

Aan de raad van de gemeente Emmen

team
Account, Beleid Sociaal domein

ons kenmerk	zaaknummer	bijlage	behandeld door
163163-2025:068866	163163-2025		A Veenstra
datum	telefoon	fax	e-mail
16 juni 2025	14 0591		gemeente@emmen.nl

onderwerp
Aanbesteding cliëntervaringsonderzoeken Wmo

Geachte leden van de raad,

Graag informeren wij u over de geplande aanbesteding voor de uitvoering van de cliëntervaringsonderzoeken binnen het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze onderzoeken zijn een belangrijk instrument om zicht te krijgen op de ervaringen van cliënten met de Wmo-voorzieningen en vormen een essentiële bron voor de monitoring en verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Aanleiding

Momenteel voeren wij verschillende Wmo-cliëntervaringsonderzoeken uit:

1. Het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo;
2. Het kwaliteitsonderzoek schoonmaakondersteuning (inclusief technische meting); en
3. De cliëntervaringsonderzoeken begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen.

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren. In het kader van kwaliteitsborging willen wij dit onderzoeksprogramma uitbreiden met cliëntervaringsonderzoeken voor maatschappelijke opvang en vrouwenopvang, die momenteel nog niet structureel worden uitgevoerd.

Gezien de opdrachtwaarde en de looptijd (maximaal 8 jaar), zijn wij verplicht deze opdracht Europees aan te besteden. Doel van de aanbesteding is het selecteren van één of twee opdrachtnemers die de onderzoeken meerjarig gaan uitvoeren.

Inhoud

We zijn tevreden over de uitvoering van de onderzoeken in de afgelopen jaren. De werkwijze en uitgangspunten zullen daarom niet ingrijpend wijzigen. Wij vinden het essentieel dat de ervaringen van cliënten zorgvuldig en objectief worden gemeten en dat er in de communicatie wordt aangesloten bij de doelgroep die wordt bevraagd. Daarnaast hechten wij waarde aan kennisdeling tussen aanbieders. Wat

onderscheidt aanbieders met goede resultaten? Wat kunnen andere aanbieders hiervan leren? Wij verwachten van de opdrachtnemer dat hij een lerende omgeving faciliteert waar (hoofd)aanbieders actief bij worden betrokken. Binnen deze kaders kunnen opdrachtnemers zich inschrijven voor de aanbesteding en zijn we benieuwd met welke innovatieve ideeën ze komen.

Onderzoeken en percelen

De opdracht in de aanbesteding omvat drie onderdelen:

1. Het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo,
2. De cliëntervaringsonderzoeken voor begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang, en
3. Het cliëntervaringsonderzoek schoonmaakondersteuning (inclusief technische meting).

Het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo wordt jaarlijks uitgevoerd. De andere onderzoeken worden tweejaarlijks uitgevoerd (4 keer in een contractperiode van 8 jaar).

De aanbesteding is opgedeeld in twee percelen. Deze indeling draagt bij aan een gerichte uitvoering en sluit aan bij marktconsultatie, waaruit blijkt dat het uitvoeren van de cliëntervaringsonderzoeken om specifieke kennis vraagt die niet elke onderzoeksbureau heeft. De percelen zien er als volgt uit:

- **Perceel 1:** Wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo en cliëntervaringsonderzoeken voor begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen, maatschappelijke opvang en vrouwenopvang
- **Perceel 2:** Cliëntervaringsonderzoek schoonmaakondersteuning (inclusief technische meting)

Inschrijvers hebben de mogelijkheid zich in te schrijven voor één of beide percelen, afhankelijk van hun expertise.

Looptijd overeenkomst

De overeenkomsten hebben een looptijd van vier jaar (2026-2029), met de optie tot tweemaal een eenzijdige verlenging van twee jaar.

Gunningscriteria

De gunning vindt plaats op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding, waarbij kwaliteit zwaarder weegt dan prijs. De verhouding is 70 procent voor kwaliteit en 30 procent voor prijs.

Binnen het kwaliteitscriterium dient de inschrijver een plan van aanpak op te stellen over de volgende subgunningscriteria:

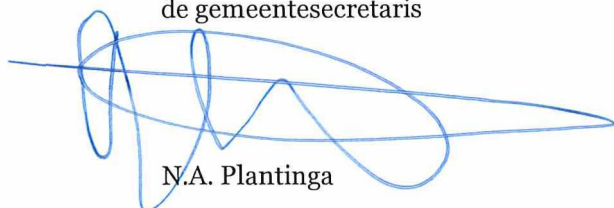
- **G1:** Communicatie met de doelgroep
- **G2:** Onderzoeksmethode (weegt het zwaarst)
- **G3:** Resultaten
- **G4:** Lerende omgeving

Planning

De publicatie van de aanbesteding vindt plaats op 23 juni 2025, waarna het proces volgens de vastgestelde planning zal verlopen. Ingangsdatum van de overeenkomsten zal zijn 1 januari 2026.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen
de gemeentesecretaris



N.A. Plantinga

de burgemeester



H.F. van Oosterhout