

Adviescommissie JMG
t.a.v. Sandra de Vries
Postbus 9105
6500 HG NIJMEGEN

Datum 7 oktober 2025
Onderwerp Reactie op uw advies d.d. 16 juni 2025
inzake het inkoopkader aanbesteding
Wmo Hulpmiddelen 2025

Postadres
Gemeente Nijmegen
MO40
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactgegevens
nijmegen.nl/contact

Ons kenmerk
E25.002134

Bijlage(n)
Bijgevoegd: nee

Geachte mevrouw De Vries,

Wij hebben uw vragen en advies inzake het inkoopkader Wmo Hulpmiddelen 2025 in goede orde ontvangen. Onderstaand gaan wij op uw vragen en advies in.

Vragen

Vraag 1 - Programma van Eisen (PvE)

Hoe wilt u de administratieve lasten voor aanbieders en cliënten beperken terwijl het aantal cliënten toeneemt?

Het uitgangspunt is het vereenvoudigen van het aanvraagproces. Binnen de aanbesteding wordt extra aandacht besteed aan efficiënte informatie-uitwisseling, onder meer via heldere communicatie, een gebruiksvriendelijk klantportaal en een duidelijke klachtenregeling. De eisen op deze punten worden nader uitgewerkt en opgenomen in het PvE.

Vraag 2 - Aantal aanbieders

Hoe wilt u straks de kwaliteit borgen van de dienstverlening van Welzorg gedurende de loop van de sterfhuisconstructie?

In de huidige overeenkomst is een sterfhuisconstructie vastgelegd die tot drie jaar na afloop van kracht blijft (tot 1 juni 2029). Deze afspraken blijven van toepassing en borgen de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.

Vragen 3,4,5 - Zelfredzaamheid / eigen regie

Op pagina 5 van het inkoopkader lezen we dat gemeenten met de nieuwe leveranciers in gesprek willen over het bevorderen van zelfredzaamheid. Verwachten ze daarbij iets van de leveranciers of van de burgers? En welke verwachtingen heeft de gemeente dan ten aanzien van de leverancier voor wat betreft het bevorderen van zelfredzaamheid?

Inwoners zijn in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor hun leefsituatie. Wanneer dit niet mogelijk is en de sociale omgeving onvoldoende ondersteuning biedt, ligt er een taak voor de gemeente in het kader van de Wmo 2015 om volledig zelfredzaamheid en participatie

zoveel mogelijk te bereiken. Van leveranciers wordt verwacht dat hun dienstverlening hierbij aansluit en dat zij bijdragen aan een hoge mate van cliënttevredenheid en continuïteit van zorg.

Op pagina 6 wordt gezinspeeld op innovatie ten aanzien van eigen regie van de inwoner. Waar moet dan aan gedacht worden?

Binnen de Wmo ligt de nadruk op het versterken van zelfredzaamheid en participatie. Innovaties in hulpmiddelen kunnen hierbij een belangrijke rol spelen, vooral wanneer zij bijdragen aan het vergroten van de eigen regie. Concrete voorbeelden zijn nog niet besproken met leveranciers of gemeenten.

Welke rol ziet de gemeente voor de onafhankelijke cliëntondersteuner weggelegd waar het gaat om de 'Gemeentelijke resultaatverplichting'? En hoe brengt de gemeente de cliëntondersteuner in contact met betreffende cliënt?

Deze vraag valt buiten het voorliggende inkoopkader Wmo Hulpmiddelen 2025. Algemeen geldt dat de cliëntondersteuner een belangrijke rol kan spelen bij het realiseren van de gemeentelijke resultaatverplichting. De cliëntondersteuner kan inwoners helpen hun hulpvraag te verhelderen, hen begeleiden in de aanvraagprocedure en de koppeling maken tussen de persoonlijke situatie en de geldende wet- en regelgeving. Daarmee draagt de cliëntondersteuner bij aan passende voorzieningen en resultaten.

De gemeente informeert inwoners bij een melding over de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Het staat inwoners vrij om hiervan gebruik te maken.

‘Nog enkele vragen’

Op p. 6 (2.4) wordt gesproken over het minimaliseren van leveringen buiten de (product)categorieën. Betekent dit minder ruimte voor maatwerk?

Nee, dit uitgangspunt wordt uitgewerkt in een aangepaste categorie-indeling. Hierdoor kunnen duidelijkere prijsafspraken worden gemaakt en kan de aanvraag specifiek bij de leverancier worden neergelegd, zonder dat dit ten koste gaat van maatwerk.

Wat is de rol die gemeenten pakken wanneer de dienstverlening niet goed verloopt?

De rol van de gemeente is vastgelegd in het PvE. Op basis van de richtlijnen in het inkoopkader zijn deze bepalingen aangescherpt om adequaat te kunnen sturen en ingrijpen indien nodig.

De relatie van gemeenten en leveranciers wordt gezien als een partnerschap en niet als opdrachtgever-opdrachtnemer. Is dat niet in strijd met de controle en bijsturing vanuit de gemeente?

Nee. Het partnerschap laat ruimte voor evaluatie en, waar nodig, aanscherping van afspraken. Controle en bijsturing blijven onderdeel van het proces. Hoor en wederhoor vormen daarbij de basis voor een constructieve samenwerking.

