



Nijmegen

Adviescommissie Seniorenraad
t.a.v. M. de Bruijn
via e-mail

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
E25.002486

Bijlage(n)
Bijgevoegd: nee

Datum 2 december 2025
Onderwerp Reactie op uw advies d.d. 1 september
2025 inzake het programma van eisen
aanbesteding Wmo Hulpmiddelen 2025

Geachte mevrouw De Bruijn,

Wij hebben uw adviezen inzake het programma van eisen voor de aanbesteding Wmo Hulpmiddelen 2025 in goede orde ontvangen. Hartelijk dank voor uw complimenten rondom de organisatie van de aanbesteding. Onderstaand gaan wij op uw advies in. Per abuis ontvangt u de reactie verlaat.

Advies

Advies 1 – Verlenging overeenkomsten

De nieuwe overeenkomsten worden afgesloten met twee opdrachtnemers voor een periode van 4/3/3 jaar. Ons advies is om, gelet op het ervaren nut van de twee bijeenkomsten van de cliëntenraden, bij de evaluatie en de verlenging van de overeenkomsten aan het einde van de eerste en tweede verloopdatum, de cliëntenraden te betrekken.

Zowel de klankbordgroep als de adviescommissies zullen betrokken blijven bij de nieuwe contracten. Het college neemt uw advies over.

Advies 2 – Overstappen van leverancier/opdrachtnemer

Overweeg invoering van het ‘Second Opinion Principe’. Overstapredenen zijn vaak ontevredenheid over service en dienstverlening. De leverancier moet de kans geboden krijgen zich te verbeteren. Zeker als het om communicatiestoornissen gaat. Gaat het om technische dienstverlening dan is het zinvol de overstap voor te bereiden volgens het principe van Second Opinion. De beoogde nieuwe leverancier bekijkt wat er anders gemoeten had en als dat niet zo is, verwijst hij in eerste instantie de casus terug naar de eerste leverancier. Uiteindelijk beslist de cliënt, maar voorkomen moet worden dat bij overstappen de eerste leverancier ten onrechte in een negatief daglicht achter blijft. Als er goede kaders geschapen zijn, waarbij het belang van samenwerking meegenomen is, heeft het toepassen van een Second Opinion principe toegevoegde waarde.

Het uitgangspunt van de aanbesteding is keuzevrijheid – en mogelijkheid voor de cliënt. Daarom biedt het college de mogelijkheid om met gegronde redenen over te stappen naar een andere leverancier. Dit betekent dat de beslissing tot overstap niet zomaar gemaakt

wordt. Om die reden heeft het college uw advies niet overgenomen in het programma van eisen. Het college zal uw advies met de geselecteerde leveranciers/winnaars van de aanbesteding bespreken tijdens de implementatieperiode. Het college en de opdrachtnemers maken dan werkafspraken ten behoeve van de invulling van de samenwerking.

Advies 3 – Communicatie en Zelfredzaamheid

Met het contracteren van twee partijen wordt het voor de client ingewikkeld welke procedures gevolgd moeten worden. Zorg voor een goede website en een gemakkelijke toegang tot de aanvraagprocedure en een heldere uitleg over het aanvraagproces, de inhoudelijkheid van de samenhang met en de relatie tussen cliënt, opdrachtgever c.q. gemeente en opdrachtnemer. Zorg ervoor dat de cliënt niet van het kastje naar de muur wordt gestuurd, zoals in de praktijk nog regelmatig gebeurt. Dit leidt tot frustratie, omdat de cliënt geen oplossing voor zijn probleem ervaart. Ontwikkel daarom een procedure waar de client gehoord wordt en heel gemakkelijk een probleem kan aankaarten. Dat past immers ook bij de uitgangspunten van de WMO: '1 gezin, 1 plan en 1 regisseur'. De gemeente moet deze regierol borgen.

Het college neemt dit advies over.

Advies 4 – Monitoring klachten(procedure)

In het programma van eisen is een klachtenprocedure opgenomen en deze wordt door de gemeente volgens een afgesproken procedure gemonitord. Zorg ervoor dat er voldoende response is bij de klantentevredenheidsonderzoeken en benader cliënten (pro)actief om hun tevredenheid te meten. Zorg ervoor dat ook niet-digivaardige / minder taalvaardige cliënten hierbij betrokken worden.

Het college neemt dit advies over.

Advies 5 – Levering en onderhoud

Bij storingen van complexe voorzieningen kan de wachttijd voor reparatie behoorlijk oplopen en dan kan ook een vervangende voorziening niet adequaat blijken. Voor zover redelijkerwijs mogelijk is, kan van de opdrachtnemer gevraagd worden de onderaannemer en toeleverancier van extra items bij de complexe voorziening te verplichten vervangende onderdelen voorradig te houden. Aangezien onderaannemers specifiek op hun onderdeel specialistisch zijn, is dit geen onredelijke eis.

Het college heeft dit advies niet overgenomen, omdat het aan de opdrachtnemer is te zien op de kwaliteit van de dienstverlening van een onderaannemer en het voldoen van de onderaannemer aan de eisen gesteld in de aanbesteding.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester