5	63	36	42	24
Meyra	Gemiddelde	7,1	8,0	8,0	8,3	8,5	8,0	8,3
	Percentage voldoende	76%	88%	81%	88%	94%	81%	88%
	N	29	96	32	64	63	62	33
Welzorg	Gemiddelde	6,6	7,3	6,7	7,5	7,5	8,4	6,3
	Percentage voldoende	69%	76%	70%	80%	81%	88%	63%
	N	58	102	33	75	63	52	30

Tabel B2.4 - Reacties op stelling: "De servicemonteur was vriendelijk"
(klanttevredenheidsonderzoek na reparatie)

		2023				2024		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Kersten	Gemiddelde	8,6	8,1	8,0	7,9	7,9	8,3	9,0
	Percentage voldoende	97%	89%	90%	86%	93%	93%	100%
	N	33	46	21	28	45	44	7
Medipoint	Gemiddelde	7,9	7,7		7,1	7,9	7,6	8,4
	Percentage voldoende	88%	88%		84%	89%	88%	88%
	N	57	59	<5	63	36	43	24
Meyra	Gemiddelde	8,0	8,7	8,4	8,8	9,0	8,6	9,0
	Percentage voldoende	90%	96%	94%	97%	98%	94%	100%
	N	29	98	31	63	64	62	35
Welzorg	Gemiddelde	8,1	8,8	7,7	8,2	8,4	8,9	8,0
	Percentage voldoende	71%	99%	81%	88%	95%	96%	90%
	N	59	103	32	75	62	53	30

Tabel B2.5 - Reacties op stelling: " De medewerker nam voldoende tijd voor mij en voor de vragen die ik had" (klanttevredenheidsonderzoek na levering)

		2023				2024		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Kersten	Gemiddelde	7,7	8,2	7,7	8,3	7,0	7,7	7,7
	Percentage voldoende	83%	83%	90%	95%	74%	80%	91%
	N	24	36	21	19	19	25	11
Medipoint	Gemiddelde	6,4	7,5	6,1	7,5	7,4	7,5	8,3
	Percentage voldoende	69%	90%	64%	84%	80%	87%	93%
	N	13	20	14	19	20	15	15
Meyra	Gemiddelde	8,6	8,4	8,3	8,3	8,1	7,4	8,1
	Percentage voldoende	95%	96%	94%	91%	93%	78%	94%
	N	19	28	16	34	29	18	18
Welzorg	Gemiddelde	7,9	7,5	8,1	8,7	7,9	7,8	8,6
	Percentage voldoende	85%	84%	95%	100%	80%	83%	93%
	N	13	25	20	28	20	12	15

Tabel B2.6 - Reacties op stelling: "De medewerker die het hulpmiddel afleverde was vriendelijk" (klanttevredenheidsonderzoek na levering)

		2023				2024		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Kersten	Gemiddelde	7,9	8,8	8,2	8,4	7,3	8,2	8,3
	Percentage voldoende	83%	94%	86%	95%	79%	88%	92%
	N	24	36	22	19	19	25	12
Medipoint	Gemiddelde	8,2	8,1	7,7	8,3	7,9	8,5	9,0
	Percentage voldoende	92%	95%	77%	94%	90%	100%	100%
	N	13	20	13	18	20	15	15
Meyra	Gemiddelde	8,6	8,6	8,4	8,6	8,6	8,3	8,6
	Percentage voldoende	95%	97%	94%	91%	100%	94%	100%
	N	19	30	16	35	29	18	18
Welzorg	Gemiddelde	8,4	8,3	8,8	8,9	8,8	8,4	8,8
	Percentage voldoende	100%	100%	100%	100%	100%	93%	93%
	N	14	27	20	33	21	14	15

Tabel B2.7 - Reacties op vraag: "Hoe tevreden bent u over het algemeen genomen over de leverancier?" (klanttevredenheidsonderzoek na levering)

		2023				2024		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Kersten	Gemiddelde	7,4	7,8	6,9	7,7	6,6	6,8	6,8
	Percentage voldoende	84%	86%	71%	85%	70%	72%	67%
	N	25	37	21	20	20	25	12
Medipoint	Gemiddelde	5,2	7,1	6,3	5,2	6,0	6,6	7,8
	Percentage voldoende	46%	81%	71%	42%	60%	60%	87%
	N	13	21	14	19	20	15	15
Meyra	Gemiddelde	8,4	8,1	7,9	7,9	7,8	7,2	7,7
	Percentage voldoende	95%	90%	82%	86%	86%	68%	82%
	N	19	30	17	36	28	19	17
Welzorg	Gemiddelde	7,9	7,5	8,4	7,8	7,8	5,7	8,1
	Percentage voldoende	86%	83%	100%	88%	95%	57%	94%
	N	14	29	20	33	19	14	16

Tabel B2.8 - Reacties op vraag: "Hoe tevreden bent u over het algemeen genomen over de leverancier?" (klanttevredenheidsonderzoek na reparatie)

		2023				2024		
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
Kersten	Gemiddelde	7,6	6,9	6,3	6,0	6,9	6,7	8,6
	Percentages voldoende	82%	74%	71%	62%	73%	70%	100%
	N	33	47	24	29	45	46	8
Medipoint	Gemiddelde	6,2	5,4	0,0	4,3	5,2	4,7	6,7
	Percentages voldoende	67%	54%	0%	33%	54%	42%	65%
	N	57	63	<5	66	35	45	26
Meyra	Gemiddelde	6,8	7,9	7,3	8,4	8,4	7,8	7,8
	Percentages voldoende	71%	88%	81%	91%	94%	86%	86%
	N	28	98	32	66	66	63	35
Welzorg	Gemiddelde	6,9	7,0	7,7	7,5	7,4	8,0	6,1
	Percentages voldoende	70%	78%	82%	85%	82%	91%	68%
	N	61	107	34	79	66	56	31

Bijlage 3 Uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek per jaar

Tabel B3.1 - Reparaties: tevredenheid over reparatie en over leverancier

		Vóór 2023				2023				2024			
		N	gem.	% onv	% één	N	gem.	% onv	%een	N	gem.	% onv	%een
Totaal	Reparatie	1.125	7,7	18%	7%	800	7,1	26%	12%	520	7,6	20%	10%
	Leverancier	1.173	7,7	15%	4%	831	6,8	27%	9%	545	7,1	23%	8%
Per leverancier													
Kersten	Reparatie	179	7,7	17%	8%	126	6,9	31%	15%	100	7,5	20%	8%
	Leverancier	185	7,7	16%	4%	133	6,8	27%	14%	104	7,0	26%	8%
Medipoint	Reparatie	262	7,7	20%	8%	185	6,2	37%	18%	103	6,4	33%	17%
	Leverancier	272	7,7	14%	5%	192	5,2	51%	15%	109	5,4	47%	17%
Meyra	Reparatie	241	8,1	12%	4%	221	8,0	15%	6%	165	8,3	12%	4%
	Leverancier	251	8,0	12%	2%	224	7,8	14%	3%	171	8,1	11%	2%
Welzorg	Reparatie	390	7,6	21%	9%	268	7,1	25%	12%	152	7,6	20%	13%
	Leverancier	413	7,6	16%	5%	281	7,2	21%	6%	161	7,4	17%	7%
Per hulpmiddel													
Rolstoelen	Reparatie	248	7,5	20%	8%	130	6,9	28%	14%	73	7,7	16%	10%
	Leverancier	260	7,5	17%	5%	136	6,9	26%	10%	73	7,0	22%	5%
Scootmobielen	Reparatie	679	7,9	15%	7%	368	7,7	18%	8%	254	8,2	15%	6%
	Leverancier	712	8,0	12%	3%	382	7,7	15%	5%	271	7,9	13%	4%

Tabel B3.2 - Leveringen: tevredenheid over geleverd hulpmiddel en over leverancier

		Vóór 2023				2023				2024			
		N	gem.	% onv	% één	N	gem.	% onv	%een	N	gem.	% onv	%een
Totaal	Hulpmiddel	539	7,7	17%	6%	365	7,7	16%	5%	274	7,5	22%	6%
	Leverancier	547	7,7	14%	4%	377	7,4	19%	6%	279	7,2	23%	5%
Per leverancier													
Kersten	Hulpmiddel	120	7,4	19%	8%	100	7,7	19%	6%	73	7,0	32%	7%
	Leverancier	119	7,5	18%	4%	103	7,5	17%	8%	76	7,0	25%	8%
Medipoint	Hulpmiddel	131	7,9	15%	5%	63	7,0	24%	8%	63	7,6	19%	3%
	Leverancier	135	7,7	14%	6%	67	6,0	39%	10%	66	6,7	30%	6%
Meyra	Hulpmiddel	129	8,0	15%	4%	101	8,3	8%	4%	80	7,6	19%	6%
	Leverancier	133	8,0	11%	2%	102	8,0	12%	4%	79	7,8	18%	3%
Welzorg	Hulpmiddel	158	7,7	18%	6%	92	7,8	15%	3%	58	7,8	19%	9%
	Leverancier	161	7,7	14%	4%	95	7,9	11%	2%	58	7,4	17%	5%
Per hulpmiddel													
Rolstoelen	Hulpmiddel	139	7,5	19%	6%	77	8,3	9%	3%	61	7,6	20%	7%
	Leverancier	141	7,8	11%	3%	81	8,2	10%	4%	60	7,3	17%	8%
Scootmobielen	Hulpmiddel	276	7,9	14%	5%	170	7,8	16%	5%	101	7,3	27%	10%
	Leverancier	275	7,9	11%	4%	172	7,7	15%	5%	103	7,6	19%	5%

Eindnoten

- ¹ Gemeente Amsterdam, *Motie van de leden Runderkamp, Van Pijpen, Staartjes, Broersen, Havelaar, Kreuger en Emmerik*, nr. 073, 28 februari 2024.
- ² *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006*, geldend van 14-07-2016, geraadpleegd op 26 september 2024 via: [weblink](#).
- ³ College voor de Rechten van de Mens, webpagina *VN-verdrag Handicap*, geraadpleegd op 26 september 2024 via: [weblink](#).
- ⁴ *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006*, artikel 4, eerste lid, geldend van 14-07-2016, geraadpleegd op 26 september 2024 via: [weblink](#).
- ⁵ College voor de Rechten van de Mens, webpagina *VN-verdrag Handicap*, geraadpleegd op 26 september 2024 via: [weblink](#).
- ⁶ *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006*, artikel 20, geldend van 14-07-2016, geraadpleegd op 26 september 2024 via: [weblink](#).
- ⁷ *Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006*, artikel 19, geldend van 14-07-2016, geraadpleegd op 26 september 2024 via: [weblink](#).
- ⁸ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Nationale strategie voor de implementatie van het VN-verdrag Handicap*, januari 2024.
- ⁹ Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Nationale strategie voor de implementatie van het VN-verdrag Handicap*, januari 2024, pp. 22, 26, 27.
- ¹⁰ *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1, geldend van 01-07-2024, geraadpleegd op 26 september 2024 via: [weblink](#); Rekenkamer Amsterdam, *Onderzoeksopzet Inkoop van Wmo-hulpmiddelen*, 11 september 2024.
- ¹¹ Zie ook Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, *Historische analyse Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015)*, 2 januari 2024, p. 6.
- ¹² *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, geldend van 01-07-2024, geraadpleegd op 2 oktober 2024, artikel 1.1.1.
- ¹³ Gemeente Amsterdam, *Coalitieakkoord 2022-2026*, mei 2022.
- ¹⁴ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, januari 2025, pp. 27-28.
- ¹⁵ *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, geldend van 01-07-2024, geraadpleegd op 2 oktober 2024, artikel 2.1.2.
- ¹⁶ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2025*, versie januari 2025, artikel 4.1, derde lid.
- ¹⁷ De exacte voorwaarden voor het beleidsplan worden beschreven in artikel 2.1.2. lid 2 tot en met 6 van de Wmo (en uitgebreid toegelicht in de bijbehorende Memorie van Toelichting).
- ¹⁸ Gemeente Amsterdam, *Wmo beleidsplan 2012-2016*, 24 februari 2012.
- ¹⁹ Gemeente Rotterdam, *Heel de stad; Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026*, 2021, beschikbaar via: [weblink](#); en Gemeente Rotterdam, *Passende zorg voor Heel de Stad, als aanvulling op het beleidsplan 'Heel de Stad'*, 11 juni 2024, beschikbaar via: [weblink](#); en Gemeente Utrecht, *Samen leven, samen zorgen 2024-2034*, 2024, beschikbaar via: [weblink](#).
- ²⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ²¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ²² Gemeente Amsterdam, *Begroting 2025*, p. 184.

- ²³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ²⁴ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad IAS 2019-0002*, p. 30.
- ²⁵ Gemeente Amsterdam, webpagina *Wmo Helpdesk*, geraadpleegd op 12 november 2024 via: [weblink](#).
- ²⁶ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, p. 13.
- ²⁷ Gemeente Amsterdam, *Sociaal Loket – afspraak maken*, geraadpleegd op 30 oktober 2024 via: [weblink](#).
- ²⁸ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, pp. 13-14.
- ²⁹ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025, art. 2.1, lid 4.
- ³⁰ Argonaut, *IAB Amsterdam wordt Argonaut Advies*, datum onbekend, geraadpleegd op 28 januari via: [weblink](#).
- ³¹ Rekenkamer Amsterdam, *Schematische weergave van processen rond levering en reparatie Wmo-hulpmiddelen*, november 2024.
- ³² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 december 2024.
- ³³ *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, geldend van 01-07-2024, geraadpleegd op 17 februari 2025, artikel 2.3.2, eerste lid.
- ³⁴ *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, geldend van 01-07-2024, geraadpleegd op 17 februari 2025, artikel 2.3.5, tweede lid.
- ³⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 januari 2025.
- ³⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024; en Gemeente Amsterdam, *Bestuursrapportage 2023 maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, 18 juni 2024, p. 21.
- ³⁷ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2025, artikel 2.1 tot en met artikel 2.3.
- ³⁸ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, pp. 14-15.
- ³⁹ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, p. 15.
- ⁴⁰ Zoals samengevat door de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, 9 september 2024, [ECLI:NL:RBZWB:2024:2357](#), r.o. 6.2.
- ⁴¹ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, pp. 15-19.
- ⁴² Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, pp. 15-18.
- ⁴³ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025.
- ⁴⁴ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2025, pp. 31-33.
- ⁴⁵ Centrale Raad van Beroep, 20 februari 2019, [ECLI:NL:CRVB:2019:772](#).
- ⁴⁶ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2025, p. 18.
- ⁴⁷ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2025, artikel 4.1, lid 3 onder e.
- ⁴⁸ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2025, pp. 38-39.

- ⁴⁹ Rechtbank Amsterdam, 28 maart 2024, [ECLI:NL:RBAMS:2024:1848](#); en CRvB, 31 juli 2023, [ECLI:NL:CRVB:2023:1446](#).
- ⁵⁰ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025, p. 31.
- ⁵¹ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025, p. 31.
- ⁵² Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025, p. 31.
- ⁵³ *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, geldend van 01-07-2024, geraadpleegd op 17 februari 2025, artikel 2.3.2, eerste lid.
- ⁵⁴ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁵⁵ Argonaut Advies, *Feitelijke reactie Argonaut Advies B.V.*, 11 maart 2025.
- ⁵⁶ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025, artikel 2.1.7.
- ⁵⁷ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025, p. 33.
- ⁵⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 december 2024.
- ⁵⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 december 2024.
- ⁶⁰ Argonaut Advies, *Feitelijke reactie Argonaut Advies B.V.*, 11 maart 2025.
- ⁶¹ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, p. 19.
- ⁶² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 januari 2025.
- ⁶³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 december 2024.
- ⁶⁴ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025, pp. 33-34.
- ⁶⁵ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, p. 19.
- ⁶⁶ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁶⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 december 2024.
- ⁶⁸ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, januari 2025, p. 34.
- ⁶⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 oktober 2024.
- ⁷⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 oktober 2024.
- ⁷¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 september 2024.
- ⁷² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 september 2024.
- ⁷³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 14 oktober 2024.
- ⁷⁴ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2024, artikel 2.4.
- ⁷⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 januari 2025; en Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo accent*, 23 mei 2019, p. 11.
- ⁷⁶ Gemeente Amsterdam, *Auditrapport verstrekken Wmo-voorzieningen zorg maatwerk*, 2024, p. 4.
- ⁷⁷ Gemeente Amsterdam, *Feitelijk reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁷⁸ Gemeente Amsterdam, *Procesbeschrijving Verstrekken Wmo Voorzieningen Zorg Maatwerk*, 2 februari 2023, versie 0.991, pp. 32-34.
- ⁷⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ⁸⁰ Gemeente Amsterdam, *Auditrapport verstrekken Wmo-voorzieningen zorg maatwerk*, 2024, p. 4.

- ⁸¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 januari 2025.
- ⁸² Gemeente Amsterdam, *Auditrapport verstreken Wmo-voorzieningen zorg maatwerk*, 2024, p. 5.
- ⁸³ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁸⁴ Wmo 2015, art. 2.3.5; en Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2025, p. 34.
- ⁸⁵ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2025, p. 34.
- ⁸⁶ Awb, art. 4:13, 4:14.
- ⁸⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 januari 2025.
- ⁸⁸ Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2025, artikel 2.7.
- ⁸⁹ Awb, art. 3:46, 3:47 en 3:4, lid 1.
- ⁹⁰ Awb, art. 3:4, lid 2.
- ⁹¹ Awb, hoofdstuk 6-8; en Gemeente Amsterdam, *Verordening maatschappelijke ondersteuning Amsterdam 2015*, versie januari 2025, p. 34.
- ⁹² Gemeente Amsterdam, *Procesbeschrijving Verstreken Wmo Voorzieningen Zorg Maatwerk*, 2 februari 2023, versie 0.991, p. 19.
- ⁹³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024; en *Gespreksverslag*, 19 december 2024.
- ⁹⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ⁹⁵ Gemeente Amsterdam, webpagina, *Aanbieders Wmo hulpmiddelen*, geraadpleegd op 12 december 2024 via: [weblink](#).
- ⁹⁶ Argonaut Advies, *Feitelijke reactie Argonaut Advies B.V.*, 11 maart 2025.
- ⁹⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanvullende werkafspraken Argonaut Advies – Gemeente Amsterdam*, 18 juli 2024, p. 26.
- ⁹⁸ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁹⁹ Gemeente Amsterdam, *Raamovereenkomst AIS-2019-0002, Levering Wmo hulpmiddelen, perceel 1*, juni 2020; en Rekenkamer Amsterdam, *Schematische weergave van processen rond levering en reparatie Wmo-hulpmiddelen*, november 2024; en Gemeente Amsterdam, *Aanvullende werkafspraken Argonaut Advies – Gemeente Amsterdam*, 18 juli 2024, p. 27.
- ¹⁰⁰ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 32.
- ¹⁰¹ Rekenkamer Amsterdam, *Schematische weergave van processen rond levering en reparatie Wmo-hulpmiddelen*, november 2024.
- ¹⁰² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 november 2024.
- ¹⁰³ Rekenkamer Amsterdam, *Bericht via Whatsapp*, 15 maart 2025.
- ¹⁰⁴ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, pp. 18-19.
- ¹⁰⁵ Gemeente Amsterdam, *Nadere regels maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, juli 2024, pp. 18-19.
- ¹⁰⁶ Gemeente Amsterdam, *Verslag Kwartaalgesprek Reade Q2-2023*, 24 augustus 2023.
- ¹⁰⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo accent*, 23 mei 2019, p. 12.
- ¹⁰⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ¹⁰⁹ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ¹¹⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 18 december 2024.

- ¹¹¹ Gemeente Amsterdam, *Bestuursrapportage 2022 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, 20 juni 2023, p. 36.
- ¹¹² Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2024.
- ¹¹³ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo hulpmiddelen Amsterdam*, datum onbekend, versie 7.1, p. 16.
- ¹¹⁴ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo hulpmiddelen Amsterdam*, datum onbekend, versie 7.1, p. 15.
- ¹¹⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 18 december 2024.
- ¹¹⁶ Kersten Hulpmiddelen, website *Reparatie aanvragen*, geraadpleegd op 11 december 2024 via: [weblink](#); Medipoint, website *Serviceverzoek*, geraadpleegd op 11 december 2024 via: [weblink](#); en Welzorg, website *Reparatieverzoek*, geraadpleegd op 11 december 2024 via: [weblink](#).
- ¹¹⁷ Meyra, website *Meyra Service App*, geraadpleegd op 11 december 2024 via: [weblink](#).
- ¹¹⁸ Welzorg, website *Reparatieverzoek*, geraadpleegd op 11 december 2024 via: [weblink](#).
- ¹¹⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, p. 40.
- ¹²⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ¹²¹ Nationale Ombudsman, *Burger in zicht! Een onderzoek naar participatie en invloed van de burger in de Wet maatschappelijke ondersteuning*, Rapport 2023/041, 13 april 2023, p. 24.
- ¹²² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹²³ Ombudsman Metropool Amsterdam, *Samen beter doen! Rapport over Amsterdamse klachtbehandeling in het sociale domein*, 4 oktober 2024, pp. 18-19.
- ¹²⁴ Gemeente Amsterdam, *Kan ik zelf een leverancier kiezen of wisselen van leverancier voor mijn scootmobiel / Canta / rolstoel?*, datum onbekend, geraadpleegd op 12 december 2024 via: [weblink](#).
- ¹²⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ¹²⁶ Gemeente Amsterdam, *Procesbeschrijving Verstrekken Wmo Voorzieningen Zorg Maatwerk*, 2 februari 2023, p. 4.
- ¹²⁷ Gemeente Amsterdam, *Het Amsterdamse Sociaal Domein*, datum onbekend.
- ¹²⁸ Gemeente Amsterdam, *Het Amsterdamse Sociaal Domein*, datum onbekend.
- ¹²⁹ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*, versie 7.2, 25 maart 2024.
- ¹³⁰ Gemeente Amsterdam, *Aanvullende werkafspraken Argonaut Advies – gemeente Amsterdam*, 18 juli 2024.
- ¹³¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 september 2024.
- ¹³² GGD Amsterdam Inspectie, *Samen sterk met hulpmiddelen*, 26 juli 2021.
- ¹³³ GGD Amsterdam Inspectie, *Rapport Welzorg Nederland B.V.*, 23 september 2024; *Rapport Meyra Retail & Services B.V.*, 2 oktober 2024; *Rapport Medipoint B.V.*, 23 september 2024; en *Rapport Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V.*, 23 juli 2024.
- ¹³⁴ Gemeente Amsterdam, *Beleidskader toezicht & handhaving Wmo/Jeugdwet*, 2024, pp. 19-21.
- ¹³⁵ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 7.
- ¹³⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ¹³⁷ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, bijlage 3.
- ¹³⁸ VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, juli 2022.
- ¹³⁹ VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018.
- ¹⁴⁰ VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 10.

- ¹⁴¹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019; Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020.
- ¹⁴² VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 10.
- ¹⁴³ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 11-15; Gemeente Amsterdam, *Van Sourcing naar Contracteren bij aanbestedingen*, september 2022, p. 5.
- ¹⁴⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ¹⁴⁵ VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, pp. 13-14.
- ¹⁴⁶ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 8-17.
- ¹⁴⁷ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 16-17.
- ¹⁴⁸ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 7.
- ¹⁴⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ¹⁵⁰ VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, pp. 11-13.
- ¹⁵¹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 7.
- ¹⁵² VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 11.
- ¹⁵³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁵⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ¹⁵⁵ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 18-23.
- ¹⁵⁶ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁵⁷ VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 18.
- ¹⁵⁸ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 44.
- ¹⁵⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 47.
- ¹⁶⁰ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 5.
- ¹⁶¹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 28.
- ¹⁶² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ¹⁶³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁶⁴ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁶⁵ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁶⁶ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁶⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁶⁸ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 19-20.
- ¹⁶⁹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁷⁰ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 20-22.
- ¹⁷¹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 20-22.
- ¹⁷² PIANOo Expertisecentrum Aanbesteden. *Open House als inkoopmethodiek*. Geraadpleegd op 23 december 2024. [Weblink](#).
- ¹⁷³ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁷⁴ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 32.
- ¹⁷⁵ Aanbestedingswet 2012 – BWBR0032203. Geraadpleegd op 1 oktober 2024 via [wetten.nl](#).
- ¹⁷⁶ VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 14.
- ¹⁷⁷ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 28.
- ¹⁷⁸ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁷⁹ VNG, *Handreiking Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 14.

- ¹⁸⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁸¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁸² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁸³ VNG, Handreiking *Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 14.
- ¹⁸⁴ VNG, Handreiking *Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 15.
- ¹⁸⁵ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 6.
- ¹⁸⁶ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 6-7.
- ¹⁸⁷ VNG, Handreiking *Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 15.
- ¹⁸⁸ VNG, Handreiking *Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 16.
- ¹⁸⁹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁹⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁹¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁹² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁹³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁹⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁹⁵ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ¹⁹⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁹⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ¹⁹⁸ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 21.
- ¹⁹⁹ VNG, Handreiking *Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, pp. 16-18.
- ²⁰⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ²⁰¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²⁰² Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 39.
- ²⁰³ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 17.
- ²⁰⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ²⁰⁵ VNG, Handreiking *Inkoop Hulpmiddelen*, december 2018, p. 18.
- ²⁰⁶ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, bijlage 8.
- ²⁰⁷ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 42-43.
- ²⁰⁸ Aanbestedingswet 2012 – BWBR0032203. Geraadpleegd op 1 oktober 2024 via wetten.nl.
- ²⁰⁹ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 20-25.
- ²¹⁰ VNG, Handreiking social return, maart 2018, p. 4.
- ²¹¹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 17; en Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 24.
- ²¹² Gemeente Amsterdam, *Opdrachtgeven en inkopen met invloed*, januari 2024, pp. 8-11 en 28-30.
- ²¹³ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 26-53.
- ²¹⁴ Raamovereenkomsten van leveranciers.
- ²¹⁵ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 27-32.

- ²¹⁶ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 32-34.
- ²¹⁷ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 34-47.
- ²¹⁸ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 26-27.
- ²¹⁹ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 48-53.
- ²²⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ²²¹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, bijlage 10.
- ²²² Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 47-48.
- ²²³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ²²⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²²⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²²⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²²⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ²²⁸ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 50.
- ²²⁹ TenderNed, *WMO Hulpmiddelen – Stichting Regionaal Inkoopbureau IJmond & Kennemerland*. Geraadpleegd op 24 december 2024. [Weblink](#)
- ²³⁰ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019.
- ²³¹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 33.
- ²³² Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 19.
- ²³³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ²³⁴ Raamovereenkomsten van leveranciers.
- ²³⁵ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, pp. 47-48.
- ²³⁶ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 54-56.
- ²³⁷ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 54.
- ²³⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²³⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²⁴⁰ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 33.
- ²⁴¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²⁴² Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020; Raamovereenkomsten van leveranciers.
- ²⁴³ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*, versie 7.2, 25 maart 2024.
- ²⁴⁴ Kamer van Koophandel, *Contracten en overeenkomsten afsluiten*, geraadpleegd op 24 januari 2025 ([weblink](#)).
- ²⁴⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 32-34 en 46.

- ²⁴⁶ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 36.
- ²⁴⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 36.
- ²⁴⁸ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 42.
- ²⁴⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 36.
- ²⁵⁰ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 36-37.
- ²⁵¹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 32.
- ²⁵² Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.
- ²⁵³ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 50.
- ²⁵⁴ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.
- ²⁵⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.
- ²⁵⁶ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.
- ²⁵⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.
- ²⁵⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ²⁵⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 37.
- ²⁶⁰ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*, versie 7.2, 25 maart 2024, p. 18.
- ²⁶¹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 38.
- ²⁶² Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 38.
- ²⁶³ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 38.
- ²⁶⁴ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 38.
- ²⁶⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 40-41.
- ²⁶⁶ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*, versie 7.2, 25 maart 2024, p. 27.
- ²⁶⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 41.
- ²⁶⁸ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, pp. 37-38.
- ²⁶⁹ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*, versie 7.2, 25 maart 2024, p. 22.

- ²⁷⁰ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 40.
- ²⁷¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024.
- ²⁷² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ²⁷³ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 39-40.
- ²⁷⁴ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 33.
- ²⁷⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²⁷⁶ GGD Amsterdam Inspectie, *Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'*, 26 juli 2021, p. 8.
- ²⁷⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ²⁷⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024.
- ²⁷⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²⁸⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ²⁸¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 september 2024.
- ²⁸² Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 41.
- ²⁸³ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*, versie 7.2, 25 maart 2024, pp. 24-25.
- ²⁸⁴ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 33.
- ²⁸⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 39.
- ²⁸⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ²⁸⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ²⁸⁸ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 16-17.
- ²⁸⁹ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 16-17.
- ²⁹⁰ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, bijlage 10.
- ²⁹¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024.
- ²⁹² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ²⁹³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ²⁹⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ²⁹⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ²⁹⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024.
- ²⁹⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ²⁹⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ²⁹⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 50.
- ³⁰⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.

- ³⁰¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024.
- ³⁰² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ³⁰³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024.
- ³⁰⁴ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 40-41.
- ³⁰⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³⁰⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³⁰⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ³⁰⁸ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 49.
- ³⁰⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024.
- ³¹⁰ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, pp. 16-17.
- ³¹¹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 50-51.
- ³¹² Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 36.
- ³¹³ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 36.
- ³¹⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 september 2024.
- ³¹⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 34-35.
- ³¹⁶ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 33.
- ³¹⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 36.
- ³¹⁸ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 35.
- ³¹⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 35.
- ³²⁰ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 45.
- ³²¹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 45.
- ³²² Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 45.
- ³²³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 september 2024
- ³²⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024.
- ³²⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ³²⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ³²⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 36.
- ³²⁸ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 27-28.
- ³²⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 36.
- ³³⁰ VNG, *Convenant Maatwerkprocedure Toegang Hulpmiddelen*, april 2021.
- ³³¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.

- ³³² Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 32.
- ³³³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³³⁴ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 54.
- ³³⁵ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 52.
- ³³⁶ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 42.
- ³³⁷ VNG, Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing, april 2021.
- ³³⁸ VNG, Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing, april 2021, p. 1.
- ³³⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024.
- ³⁴⁰ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 45-46.
- ³⁴¹ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 34-35.
- ³⁴² Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 38.
- ³⁴³ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 45-46.
- ³⁴⁴ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 33.
- ³⁴⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.
- ³⁴⁶ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 36.
- ³⁴⁷ Gemeente Amsterdam, Procesbeschrijving Contractmanagement sociaal domein. Versie: 1.0. 31 maart 2022.
- ³⁴⁸ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 48-49.
- ³⁴⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 48-49.
- ³⁵⁰ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, p. 49.
- ³⁵¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024; Gemeente Amsterdam, *Opdrachtgeven en inkopen met invloed*, januari 2024, p. 37; Gemeente Amsterdam, *Contractmanagement voor Amsterdam – Handelingskader voor contractmanagers en opdrachtgevers*, juli 2022, p. 6.
- ³⁵² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024; Gemeente Amsterdam, *Opdrachtgeven en inkopen met invloed*, januari 2024, p. 37; Gemeente Amsterdam, *Contractmanagement voor Amsterdam – Handelingskader voor contractmanagers en opdrachtgevers*, juli 2022, p. 6.
- ³⁵³ Gemeente Amsterdam, Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 46.

- ³⁵⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³⁵⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³⁵⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ³⁵⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³⁵⁸ VNG, Handreiking Inkoop Hulpmiddelen, december 2018, p. 27.
- ³⁵⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 46-47.
- ³⁶⁰ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 46-47.
- ³⁶¹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 46.
- ³⁶² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³⁶³ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 46-47.
- ³⁶⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³⁶⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 46.
- ³⁶⁶ Raamovereenkomsten van leveranciers, pp. 4-6.
- ³⁶⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, p. 51.
- ³⁶⁸ Raamovereenkomsten van leveranciers, p. 10.
- ³⁶⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 52-53.
- ³⁷⁰ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, p. 52-53.
- ³⁷¹ VNG, *Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing*, april 2021.
- ³⁷² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ³⁷³ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen*, versie 7.2, 25 maart 2024, pp. 25-26.
- ³⁷⁴ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 6-7.
- ³⁷⁵ Gemeente Amsterdam, *Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten*, maart 2014, pp. 11-12.
- ³⁷⁶ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, AIS-2019-0002, 3 maart 2020, pp. 51-52.
- ³⁷⁷ Raamovereenkomsten van leveranciers, p. 6.
- ³⁷⁸ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, p. 48.
- ³⁷⁹ Maandrapportages van leveranciers
- ³⁸⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ³⁸¹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 36.

³⁸² Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 45; Mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 2 juli 2024.

³⁸³ Mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 2 juli 2024.

³⁸⁴ Vragenlijst Amsterdam: Uw ervaring met de dienstverlening van <leverancier>; Vragenlijst Amsterdam: <Leverancier> - Uw ervaring met de reparatie voor uw hulpmiddel.

³⁸⁵ GGD Amsterdam Inspectie, Inspectierapport *Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 juli 2024; Inspectierapport *Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024; Inspectierapport *Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024; Inspectierapport *Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024.

³⁸⁶ GGD Amsterdam Inspectie, Inspectierapport *Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 juli 2024, p. 2; Inspectierapport *Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024, p. 2; Inspectierapport *Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024, p. 2; Inspectierapport *Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024, p. 2.

³⁸⁷ GGD Amsterdam Inspectie, Inspectierapport *Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 juli 2024, p. 5; Inspectierapport *Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024, p. 6; Inspectierapport *Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024, p. 5; Inspectierapport *Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024, p. 6.

³⁸⁸ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 32-33.

³⁸⁹ Vragenlijst Amsterdam: <Leverancier> - Uw ervaring met de reparatie voor uw hulpmiddel

³⁹⁰ Vragenlijst Amsterdam: Uw ervaring met de dienstverlening van <leverancier>

³⁹¹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 48-49; Managementrapportages opgesteld door de leveranciers; Dashboard klanttevredenheidsonderzoek.

³⁹² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 september 2024.

³⁹³ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.

³⁹⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 september 2024.

³⁹⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 september 2024.

³⁹⁶ Vragenlijst Amsterdam: Uw ervaring met de dienstverlening van <leverancier>.

³⁹⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, pp. 48-49.

³⁹⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.

³⁹⁹ Inspectierapport *Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024, p. 5; Inspectierapport *Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024, p. 5; Inspectierapport *Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024, p. 11.

⁴⁰⁰ GGD Amsterdam Inspectie, *Rapport 'Samen sterk met hulpmiddelen'*, 26 juli 2021, p. 8; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.

⁴⁰¹ Vragenlijst Amsterdam: <Leverancier> - Uw ervaring met de reparatie voor uw hulpmiddel; Vragenlijst Amsterdam: Uw ervaring met de dienstverlening van <leverancier>

- ⁴⁰² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 september 2024.
- ⁴⁰³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 september 2024.
- ⁴⁰⁴ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.
- ⁴⁰⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 45.
- ⁴⁰⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ⁴⁰⁷ VNG, *Convenant Maatwerkprocedure Toegang Hulpmiddelen*, april 2021, pp. 2-3.
- ⁴⁰⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ⁴⁰⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024.
- ⁴¹⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ⁴¹¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024.
- ⁴¹² VNG, *Convenant Maatwerkprocedure Toegang Hulpmiddelen*, april 2021, p. 1.
- ⁴¹³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024.
- ⁴¹⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ⁴¹⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 september 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024.
- ⁴¹⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november.
- ⁴¹⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 48-49.
- ⁴¹⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november.
- ⁴¹⁹ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 32-33.
- ⁴²⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 september 2024.
- ⁴²¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁴²² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 8 oktober 2024.
- ⁴²³ Klachtenteam Sociaal Domein gemeente Amsterdam, *Klachtenprotocol Wmo Keten. Werkafspraken in de Wmo keten over klachtbehandeling, klachtenregistratie en rapportage*. Oktober 2023, p. 5; Gemeente Amsterdam, *LEREN VAN KLACHTEN, BEZWAREN EN BEROEPEN*, Concept plan van aanpak, mei/juni 2024.
- ⁴²⁴ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁴²⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴²⁶ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁴²⁷ Gemeente Amsterdam, *Analyse klachten vervoer en hulpmiddelen. Eerste kwartaal 2024*. PowerPoint-presentatie, 4 april 2024, p. 3.
- ⁴²⁸ College van B en W, *Vertrouwen begint bij de overheid, Een kritische verkenning van de juridische functie van de gemeente*. Januari 2022, p. 10
- ⁴²⁹ College van B en W, *Bestuursrapportage 2022 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Vastgesteld op 20 juni 2023. Onderwijs, Jeugd en Zorg, afdeling Zorg - juni 2023, p. 40.
- ⁴³⁰ Gemeente Amsterdam, *Verslag Prestatiedialoog Q4 2022*, 31 januari 2023; *Verslag Prestatiedialoog Q4 2022* 31 januari 2023; *Verslag Prestatiedialoog Q3 2023*, 19 december 2023; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.

- ⁴³¹ Gemeente Amsterdam, *Gebruikershandleiding SMILE voor Klachtencoördinatoren*, Versie 1.2, 15 april 2024, pp. 27-8.
- ⁴³² Ombudsman Metropool Amsterdam, *Samen beter doen! Rapport over Amsterdamse klachtbehandeling in het sociale domein*. 4 oktober 2024, p. 18.
- ⁴³³ Mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 27 september 2024; Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁴³⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024; Ombudsman Metropool Amsterdam, *Samen beter doen! Rapport over Amsterdamse klachtbehandeling in het sociale domein*. 4 oktober 2024, p. 18.
- ⁴³⁵ Gemeente Amsterdam, *Klachtenprotocol Wmo keten. Werkafspraken in de Wmo keten over klachtbehandeling en klachtenregistratie*. Directie Wonen, Zorg en Samenleven, Afdeling Uitvoering Wmo, Team Klachten en Kwaliteit, 4 juni 2014, p. 6; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴³⁶ College van B en W, *Klachtenregeling Gemeente Amsterdam*, 12 mei 2016, p. 5.
- ⁴³⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024; Klachtenteam Sociaal Domein gemeente Amsterdam, *Klachtenprotocol Wmo Keten. Werkafspraken in de Wmo keten over klachtbehandeling, klachtenregistratie en rapportage*. Oktober 2023, p. 3.
- ⁴³⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴³⁹ Gemeente Amsterdam, *Klachtenprotocol Wmo keten. Werkafspraken in de Wmo keten over klachtbehandeling en klachtenregistratie*. Directie Wonen, Zorg en Samenleven, Afdeling Uitvoering Wmo, Team Klachten en Kwaliteit, 4 juni 2014; *Gespreksverslag*, 2 december.
- ⁴⁴⁰ Gemeente Amsterdam, *Klachtenprotocol Wmo keten. Werkafspraken in de Wmo keten over klachtbehandeling en klachtenregistratie*. Directie Wonen, Zorg en Samenleven, Afdeling Uitvoering Wmo, Team Klachten en Kwaliteit, 4 juni 2014; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁴⁴¹ *Gespreksverslag*, 2 december.
- ⁴⁴² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴⁴³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴⁴⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024; Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁴⁴⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024; GGD Amsterdam Inspectie, *Inspectierapport Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 juli 2024, p. 8; *Inspectierapport Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024, p. 10; *Inspectierapport Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024, p. 9; *Inspectierapport Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024, p. 9.
- ⁴⁴⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴⁴⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, maart 2020, AIS-2019-0002, pp. 45-46; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁴⁴⁸ Gemeente Amsterdam, *Analyse klachten vervoer en hulpmiddelen. Eerste kwartaal 2024*. PowerPoint-presentatie, 4 april 2024, pp. 3-4; College van B en W, *Bestuursrapportage 2023 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Vastgesteld op 18 juni 2024. Onderwijs, Jeugd en Zorg, afdeling Zorg - juni 2024, p. 37; Gemeente Amsterdam, *Analyse klachten vervoer en hulpmiddelen. Tweede kwartaal 2024*. PowerPoint-presentatie, 2 september 2024.

- ⁴⁴⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴⁵⁰ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴⁵¹ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁴⁵² Gemeente Amsterdam, *Implementatieplan (Versie 2) Klachtbehandeling SIS →Jeugd Zorg Diversiteit & Leerlingenvervoer*, 30 januari 2025.
- ⁴⁵³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag van 29 augustus 2024*.
- ⁴⁵⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁴⁵⁵ Mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 26 november 2024.
- ⁴⁵⁶ Gemeente Amsterdam, *Rapportage hulpmiddelen. Bezwaar en beroep. 2022 t/m 2024*, 17 januari 2025.
- ⁴⁵⁷ College van B en W, *Bestuursrapportage 2023 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Vastgesteld op 18 juni 2024. Onderwijs, Jeugd en Zorg, afdeling Zorg - juni 2024, p. 38.
- ⁴⁵⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 september 2024.
- ⁴⁵⁹ GGD Amsterdam Inspectie, *Inspectierapport Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 juli 2024; *Inspectierapport Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024; *Inspectierapport Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024; *Inspectierapport Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024.
- ⁴⁶⁰ GGD Amsterdam Inspectie, *Inspectierapport Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 juli 2024, p. 2; *Inspectierapport Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024, p. 2; *Inspectierapport Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024, p. 2; *Inspectierapport Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024, p. 2.
- ⁴⁶¹ GGD Amsterdam Inspectie, *Inspectierapport Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 juli 2024, p. 5; *Inspectierapport Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024, p. 6; *Inspectierapport Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024, p. 5; *Inspectierapport Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024, p. 6.
- ⁴⁶² GGD Amsterdam Inspectie, *Inspectierapport Kersten Hulpmiddelenspecialist B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 juli 2024, pp. 6-7; *Inspectierapport Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024, pp. 7-8; *Inspectierapport Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024, pp. 7-8; GGD, *Feitelijke reactie GGD Amsterdam Inspectie*, 4 maart 2025.
- ⁴⁶³ *Inspectierapport Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, 7 augustus 2024, p. 5; *Inspectierapport Meyra Retail & Services B.V. (Hulpmiddelen)*, 2 oktober 2024, p. 5; *Inspectierapport Welzorg Nederland B.V. (Hulpmiddelen)*, 23 september 2024, p. 11.
- ⁴⁶⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 december 2024.
- ⁴⁶⁵ Gemeente Amsterdam, *Werkafsprakenboek Wmo-hulpmiddelen, versie 7.2*, 25 maart 2024.
- ⁴⁶⁶ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁴⁶⁷ Gemeente Amsterdam, *Overgang Rapportage Portaal Sociaal (RPS) door Azure – PowerBI*. Uitwerking concept-ontwerp, ten behoeve van bespreking in MT Jeugd & Zorg d.d. 25 juni 2024, p. 10.
- ⁴⁶⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁴⁶⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 december 2024.

- ⁴⁷⁰ Gemeente Amsterdam, *Procesbeschrijving Contractmanagement sociaal domein*. Versie: 1.0. 31 maart 2022, p. 37.
- ⁴⁷¹ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁴⁷² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁴⁷³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 27 november 2024.
- ⁴⁷⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁴⁷⁵ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 45; Mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 2 juli 2024.
- ⁴⁷⁶ Mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 2 juli 2024.
- ⁴⁷⁷ Zorgfocuz, Gemeente Amsterdam – KTO Hulpmiddelen 2024 kwartaal 1 Tussentijdse cijfers januari 2024 tot en met maart 2024, maart 2024, p. 1; Zorgfocuz, Gemeenten (sociaal domein), online ([weblink](#)), geraadpleegd op 20 november 2024.
- ⁴⁷⁸ Zorgfocuz, *Overzicht gemiddelde cijfers per thema KTO Hulpmiddelen april 21-maart 22, maart 2022*; Gemeente Amsterdam, *Vragenlijst Levering*. Januari 2021; Gemeente Amsterdam, *Vragenlijst Reparatie*. Januari 2021.
- ⁴⁷⁹ College van B en W, *Bestuursrapportage 2021 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Vastgesteld op 31 mei 2022. Onderwijs, Jeugd en Zorg, afdeling Zorg - juni 2022, p. 19; College van B en W, *Bestuursrapportage 2022 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Vastgesteld op 20 juni 2023. Onderwijs, Jeugd en Zorg, afdeling Zorg - juni 2023, p. 19; College van B en W, *Bestuursrapportage 2023 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Vastgesteld op 18 juni 2024. Onderwijs, Jeugd en Zorg, afdeling Zorg - juni 2024, p. 21.
- ⁴⁸⁰ Gemeente Amsterdam, *Verslag Prestatiedialoog Q4 2023*, 13 februari en 12 maart 2024; *Verslag Prestatiedialoog Q4 2022*, 2 februari 2023; *Gespreksverslag*, 26 november 2024.
- ⁴⁸¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; Gemeente Amsterdam, *Verslag Prestatiedialoog leverancier*, 13 februari en 12 maart 2024.
- ⁴⁸² Zorgfocuz, *Gemeente Amsterdam – KTO Hulpmiddelen Tussentijdse cijfers Augustus 2021 tot en met Juli 2022*; *KTO Hulpmiddelen 2023 kwartaal 4 Tussentijdse cijfers oktober 2023 tot en met december 2023*; *KTO Hulpmiddelen 2024 kwartaal 1 Tussentijdse cijfers januari 2024 tot en met maart 2024*.
- ⁴⁸³ Mail van de ambtelijke organisatie aan de rekenkamer, 2 juli 2024.
- ⁴⁸⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 september 2024.
- ⁴⁸⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 december 2024; *Gespreksverslag*, 14 oktober 2024.
- ⁴⁸⁶ Wmo Adviesraad, *Ongevraagd advies over indicatie- en adviesbureau Argonaut Advies*, Online ([weblink](#)), geraadpleegd op 29 januari 2025.
- ⁴⁸⁷ Cliëntenbelang Amsterdam. *Concept Gespreksnotitie hulpmiddelen*, 4 april 2023; *Verslag Bijeenkomst Amsterdamse hulpmiddelenbeleid - 5 oktober 2023*.
- ⁴⁸⁸ Wmo-adviesraad, *Homepagina*. Online ([weblink](#)), geraadpleegd op 12 februari 2025.
- ⁴⁸⁹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 14 oktober 2024.
- ⁴⁹⁰ Wmo Adviesraad, *Ongevraagd advies over indicatie- en adviesbureau Argonaut Advies*, Online ([weblink](#)), geraadpleegd op 29 januari 2025.
- ⁴⁹¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 22 januari 2024.
- ⁴⁹² Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 4 november 2024.
- ⁴⁹³ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 16 oktober 2024.

- ⁴⁹⁴ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 19 december 2024; *Gespreksverslag*, 18 december 2024; *Gespreksverslag*, 10 september 2024.
- ⁴⁹⁵ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁴⁹⁶ Cliëntenbelang Amsterdam. *Concept Gespreksnotitie hulpmiddelen*, 4 april 2023; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 oktober 2024.
- ⁴⁹⁷ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 14 oktober 2024; *Gespreksverslag*, 26 november 2024; *Gespreksverslag*, 27 november 2024; *Gespreksverslag*, 19 november 2024; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 10 oktober 2024.
- ⁴⁹⁸ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 18 december 2024.
- ⁴⁹⁹ Gemeente Amsterdam, *Feitelijke reactie ambtelijke organisatie*, 12 maart 2025.
- ⁵⁰⁰ Gemeente Amsterdam, *Inkoopstrategie Wmo hulpmiddelen*, oktober 2019, p. 28.
- ⁵⁰¹ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁵⁰² College van B en W; *Samen vooruit. Op weg naar een stevige sociale basis in Amsterdam. Stedelijk kader 2020-2023*, vastgesteld op 29 mei 2019.
- ⁵⁰³ College van B en W, *Beleidskader sociale basis Amsterdam 2025-2030*, vastgesteld op 24 januari 2024.
- ⁵⁰⁴ GGD Amsterdam Inspectie, *Inspectierapport Kwaliteitstoezicht hulpmiddelen Medipoint B.V. (Hulpmiddelen)*, Bijlage: Schriftelijke reactie aanbieder, 7 augustus 2024, pp. 17-18; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 26 november 2024; *Gespreksverslag*, 27 november 2024; *Gespreksverslag*, 19 november 2024; *Gespreksverslag*, 4 december 2024.
- ⁵⁰⁵ Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 2 december 2024.
- ⁵⁰⁶ Ombudsman Metropool Amsterdam, *Samen beter doen! Rapport over Amsterdamse klachtbehandeling in het sociale domein*. 4 oktober 2024, pp. 13, 18.
- ⁵⁰⁷ Klachtenteam Sociaal Domein gemeente Amsterdam, *Klachtenprotocol Wmo Keten. Werkafspraken in de Wmo keten over klachtbehandeling, klachtenregistratie en rapportage*. Oktober 2023, p. 5; Gemeente Amsterdam, *Leren van klachten, bezwaren en beroepen*, Concept plan van aanpak, mei/juni 2024; Ombudsman Metropool Amsterdam, *Samen beter doen! Rapport over Amsterdamse klachtbehandeling in het sociale domein*. 4 oktober 2024, p. 18; Rekenkamer Amsterdam, *Gespreksverslag*, 7 oktober 2024.
- ⁵⁰⁸ Gemeente Amsterdam, *Implementatieplan (Versie 2) Klachtbehandeling SIS →Jeugd Zorg Diversiteit & Leerlingenvervoer*, 30 januari 2025.
- ⁵⁰⁹ Gemeente Amsterdam, *Implementatieplan (Versie 2) Klachtbehandeling SIS →Jeugd Zorg Diversiteit & Leerlingenvervoer*, 30 januari 2025.
- ⁵¹⁰ College van B en W, *Bestuursrapportage 2020 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Vastgesteld op 1 juni 2021. Onderwijs, Jeugd en Zorg, afdeling Zorg - juni 2021, p. 18.
- ⁵¹¹ College van B en W, *Kennisnemen van de Bestuursrapportage 2023 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Voordracht voor de Commissie OZA van 11 september 2024, p. 1.
- ⁵¹² College van B en W, *Kennisnemen van de Bestuursrapportage 2023 Maatschappelijke ondersteuning Amsterdam*, Voordracht voor de Commissie OZA van 11 september 2024, p. 1.
- ⁵¹³ College van B en W, *Afdoening motie 649.23 Breng reparatieproces voor rolstoelen in Amsterdam direct op orde van de leden Runderkamp, Wehkamp, van Pijpen, Alberts en Broersen (PvdA, D66, GroenLinks en Volt)*, 4 juni 2024, p. 3.

⁵¹⁴ *College van B en W, Afdoening motie 649.23 Breng reparatieproces voor rolstoelen in Amsterdam direct op orde van de leden Runderkamp, Wehkamp, van Pijpen, Alberts en Broersen (PvdA, D66, GroenLinks en Volt), 4 juni 2024, p. 2.*

⁵¹⁵ *College van B en W, Afdoening motie 649.23 Breng reparatieproces voor rolstoelen in Amsterdam direct op orde van de leden Runderkamp, Wehkamp, van Pijpen, Alberts en Broersen (PvdA, D66, GroenLinks en Volt), 4 juni 2024, p. 3.*

⁵¹⁶ Vragenlijst Amsterdam: Uw ervaring met de dienstverlening van <leverancier>

⁵¹⁷ Gemeente Amsterdam, *Aanbestedingsleidraad Wmo Hulpmiddelen en Gesloten Buitenwagens*, 3 maart 2020, AIS-2019-0002, p. 37.