Advies

Advies 1 Gemeenten moeten kwaliteit beoordelen

Inwoners kunnen na de gunning kiezen uit twee leveranciers op basis van onder meer klanttevredenheidsscores. Wij vinden dat dergelijke informatie, op basis waarvan burgers een keuze maken, verstrekt moet worden door de gemeenten die aan de aanbesteding deelnemen en niet door de leveranciers. Het past bij de gemeente als opdrachtgever, om hier objectief over te informeren. Wij adviseren het college dit in het inkoopkader vast te leggen.

Dit advies wordt niet overgenomen in het inkoopkader. Het kader bevat de uitgangspunten; de praktische uitwerking volgt in de verdere aanbestedingsdocumenten. Daarbij zal het college zorgdragen voor een objectieve informatievoorziening aan inwoners, zoals ook in het inkoopkader is beschreven.

Advies 2 Beperkte keuzevrijheid

We missen de mogelijkheid voor de cliënt om over te stappen. Zoals het staat beschreven lijkt het alsof je eenmalig de keuze krijgt. Alleen de gemeente kan daarna voor een wisseling zorgen. Hiermee is de keuzevrijheid ernstig beperkt. Wij adviseren uw college om de mogelijkheid om tussentijds over te stappen van de ene naar de andere leverancier te verruimen.

Dit advies wordt niet in het inkoopkader opgenomen. De voorwaarden voor tussentijds overstappen worden nader uitgewerkt in de aanbestedingsdocumenten. Het kader ziet uitsluitend op de verdeling van inwoners bij de start van de nieuwe contractperiode.

Advies 3 Beperkte keuzevrijheid

Daarnaast zijn wij er geen voorstander van dat al je hulpmiddelen onder dezelfde leverancier moeten vallen - zeker niet wanneer het complexe hulpmiddelen betreft. Bij complexe hulpmiddelen gaat het om de kennis. Leverancier A weet misschien veel van hoofdbedieningen voor elektrische rolstoelen, maar leverancier B van speciale tilliften. Moet je A of B kiezen, dan ben je altijd slechter uit bij een van de twee hulpmiddelen. Bovendien kun je dan bij een nieuw hulpmiddel 'shoppen', zonder ineens met alles over te hoeven, wat de concurrentie, prijs en klantgerichtheid bevordert.

Dit advies wordt niet overgenomen. Uitgangspunt is dat hulpmiddelen adequaat zijn. Wanneer meerdere merken geschikt zijn, kan de leverancier kiezen voor een merk waarmee bredere samenwerking bestaat. Het koppelen van inwoners aan één leverancier voorkomt versnippering en vergroot de duidelijkheid voor inwoners.

Advies 4 Geen perverse prikkels

Het werken met voorkeursmerken kan verkeerd uitpakken voor de klant. De leverancier heeft dan een contract met bepaalde merken bij wie hij kwantumkorting krijgt. Hij zal dan ook geneigd zijn dat merk te leveren. Het heet niet voor niets kwantumkorting. Zo kan het voorkomen dat iemand die naar volle tevredenheid al 20 jaar merk A heeft, plots merk B krijgt 'opgedrongen', omdat de leverancier hier meer aan verdient. Vooral bij complexe hulpmiddelen kan dit problemen opleveren, omdat beproefde aanpassingen van merk A nog moeten worden uitgeprobeerd bij merk B. Daar kan veel tijd overheen gaan. Wij baseren dit op casuïstiek. Wij vinden dit een perverse prikkel en adviseren het college dit te ondervangen of uit te sluiten.

Het college borgt de adequaatheid door functionele eisen vast te leggen in het pakket van eisen. Daarmee wordt verzekerd dat altijd een passende voorziening wordt geleverd. Indien

meerdere merken adequaat zijn, staat het de leverancier vrij een merk te kiezen. Tevens wordt ingezet op zorgvuldige afstemming en informatie-uitwisseling tussen Wmo en leverancier.

Advies 5 Toetsen aan de praktijk

Wij adviseren het college de papieren werkelijkheid, zoals aangeleverd door de partijen die aan de aanbesteding meedoen, op essentiële onderdelen te toetsen aan de praktijk. In het bijzonder het klantvolgsysteem. Wanneer dit systeem goed is ingericht, zijn data makkelijk te vinden en is er een dossier. Dit voorkomt veel klachten over efficiëntie en communicatie.

Het college zal bij de gunning zorgvuldig informatie verzamelen, waarbij wordt erkend dat uitsluitend papieren informatie niet altijd representatief is. Het belang van een goed functionerend klantportaal is meegenomen en wordt nader uitgewerkt in het PvE.

Advies 6 Rapportage eenvoudige en complexe casuïstiek

In de rapportages over klanttevredenheid moet een onderscheid worden gemaakt tussen de kwaliteit van dienstverlening ten aanzien van eenvoudige en complexe hulpmiddelen. Dat geeft een zuiverder beeld.

Het inkoopkader beschrijft de richtlijn voor het klanttevredenheidsonderzoek (KTO); de nadere uitwerking volgt in de aanbesteding. Daarbij is het college voornemens de gevraagde differentiatie door te voeren.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester