Advies

‘Uitgangspuntennotitie Aanbesteding WMO Hulpmiddelen 2026’

Adviesraden Sociaal Domein Nunspeet, Elburg, Oldebroek, Putten, Ermelo, Zeewolde en Harderwijk

---

De gemeenten Nunspeet, Elburg, Oldebroek, Putten, Ermelo, Zeewolde en Harderwijk hebben hun Adviesraden Sociaal Domein het verzoek gedaan om een gezamenlijk advies uit te brengen t.a.v. de Uitgangspuntennotitie Aanbesteding WMO Hulpmiddelen 2026

Coordinatie: Adviesraad sociaal domein Elburg.

15-10-2025

Inleiding:
De samenwerkende gemeenten Nunspeet, Elburg, Oldebroek, Harderwijk, Ermelo, Zeewolde en Putten hebben de Adviesraden verzocht om de uitgangspuntennotitie te beoordelen, aandachtspunten en aanvullingen mee te geven en deze te verwerken in een gemeenschappelijk advies, zodat deze
kunnen worden meegenomen in het opstellen van de definitieve aanbestedingsstukken, waaronder het Programma van Eisen. Overeenkomstig de positie van de Adviesraad t.o.v. college van Burgemeester en Wethouders beperken de Adviesraden zich in deze tot het geven van advies over de inhoud van de notitie en wordt verder niet ingegaan op het proces.

Algemene reactie op de samenwerkende gemeenten:
We danken de gemeenten voor de notitie en waarderen het dat de gemeenten zich inzetten om ook komende jaren een optimale voorziening van hulpmiddelen voor de gebruikers te realiseren. De Adviesraden zien graag een verduidelijking ten aanzien van de samenwerking en afstemming tussen de verschillende gemeenten in relatie tot waar ISNV, Inkoopsamenwerking Noord-Veluwe, voor staat.

Advies:
Neem in de notitie op hoe dit is georganiseerd, o.a.:

- Hoe het formele opdrachtgeverschap in relatie tot ISNV en de samenwerkende gemeenten is geregeld? Hoe inspraak/advies/afstemming/samenwerking worden georganiseerd binnen deze inkoopsamenwerking?
- Welke rol er is, na gunning, voor iedere individuele gemeente weggelegd m.b.t. de evaluatie/controle/ gemaakte afspraken (o.a. op maatschappelijk ondernemerschap)?
- Wat de invloed op lokale beleidsvrijheid is, bijvoorbeeld op maatwerkvoorzieningen? Danwel in hoeverre wordt er gestreefd naar uniformiteit tussen de verschillende gemeenten?

Algemene context:
De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) geeft gemeenten de verantwoordelijkheid om maatschappelijke ondersteuning op een samenhangende wijze te organiseren. Het doel is dat mensen met lichamelijke, psychische of psychosociale beperkingen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen functioneren in hun eigen leefomgeving. Daarbij staat de eigen verantwoordelijkheid van inwoners centraal. Gemeenten bieden ondersteuning aan inwoners die hulp nodig hebben bij:

- Het leiden van een zelfredzaam leven (zelfredzaamheid)
- Het actief deelnemen aan de samenleving (participatie)

Deze ondersteuning kan bestaan uit:
Individuele maatwerkvoorzieningen: zoals hulpmiddelen.
De voorwaarden voor het verstrekken van maatwerkvoorzieningen zijn vastgelegd in de gemeentelijke Wmo-verordening. Gemeenten hebben hierin beleidsvrijheid, zodat het aanbod kan worden afgestemd op de lokale situatie en behoeften van inwoners. Maatwerkvoorzieningen worden in principe in natura geleverd. De gemeente sluit (in regionaal verband) hiervoor contracten af met aanbieders, die verantwoordelijk zijn voor levering, onderhoud en service richting de cliënt.

Algemene reactie op de notitie:

De Adviesraden ervaren dat de notitie in haar huidige vorm moeilijk te lezen en te doorgronden is, waardoor dit om een nadere toelichting vraagt. Er worden veel uitgangspunten en ambities benoemd, maar deze worden (nog) niet vertaald naar concrete en meetbare KPI's (Key Performance Indicator of Kritische Prestatie Indicator). Hierdoor wordt er gezocht naar een vertaalslag naar het aanbestedingsproces. Wat zijn de doelstellingen die de gemeente met dit aanbestedingsproces beoogt? En wat zijn hierin de kaders? Daarnaast wordt in de notitie gezocht naar een consistente lijn en onderbouwing van gemaakte keuzes. Termen zoals 'toegankelijke, duurzame & kwalitatief hoogwaardige hulpmiddelenvoorziening' en 'gebruikerstevredenheid' worden gebruikt zonder uitleg of context. Hierdoor is het voor Adviesraden lastig om te beoordelen wat deze begrippen in de praktijk betekenen.

Advies:

- De Adviesraden onderstrepen het standpunt in de notitie dat de inkoop van hulpmiddelen om een zakelijke benadering vraagt richting de leveranciers en de partners.
- De Adviesraden geven aan dat bij de verschillende termen kwalificaties kunnen worden aangebracht. De adviesraad adviseert de SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) methode te gebruiken en een duidelijke opsomming en onderbouwing te geven van KPI's in deze notitie. Het advies is om KPI's ook te hanteren in de Service Level Agreement (SLA) en hierop te sturen.
- In de notitie is gebruikerstevredenheid een centrale pijler. Het cliëntperspectief wordt vervolgens (nog) niet geconcretiseerd. De VNG, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, heeft een handreiking opgesteld voor de inkoop van hulpmiddelen (2022). In die handreiking (bijlage A) wordt aangegeven hoe het cliëntperspectief centraal kan worden gesteld in alle inkoopfases. Daarbij wordt er ook voor gepleit dat de cliëntbehoefte en de uitgangssituatie goed in beeld is. Het advies is om deze handreiking mee te nemen in het verdere inkoopproces.
- In de diverse paragrafen van deze notitie wordt gesproken over 'professionals en leveranciers'. De Adviesraden adviseren in deze notitie duidelijk te formuleren waar de rollen en verantwoordelijkheden liggen bij de verschillende partijen/ professionals (Wmo toewijzers/ gemeentelijke verantwoordelijkheid, en de leveranciers van hulpmiddelen).
- Tevens adviseren de Adviesraden een scherpere scheiding aan te geven in deze notitie tussen het beleidskader Wmo en de leveranciers van de hulpmiddelen.
  Ook adviseren wij om vanuit het beleidskader Wmo aan te geven hoe enerzijds de zelfredzaamheid van de inwoner (op preventief gebied) (genoemd par. 3.1) en anderzijds het nodige maatwerk (genoemd par. 3.2) zich tot elkaar verhouden en welke criteria hierin worden gehanteerd.
- De Adviesraden vinden het positief dat er als algemeen uitgangspunt wordt uitgegaan van 1 intake en 1 goede levering van het passende hulpmiddel (zoals genoemd onder par. 6.1) en wat zich zal vertalen in een kwalitatief hoogwaardige hulpmiddelenvoorziening. Dit vraagt enerzijds een goede intake, een goede followup van de afspraken, en een check bij de leverancier of het te verstrekken hulpmiddel hieraan voldoet.

- In de hele notitie komt het begrip ‘hulpmiddelen’ frequent voor. We adviseren, kijkend naar met name de toekomst en mogelijke innovatie, ook nog te ontwikkelen hulpmiddelen (onder andere digitale) te laten vallen onder het contract met de leveranciers en deze als zodanig in deze notitie te noemen, danwel deze tijdens de looptijd van het contract te kunnen toevoegen.

Maatschappelijke doelen die de gemeente wil bereiken met deze aanbesteding:

In de notitie wordt als uitgangspunt genoemd Social Return van 5% van de aanneemsom. Wij vinden het belangrijk maatschappelijke waarde te creëren via de aanbesteding.

Advies:

- De Adviesraden adviseren dat er wordt gestuurd/gemonitord gedurende de contractperiode op de concrete invulling van SROI (Social Return On Investment) door de leveranciers, en de consequenties van het niet nakomen van afspraken.
- Daarnaast willen de Adviesraden aan de gemeente vragen om de leverancier breder te stimuleren op het gebied van sociaal ondernemerschap dan enkel via SROI-verplichtingen en daarmee actief bij te dragen aan duurzame werkgelegenheid in relatie tot de arbeidsmarktkrapte.
- De Adviesraden adviseren om daarnaast concrete eisen te stellen in de ketenverantwoordelijkheid van de leverancier, als het gaat om productieketen en herkomst van hulpmiddelen en de omstandigheden waaronder deze geproduceerd zijn (zoals maatregelen ter voorkomen van kinderarbeid en uitbuiting, danwel milieuschade) en dit op te nemen in de notitie.
- Daarnaast vragen de Adviesraden om aan te geven welk niveau van duurzaamheid (sustainability) de aanbieder heeft; hoe gaan ze om met het weer innemen, afvoeren en hergebruik en welke materialen worden toegepast?

Deelmobiliteit:

In de notitie wordt ingegaan op deelmobiliteit. Het hoofddoel van de Wmo is participatie en zelfredzaamheid. De Adviesraden zijn van mening dat deelmobiliteit niet ten koste mag gaan van dit hoofddoel. Oftewel deelmobiliteit kan alleen onderzocht worden, indien dit niet ten koste gaat van:

- De beschikbaarheid en nabijheid van het hulpmiddel
- Functionaliteit van het hulpmiddel.

Wij gaan ervanuit dat deze intentie er ook is, maar deze is niet te halen uit de uitgangspuntennotitie.

De Wmo ziet enerzijds met name op zelfstandig wonende personen en daarbij past extra aandacht voor de nabijheid en beschikbaarheid van de hulpmiddelen. Anderzijds mag er op de genoemde punten geen negatief onderscheid worden gemaakt tussen mensen die zelfstandig wonen t.o.v. mensen die in een groepsaccommodatie wonen.
Daarnaast is het uitgangspunt maatwerk; deelmobiliteit mag hierin niet beperkend zijn. Bovendien willen we aandacht vragen over de verantwoordelijkheid van

onderhoud bij deelmobiliteit; wie is er bij deelmobiliteit verantwoordelijk voor een goed functionerend hulpmiddel? Oftewel wordt er gezorgd dat de verschillende gebruikers op eenvoudige wijze het hulpmiddel kunnen instellen en hoe wordt ervoor gezorgd dat het hulpmiddel bij een volgende gebruiker in goede staat is?

Daarnaast wordt in de notitie het bovenliggende doel van het onderzoeken van deelmobiliteit niet aangegeven en/of dit doel ook daadwerkelijk met deelmobiliteit behaald wordt. Indien dit bijvoorbeeld een efficiency- of kostenbesparend doel heeft, willen de Adviesraden vragen ook oog te hebben voor gevolgen die deelmobiliteit kan hebben en de bijeffecten hierin mee te nemen, bijvoorbeeld het bijhouden van de beschikbaarheid en administratieve lasten die bijvoorbeeld de zorg erbij krijgt.

Advies:

- De Adviesraden adviseren om op te nemen dat deelmobiliteit niet ten koste mag gaan van dit hoofddoel (participatie en zelfredzaamheid) . Oftewel deelmobiliteit kan alleen onderzocht worden, indien dit niet ten koste gaat van:
    - De beschikbaarheid en nabijheid van het hulpmiddel
    - Functionaliteit van het hulpmiddel.
- De Adviesraden adviseren het doel van het onderzoek naar deelmobiliteit aan te geven in de notitie. En na te gaan of dit doel ook daadwerkelijk met deelmobiliteit behaald kan worden. Ook adviseren wij om voorafgaand aan het onderzoek aan te geven wat mogelijke (ongewenste) bijeffecten van deelmobiliteit kunnen zijn, en hoe deze in het onderzoek worden meegenomen.
- Indien er sprake is van deelmobiliteit, adviseren de Adviesraden duidelijke afspraken te maken met betrekking tot de verantwoordelijkheid ten aanzien van onderhoud en/of schade.

Bonus/malus systeem

Er is expliciet gevraagd naar advies ten aanzien van de mogelijkheid voor een bonus/malussysteem. De Adviesraden Sociaal Domein zijn terughoudend ten aanzien van een bonus/malussysteem. Uitgangspunt is dat de leverancier moet voldoen aan de kwaliteitseisen in ruime zin en daar staat een afgesproken prijs tegen over.

In algemene zin is een bonus/malussysteem alleen bij een heldere onderbouwing, transparante uitvoering toepasbaar. Vanwege het feit dat het om gemeenschapsgeld gaat vraagt dit extra zorgvuldigheid. Daarbij moet een dergelijk systeem niet ten koste gaan van het doel van de Wmo, want uiteindelijk gaat het om de kwaliteit van zorg/ toegankelijkheid van hulpmiddelen. Als leverancier heb je in te staan voor de kwaliteit van je product en de dienstverlening die daarbij hoort.

Advies:

- We adviseren geen bonus/malus te hanteren. De adviesraden adviseren wel om:
- Meerdere aanbieders te contracteren, zodat er geen afhankelijkheidspositie is, zoals ook in de notitie wordt aangegeven.
- Het gericht sturen tijdens het contract, door middel van periodieke evaluaties (mede gebruikers hierbij te raadplegen), en SLA’s (Service Level Agreement) met concrete kwaliteitscriteria en -eisen, borging van afspraken, verantwoording en bijbehorende toetsing door KPI’s.

Mogelijke herinvoering eigen bijdrage:
In de notitie, bij 5.2 demografische en beleidsontwikkelingen, wordt ingegaan op de mogelijke herinvoering van de eigen bijdrage. Het kabinet is voornemens de huidige vaste eigen bijdrage in de Wmo 2015 van € 21 per maand te vervangen door een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage per 1 januari 2027. Deze ontwikkeling speelt gedurende de looptijd van deze aanbestedingsperiode. De Adviesraden beseffen dat het een landelijk beleid betreft, indien deze plannen worden ingevoerd. Tegelijkertijd constateren wij dat er ruimte is voor gemeentelijk beleid in de uitvoering en toepassing van deze bijdrage. De Adviesraden delen de zorgen die op landelijk niveau (zoals door Ieder(in), het Nibud en de Raad van State) worden aangegeven. Hierin wordt aangegeven dat de koppeling van het jaarinkomen, geen recht doet aan de daadwerkelijke financiële draagkracht van inwoners (bijvoorbeeld kijkend naar opeenstapeling van zorgkosten) en kan leiden tot uitsluiting van kwetsbare groepen. Daarmee staat het op gespannen voet met het streven naar toegankelijke en inclusieve zorg.

Advies:
- De Adviesraden adviseren duidelijk aan te geven hoe deze ontwikkeling zich verhoudt ten opzichte van de aanbesteding hulpmiddelen. En in welke mate de individuele gemeente naar eigen inzicht eigen beleid kan voeren in deze samenwerking.

Service / kwaliteit/ klantgerichtheid
Er wordt in de notitie aangegeven dat dit belangrijk is, de Adviesraden zoeken echter naar de concretisering hiervan.

Advies:
- De Adviesraden adviseren om klantgerichtheid zwaar mee te wegen in de gunning.
  Stel in het Programma van Eisen hierin duidelijke eisen (op te nemen in SLA) o.a. op onderwerpen als:
  - Levertijd van hulpmiddelen dat wil zeggen dat voorafgaand wordt bepaald wat een redelijke termijn is afhankelijk van type hulpmiddelen (standaard, bijvoorbeeld binnen 5 werkdagen, danwel maatwerk);
  - Uitvoering en communicatie ten aanzien van maatwerk
  - Kwaliteit van hulpmiddelen
  - Gebruiksvriendelijkheid van hulpmiddelen
  - Zichtbaarheid van basismiddelen (vergoed vanuit Wmo) en waarbij er een mogelijkheid is tot een optiepakket (extra keuzes/uitbreidingen) naar wens van de aanvrager en wat dit financieel betekent voor de aanvrager
  - Voorlichting en instructie bij aflevering.
  - In het specifieke geval van ingebruikname van scootmobiel; de mogelijkheid van minimaal 6 tot 12 rijlessen, met name gericht op bediening en stabiliteit/evenwicht (zeker bij scootmobiel met 3 wielen). Wat betreft het belang van voorkomen van ongevallen en de mate waarin dit voorkomt; zie factsheet onderzoek Ongevallen met mindervalidevoertuigen 2022 van VeiligheidNL (kenniscentrum letselpreventie).
  - Taal- en cultuurgevoelige communicatie.

  - De mogelijkheid een hulpmiddel fysiek te zien, proefgebruik of demonstratie
- Richt een klankbordgroep op van gebruikers en vraag naar adviezen ter verbetering, oplossingen van voorkomende problemen.
- Pagina 5 paragraaf 4 geeft aan dat er sprake is van “officieel ingediende klachten”. Wij adviseren om vanuit een onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek tevens aandacht te hebben voor de niet-officieel ingediende klachten, bijvoorbeeld een verkeerde levering/niet juist aangepaste hulpmiddelen/langere wachttijd
- De Adviesraden adviseren met name de rolverdeling in de communicatie en samenwerking tussen gebruikers, consulenten en leveranciers extra aandacht te geven in deze notitie. Dit geldt voor de vraag naar alle hulpmiddelen, maar extra aandacht is met name vereist in complexe situaties waarbij diverse hulpmiddelen worden gevraagd
- Afspraken bij verhuizing van gebruiker naar andere gemeente.
- De Adviesraden adviseren om concrete afspraken te maken (graag opnemen in SLA en monitoren via periodieke KPI’s) over de service, waaronder de storingsdienst, onderwerpen die wij hierbij belangrijk vinden:
  - Duidelijke en eenvoudige mogelijkheid tot melding storingsdienst.
  - Goede servicecondities; en hoe er wordt omgegaan met schades
  - Verantwoordelijkheid bij brengen en halen van hulpmiddelen (ook in het geval er gebruik wordt gemaakt van lokale ondernemers)
  - Reparatietijd (bijvoorbeeld binnen 48 uur).
  - Vervangend hulpmiddel bij defecten.
  - Bereikbaarheid van servicepunten (ook buiten kantooruren) met adequate behandeling (doorverwijzingen zoveel mogelijk voorkomen)
  - Klachtenafhandeling en klanttevredenheidsonderzoek.
  - In algemene zin de onderhoudsfrequentie en -kwaliteit, om gebreken te voorkomen.