

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

Postadres
Gemeente Nijmegen
MO40
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
www.nijmegen.nl/contact

Ons kenmerk
E25.002149

Bijlage(n)
Bijgevoegd: nee

Datum 4 november 2025
Onderwerp Reactie op uw advies d.d. 15 september
2025 inzake het inkoopkader en het
programma van eisen aanbesteding
Wmo Hulpmiddelen 2025

Geachte mevrouw De Vries,

Wij hebben uw adviezen inzake het inkoopkader en het programma van eisen voor de aanbesteding Wmo Hulpmiddelen 2025 in goede orde ontvangen. Een advies op het inkoopkader heeft u eerder gegeven en ligt op dit moment niet voor. Wij nemen het desondanks mee in onze beantwoording. Onderstaand gaan wij op uw vragen en advies in.

Advies

Inkoopkader

Advies 1 – Uitgangspunt van alle hulpmiddelen bij één leverancier herzien

Pag. 9. “Een inwoner met meerdere hulpmiddelen dient deze allemaal bij dezelfde leverancier af te nemen, zodat er geen verwarring kan ontstaan.” Dit uitgangspunt staat op gespannen voet met keuzevrijheid en eigenverantwoordelijkheid. Wij adviseren om dit uitgangspunt te herzien.

Het uitgangspunt is keuzevrijheid- en mogelijkheid. Daarvan is nog steeds sprake omdat de inwoner kan kiezen bij welke aanbieder deze terecht kan. Het helpt de inwoner, de gemeente als de opdrachtnemer(s) wanneer een inwoner met meerdere hulpmiddelen deze bij één leverancier afneemt. Dit vergemakkelijkt onder andere passingen, het indienen van klachten en specifiek contractmanagement voor die inwoner. Hier kunnen uiteraard uitzonderingen op bestaan bij complexe vragen of andere uitzonderlijke situaties.

Advies 2 – Inwoners voorzien van aanvullende informatie in hun keuze

Pag. 9 “Inwoners die geen keuze maken worden gelijk verdeeld.” Als uit reviews zou blijken dat de ene leverancier significant beter is dan de andere, dan hebben de inwoners die geen keuze maken voor de helft pech. Ons advies is om de betreffende bewoners te voorzien van aanvullende informatie.

Bij de verdeling van inwoners tussen de opdrachtnemers houden we nadrukkelijk rekening met hun score in de aanbesteding en de resultaten uit de daaropvolgende

klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's). Om een keuze zo goed mogelijk te kunnen maken, voorzien we de inwoners van aanvullende informatie in hun keuze (rapportcijfer KTO) en waar mogelijk andere informatie indien zij dat wensen. Zo wordt de inwoner zo goed mogelijk gevoed een keuze te kunnen maken. Het zal voorkomen dat niet elke inwoner een keuze maakt. Deze wordt dan verdeeld over de leveranciers. Wanneer die keuze uiteindelijk niet bevalt en dat gemotiveerd kan worden, bieden we inwoners de ruimte (terug) te wisselen van leverancier.

Advies 3 – Gebruikers, ervaringsdeskundigen nadrukkelijk betrekken bij het organiseren van het KTO

Pag. 9. Gemeenten organiseren nu zelf een onafhankelijk, doorlopend klanttevredenheidsonderzoek (KTO). De opzet en vragenlijst worden in overleg vastgesteld, zodat de resultaten objectief en onderling vergelijkbaar zijn. Wij adviseren om gebruikers, ervaringsdeskundigen nadrukkelijk te betrekken bij het organiseren van het KTO. Het KTO zal in de nieuwe situatie georganiseerd en uitgevoerd worden door de (regio)gemeente(n). De invulling hiervan wordt nader vormgegeven. Het college zal de cliëntenraden benaderen mee te denken in de organisatie van het KTO.

Advies 4 – Aanpassen terminologie in het inkoopkader

Pag. 13. U stelt: “we gaan uit van partnerschap en geen opdrachtgever-opdrachtnemer relatie.” In het Programma van Eisen wordt steeds gesproken over een ‘opdrachtgever - opdrachtnemer relatie’. Naar onze mening weerspiegelt dit laatste de verhoudingen zoals deze zouden moeten zijn. Wij adviseren deze terminologie aan te passen in het Inkoopkader. Het college heeft de terminologie niet aangepast. Een goede opdrachtgever-opdrachtnemer relatie vereist namelijk ook partnerschap. Dat partnerschap laat ruimte voor (wederzijdse) evaluatie en, waar nodig, aanscherping van afspraken. Controle en bijsturing blijven onderdeel van dat proces. Hoor en wederhoor vormen daarbij de basis voor een constructieve samenwerking.

Programma van eisen

Advies 1 – Ervaringsdeskundigen en gebruikers betrekken bij gesprekken over innovatieve oplossingen

Pag. 3 Bij Innovatie staat: “Opdrachtgever wenst jaarlijks een pilotbudget ter beschikking te stellen, waarmee opdrachtgever innovatieve oplossingen wil stimuleren om zelfredzaamheid, samenwerking tussen betrokkenen (o.a. met zorgverzekeraars) en het gebruik van collectieve voorzieningen te bevorderen. Wij adviseren om bij gesprekken over innovatieve oplossingen ook ervaringsdeskundigen en gebruikers te betrekken.

De (regio)gemeente(n) wensen, in het kader van duurzaamheid en houdbaarheid van de Wmo, dat de opdrachtnemers zich inzetten voor innovatie waarmee zelfredzaamheid, samenwerking tussen betrokkenen en het gebruik van collectieve voorzieningen bevorderen. Waar innovatie leidt tot wijzigingen in het beleid zal het college u, zoals gebruikelijk, benaderen hierover mee te denken en te adviseren. Daarbij staat het uw cliëntenraad vrij zelf ideeën in te dienen middels een ongevraagd advies.

Advies 2 – Gebruikers, ervaringsdeskundigen nadrukkelijk betrekken bij de uitvoering van het KTO

Pag. 3 Bij Implementatieplan staat: "Uitvoering en rapportage doorlopend klanttevredenheidsonderzoek." Wij adviseren om gebruikers, ervaringsdeskundigen nadrukkelijk te betrekken bij de uitvoering van het KTO.

Het college zal dit advies met u bespreken tijdens een bijeenkomst voor het organiseren van het KTO (zie advies 3 inkoopkader).

Advies 3 – In KTO onderscheid maken tussen eenvoudige en complexe vragen.

In dit verband adviseren wij om bij het meten van klanttevredenheid een onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexe vragen. Zonder deze uitsplitsing ontstaat een vertekend beeld, aangezien eenvoudige vragen in aantal vaak overheersen.

Het college neemt dit advies over.

Advies 4 – Opdrachtnemer laten wijzen op cliëntondersteuning.

Pag. 5 Wij adviseren dat de opdrachtnemer de cliënten wijst op de mogelijkheid van het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Ook waar het gaat om minder complexe aanvragen. De onafhankelijke cliëntondersteuner is een functionaris waar een bewoner altijd een beroep op mag doen bij Wmo-aanvragen.

Deze rol is weggelegd voor het college. Het college zorgt ervoor dat het wijzen op cliëntondersteuning onder de aandacht blijft bij de uitvoeringsorganisatie.

Advies 5 – Toe zien dat opdrachtnemer een goed klantvolgsysteem hanteert.

Wij adviseren erop toe te zien dat de opdrachtnemer een goed functionerend klantvolgsysteem hanteert. Doordat de klantgeschiedenis met het hulpmiddel nu onvoldoende wordt vastgelegd, ontstaat regelmatig miscommunicatie, wat bij cliënten tot grote frustratie leidt.

Het college neemt dit advies over.

Advies 6 – Voorkomen dat de leverancier voorkeur geeft aan een specifiek merk hulpmiddel. De kwaliteit van het hulpmiddel moet leidend zijn.

Wij adviseren te voorkomen dat de leverancier de voorkeur geeft aan een specifiek merk hulpmiddel vanwege financiële belangen (bijvoorbeeld door afspraken met voorkeursleveranciers of kwantumkorting). De kwaliteit van het hulpmiddel moet altijd leidend zijn.

De keuze voor een hulpmiddel blijft maatwerk. We kijken naar de best passende keuze, waarbij we het goedkoopst adequate selecteren bij twee passende keuzes. Zo blijft kwaliteit leidend.

Advies 7 – Opdrachtnemer moet zorgen voor een snelle, onafhankelijke, neutrale en empathische afhandeling door goed geschoolde klachtbehandelaars.

Ten aanzien van klachten adviseren wij dat de opdrachtnemer zorgt voor een snelle, onafhankelijke, neutrale en empathische afhandeling door goed geschoolde klachtbehandelaars.

Een zorgaanbieder, leverancier, is volgens art. 3.2 lid 1 onder a Wmo 2015 verplicht een regeling te hanteren voor de afhandeling van klachten van cliënten. Vanzelfsprekend verwacht het college dit ook van de opdrachtnemer. Het college sluit daarvoor aan bij de Wet kwaliteit, klachten en geschillen en verwacht in zijn geheel spoedige en empathische dienstverlening van de opdrachtnemer(s).

Advies 8 – Huidige klankbordgroep ook na de aanbesteding in stand houden.

In de huidige situatie is er een klankbordgroep Welzorg. Hierin zitten belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen uit de regio, die halfjaarlijks overleggen met de locatiemanager van Welzorg en de contractmanager namens de gemeenten. Wij adviseren het college om vast te leggen een dergelijke klankbordgroep ook na de aanbesteding in stand te houden.

Het college neemt dit advies over.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester