



Wmo-hulpmiddelen

Onderzoeksopzet

5 juni 2025 RIS 322430



Inhoudsopgave

Inleiding en leeswijzer	2
Aanleiding	3
Er zijn al langere tijd problemen met Wmo-hulpmiddelen	3
De druk op de Wmo neemt naar verwachting toe	3
Haagse fracties hebben behoefte aan een onderzoek naar de Wmo	4
Context	5
Wat is de Wmo?	5
Wat zijn hulpmiddelen binnen de Wmo?	6
Welke verantwoordelijkheid heeft de gemeente Den Haag als het gaat om de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen?	7
Hoe ziet het proces van verstrekking van een Wmo-hulpmiddel eruit?	8
Opzet onderzoek	10
Onderzoeksvragen	10
Aanpak	10
Normenkader	13
Planning	14

Inleiding en leeswijzer

De gemeente Den Haag is verantwoordelijk voor het ondersteunen van inwoners die niet geheel op eigen kracht zelfstandig thuis kunnen wonen of mee kunnen doen in de maatschappij. Deze ondersteuning biedt de gemeente via de *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015* (hierna: Wmo). De gemeente geeft deze ondersteuning onder andere door het bieden van hulpmiddelen, zoals een rolstoel, scootmobiel of tillift.¹

De Rekenkamer Den Haag start een onderzoek naar de manier waarop de gemeente stuurt op de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen. Het onderzoek richt zich op de vraag in hoeverre de gemeente zorg draagt voor een tijdige en passende ondersteuning van inwoners met Wmo-hulpmiddelen.

In deze onderzoeksopzet staat beschreven hoe dit onderzoek eruit komt te zien. In [hoofdstuk 1](#) lichten we de aanleiding van het onderzoek toe, in [hoofdstuk 2](#) is meer informatie te vinden over de Wmo, over hulpmiddelen en de rol van de gemeente en in [hoofdstuk 3](#) beschrijven we de opzet van het onderzoek.

¹ *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1; *Wat is de Wmo?*, website Rijksoverheid, (datum onbekend), <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>, geraadpleegd op: 16 januari 2025.

Aanleiding

Er zijn al langere tijd problemen met Wmo-hulpmiddelen

In oktober 2019 schreef de Nationale ombudsman aan alle gemeenten een brief over de problemen met de levering en reparatie van Wmo-hulpmiddelen. Deze problemen gingen vooral over de wachttijd en kwaliteit van leveringen en reparaties. De Nationale ombudsman spoorde gemeenten aan hun verantwoordelijkheid te nemen en deze problemen op te lossen.² Naar aanleiding van deze brief heeft de Nationale ombudsman afspraken gemaakt met gemeenten, zorgverzekeraars en leveranciers om de dienstverlening te verbeteren.

Uit verschillende bronnen blijkt, dat er in 2023 nog steeds problemen zijn met hulpmiddelen en de afspraken niet goed worden nageleefd. Zo hebben verschillende patiëntenorganisaties gezamenlijk een monitoringsrapportage geschreven, waaruit meerdere problemen naar voren kwamen. Er zijn bijvoorbeeld lange wachttijden voor de levering en er is sprake van communicatieproblemen met de leveranciers. Ook worden verkeerde hulpmiddelen geleverd of zijn ze niet passend bij de hulpvraag.³

De druk op de Wmo neemt naar verwachting toe

Het is maatschappelijk van belang dat er een toekomstbestendige praktijk voor wat betreft leveringen en reparaties van hulpmiddelen is. Zeker gezien het feit dat de verwachting is, dat de druk op de Wmo de komende jaren zal toenemen. Deze toename is het gevolg van demografische en maatschappelijke ontwikkelingen. Denk bijvoorbeeld aan (dubbele) vergrijzing⁴, de toename van het aantal chronisch zieken en de schaarste aan personeel in zorgberoepen.⁵

² *Oproep over problematiek Wmo-hulpmiddelen*, Nationale ombudsman, 15 oktober 2019; *Problematiek Wmo-middelen*, Nationale ombudsman, 20 december 2019; *Nationale Ombudsman: nog steeds grote zorgen over problemen met Wmo-hulpmiddelen*, website Pont zorg & sociaal, 20 december 2019, <https://sociaalweb.nl/nieuws/nationale-ombudsman-nog-steeds-grote-zorgen-over-problemen-met-wmo-hulpmiddelen/>, geraadpleegd op: 7 oktober 2024; *VNG-project Verbeteragenda hulpmiddelen: handreikingen, convenanten, Q&A's etc.*, website VNG, datum onbekend, <https://vng.nl/artikelen/vng-project-verbeteragenda-hulpmiddelen-handreikingen-convenanten-qas-etc>, geraadpleegd op 7 oktober 2024.

³ *Te kleine rolstoelen en lange wachttijden: nog steeds veel problemen met zorg hulpmiddelen*, website NOS, 1 november 2023, <https://www.nporadio1.nl/nieuws/binnenland/394ebefc-72e7-4e70-85bd-e9ed9ee3c725/te-kleine-rolstoelen-en-lange-wachttijden-nog-steeds-veel-problemen-met-zorghulpmiddelen>, geraadpleegd op: 3 oktober 2024; *Problemen met hulpmiddelen zijn nog steeds niet verholpen*, website PerSaldo, 1 november 2023, <https://www.pgb.nl/problemen-met-hulpmiddelen-zijn-nog-steeds-niet-verholpen/>, geraadpleegd op: 3 oktober 2024; *Hulpmiddelenmonitor: Rapportage juli 2022 – juli 2023*, Ieder(in), oktober 2023.

⁴ Dit houdt in dat binnen de groep 65-plussers het deel 80-plussers toeneemt.

⁵ *RIS319779 Raadsvoorstel Programmabegroting 2025-2028*, College van Burgemeester en Wethouders, 3 september 2024, p. 90; *Kamerstukken II 2023-2024*, 29538, nr. 357, p.1.

Op basis van het Wmo-voorspelmodel⁶ wordt in Den Haag een toename van het aantal Wmo-gebruikers verwacht.⁷ Voor de gebruikers van een woonvoorziening, zoals een tillift, wordt in 2028 bijvoorbeeld een toename van 18% verwacht ten opzichte van 2023.⁸

Haagse fracties hebben behoefte aan een onderzoek naar de Wmo

In het najaar van 2024 heeft de Rekenkamer Den Haag gesprekken gevoerd met fracties binnen de gemeenteraad.⁹ Daaruit kwam naar voren dat er bij verschillende fracties behoefte was aan een onderzoek naar de Wmo. Ook stelden raadsleden schriftelijke vragen aan het college over Wmo-hulpmiddelen, het actieplan hulpmiddelen, de wachttijden van reparaties en over het inrichten van een laagdrempelig meldpunt voor klachten.¹⁰

De rekenkamer deed eerder onderzoek naar de toegang tot de Wmo (2017). Nu richten we ons op de verantwoordelijkheden van de gemeente na het proces van toegang.

⁶ Het Wmo-voorspelmodel geeft een voorspelling van het aantal gebruikers en de kosten van de Wmo.

⁷ *Wmo-voorspelmodel*, website Overheid.nl, 23 augustus 2024, <https://algoritmes.overheid.nl/nl/algoritme/wmovoorspelmodel-gemeente-den-haag/97246956>, geraadpleegd op: 8 april 2025.

⁸ *Wmo-voorspelmodel 's-Gravenhage*, website VNG, (datum onbekend), <https://wmovoorspelmodel.vng.nl/>, geraadpleegd op: 2 april 2025. Filter: 's Gravenhage, Wmo hulpmiddelen en diensten > subvoorzieningen > woonvoorzieningen.

⁹ De rekenkamer voert periodiek overleg met de fracties van de gemeenteraad. Hiervoor worden alle fracties benaderd. In het najaar van 2024 is gesproken met zeven fracties: SP, CU/SGP, D66, Hart voor Den Haag, Partij voor de Dieren, Groen Links en CDA.

¹⁰ *RIS321529 Schriftelijke vragen Aanvullende vragen problemen bij aanvraag WMO hulpmiddelen*, Gemeenteraad, 1 maart 2025; *RIS321190 Schriftelijke vragen Problemen bij aanvraag wmo-hulpmiddelen*, Gemeenteraad, 20 januari 2025; *RIS316133 Schriftelijke vragen Algemeen en laagdrempelig meldpunt klachten WMO*, Gemeenteraad, 6 juli 2023; *RIS310122 Schriftelijke vragen Weten wachten op reparatie scootmobiel*, Gemeenteraad, 27 september 2021.

Context

Wat is de Wmo?

De Wmo geeft gemeenten de opdracht om ondersteuning te bieden aan haar inwoners.¹¹ Het doel van de Wmo is het ondersteunen van mensen, zodat zij (langer) thuis kunnen blijven wonen en zelfstandig mee kunnen doen in de samenleving.¹²

De ondersteuning vanuit de Wmo kan bestaan uit:

- Algemene voorzieningen
Dit zijn diensten of activiteiten waar iedereen gebruik van kan maken. Hiervoor is geen onderzoek vanuit de Wmo nodig. Denk bijvoorbeeld aan een boodschappendienst, een ontmoetingsruimte voor eenzame mensen of maaltijdverzorging.¹³
- Maatwerkvoorzieningen
Dit zijn vormen van ondersteuning die zijn aangepast op de specifieke situatie van een persoon. Dit hoeft niet te betekenen dat de voorziening altijd op maat gemaakt is, maar het betekent vooral dat de voorziening enkel voor de persoon zelf is. Denk bijvoorbeeld aan huishoudelijke hulp, dagbesteding, woningaanpassingen, hulpmiddelen en vervoersvoorzieningen.¹⁴

Hulp vanuit de Wmo kan daarnaast op twee verschillende manieren geboden worden: via zorg in natura of een persoonsgebonden budget (hierna: pgb). Bij zorg in natura ontvangt de aanvrager de hulp van een zorgaanbieder, waar de gemeente een contract mee heeft gesloten. Een pgb is een

¹¹ *Wet Maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1.

¹² *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)*, website Rijksoverheid, (datum onbekend), <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>, geraadpleegd op: 30 januari 2025.

¹³ *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 1.1.1, lid 1; *Wat is de Wmo?*, website Rijksoverheid, (datum onbekend), <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>, geraadpleegd op: 30 januari 2025; *Algemene voorzieningen vanuit de Wmo*, website Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, (datum onbekend), <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/wmo/vrij-toegankelijk>, geraadpleegd op: 30 januari 2025; *Leidraad Wmo Den Haag 2023*, Gemeente Den Haag, augustus 2023, https://www.denhaag.nl/wp-content/uploads/2021/06/231210_OCW_Leidraad_WMO_v2t.pdf, p.15.

¹⁴ *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 1.1.1, lid 1; *Wat is de Wmo?*, website Rijksoverheid, (datum onbekend), <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>, geraadpleegd op: 30 januari 2025; *Leidraad Wmo Den Haag 2023*, Gemeente Den Haag, augustus 2023, https://www.denhaag.nl/wp-content/uploads/2021/06/231210_OCW_Leidraad_WMO_v2t.pdf, p.16.

bedrag, waarmee de aanvrager zelf zorg kan inkopen. Met een pgb regelt de aanvrager dus zelf een zorgaanbieder, maar verzorgt deze ook de administratie die hierbij hoort.¹⁵

Wat zijn hulpmiddelen binnen de Wmo?

Zoals eerder genoemd, geven gemeenten via de Wmo onder meer ondersteuning in de vorm van maatwerkvoorzieningen. Daaronder vallen ook hulpmiddelen.

Volgens de Wmo zijn hulpmiddelen 'roerende zaken die bedoeld zijn om beperkingen in zelfredzaamheid of participatie te verminderen of weg te nemen'.¹⁶ Hulpmiddelen zijn dus 'losse' voorzieningen. Voorbeelden hiervan zijn rolstoelen, scootmobielen, tilliften en douchestoelen.¹⁷

Niet alle hulpmiddelen vallen onder de Wmo. Sommige hulpmiddelen vallen onder de Zorgverzekeringswet of de Wet langdurige zorg, bijvoorbeeld communicatieapparatuur en prothesen.¹⁸ Daarnaast zijn er hulpmiddelen, waarvan verwacht wordt dat inwoners deze zelf aanschaffen, zoals krukken en rollators.¹⁹

In de gemeente Den Haag bestond in 2024 ongeveer 16% (2.036) van alle geadviseerde Wmo-maatwerkvoorzieningen uit een hulpmiddel (zie figuur 1).

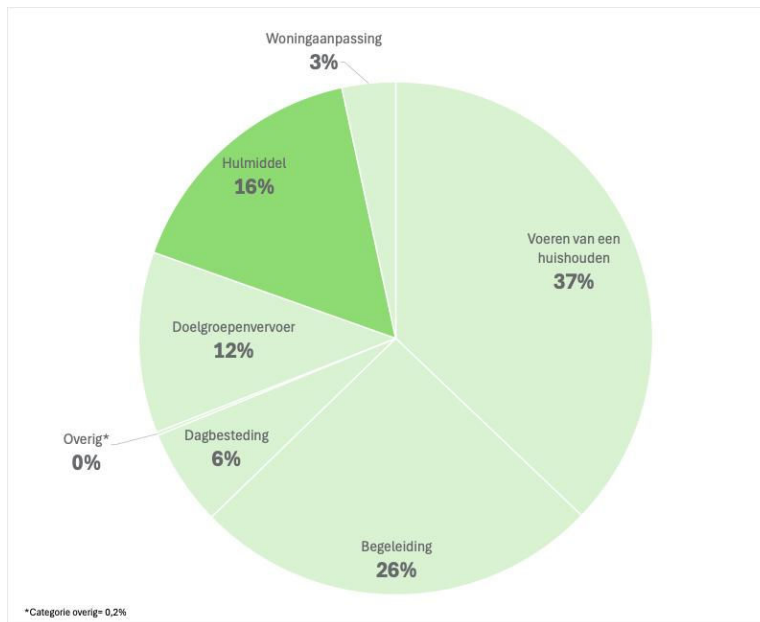
¹⁵ Leidraad Wmo Den Haag 2023, Gemeente Den Haag, augustus 2023, https://www.denhaag.nl/wp-content/uploads/2021/06/231210_OCW_Leidraad_WMO_v2t.pdf, p.16-17; Wmo-melding doen, website gemeente Den Haag, (datum onbekend), <https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/wmo-melding-doen/#hoe-werkt-het>, geraadpleegd op 11 februari 2025; Wat is het verschil tussen een persoonsgebonden budget (pgb) en zorg in natura?, website Rijksoverheid, (datum onbekend), <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/persoonsgebonden-budget-pgb/vraag-en-antwoord/verschil-pgb-zorg-natura>, geraadpleegd op 11 februari 2025.

¹⁶ Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 1.1.1.

¹⁷ RIS320805 Commissiebrief Halfjaarrapportage 2024 Wmo, College van Burgemeester en Wethouders, p. 19.; RIS315540 Collegebesluit Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024, College van Burgemeester en Wethouders, p.2.

¹⁸ Verzekerde zorg- Bewegingshulpmiddelen, website Zorginstituut Nederland, (datum onbekend) <https://www.zorginstituutnederland.nl/Verzekerde+zorg/bewegingshulpmiddelen-zvw>, geraadpleegd op: 7 mei 2025.

¹⁹ Welke hulp valt onder de Wmo?, website Zorgverzekering Informatie Centrum, (datum onbekend), [Welke hulp valt onder de WMO? • Z.I.C.](#), geraadpleegd op: 30 januari 2025; Wat is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), <https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/wat-is-de-wet-maatschappelijke-ondersteuning-wmo/#geen-hulp-via-de-wmo-tenzij>, geraadpleegd op: 30 januari 2025.



Figuur 1 Percentage geadviseerde producten/voorzieningen Wmo in 2024.²⁰

Welke verantwoordelijkheid heeft de gemeente Den Haag als het gaat om de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen?

Gemeenten hebben, zoals eerder genoemd, een verantwoordelijkheid om maatschappelijke ondersteuning te bieden, maar krijgen de ruimte om zelf te bepalen hoe zij dit doen. Zo schrijft de Wmo voor welke voorzieningen er beschikbaar moeten zijn, maar kan de gemeente bijvoorbeeld zelf besluiten om de uitvoering over te laten aan derden.²¹

De gemeente Den Haag heeft gekozen om de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen uit te besteden. Bij de uitbesteding van taken blijft het college eindverantwoordelijk voor de maatschappelijke ondersteuning en dient het zorg te dragen voor de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen.²² De gemeente draagt hierbij niet alleen verantwoordelijkheid voor het beleid en de uitvoering, maar ook voor het toezicht daarop en de handhaving ervan. Het selecteren en contracteren van aanbieders die de ondersteuning daadwerkelijk uitvoeren en de keuzes die de gemeente daarbij maakt, zijn van groot belang.²³ De kwaliteit van de ondersteuning is immers afhankelijk van de aanbieders, aangezien zij de ondersteuning uiteindelijk leveren. Volgens een

²⁰ Gemaakt door de rekenkamer op basis van gemeentelijke data in Cognos Analytics.

²¹ *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.6.3; *Uitzetten van taken in het sociaal domein in Amsterdam: Inventarisatie en bestuurskundige en juridische analyse van verwervingsprocedures en inrichtings-elementen in het sociaal domein in Amsterdam en Utrecht*, D. Bannink, J. W. Duker, N. Uenk, Vrije Universiteit Amsterdam, 13 december 2023, p. 35.

²² *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1, lid 2; *Kamerstukken II 2013/14*, 33841, nr.3, p.56, p.75; *Uitzetten van taken in het sociaal domein in Amsterdam: Inventarisatie en bestuurskundige en juridische analyse van verwervingsprocedures en inrichtings-elementen in het sociaal domein in Amsterdam en Utrecht*, D. Bannink, J. W. Duker, N. Uenk, Vrije Universiteit Amsterdam, 13 december 2023, p. 35.

²³ *Kamerstukken II 2013/14*, 33841, nr.3, p.75.

juridische analyse als onderdeel van een onderzoek van de Vrije Universiteit Amsterdam en onderzoekscentrum PPRC houdt dat in dat een college bij de aanbesteding niet alleen de mogelijkheid, maar daarnaast ook de verplichting heeft om eisen te stellen over de wijze waarop de leveranciers de zorg verlenen.²⁴ Daarvoor moet het college ook zorg dragen voor het maken van de juiste afspraken over de levering van hulpmiddelen.²⁵ Volgens de handreiking van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) betekent dit, dat het college de behoeften van de cliënten moet kennen en hen vanaf het begin moet betrekken bij de voorbereiding van het inkoopproces.²⁶

In de meest recente aanbesteding (2024-2028) heeft de gemeente Den Haag gekozen om een raamovereenkomst te sluiten met twee leveranciers: Medipoint en Welzorg.²⁷ Volgens de gemeente biedt het hebben van twee leveranciers keuzevrijheid aan cliënten en voorkomt dit leveringsproblemen.²⁸ Met deze leveranciers heeft de gemeente een contract met een looptijd van vier jaar inclusief drie optie jaren.²⁹ De aanbesteding Wmo-hulpmiddelen (2024-2028) had volgens de aanbestedingsinformatie een (verwachte) waarde van € 105 miljoen.³⁰ In een collegebesluit van de aanbesteding (2024-2028) geeft het college aan dat in 2022 de gemeente € 13,4 miljoen per jaar heeft uitgegeven aan het uitstaande assortiment aan hulpmiddelen. In 2023 verwacht het college kosten van maximaal € 15 miljoen.³¹

Hoe ziet het proces van verstrekking van een Wmo-hulpmiddel eruit?

Wanneer een inwoner aanspraak wil maken op een hulpmiddel via de Wmo, moet hij of zij eerst een melding doen bij de gemeente.³² De gemeente doet vervolgens onderzoek om de hulpvraag van de inwoner te verduidelijken en geeft op basis hiervan een advies. Vervolgens kan de inwoner een aanvraag doen voor een hulpmiddel. Daarna geeft de gemeente een beschikking af met haar besluit

²⁴ *Uitzetten van taken in het sociaal domein in Amsterdam: Inventarisatie en bestuurskundige en juridische analyse van verwervingsprocedures en inrichtings-elementen in het sociaal domein in Amsterdam en Utrecht*, D. Bannink, J. W. Duker, N. Uenk, Vrije Universiteit Amsterdam, 13 december 2023, p. 35.

²⁵ RIS315540 Collegebesluit Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p. 2.

²⁶ *Handreiking Inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.5.

²⁷ RIS315540 Collegebesluit Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p.1, 2.

²⁸ RIS315540 Collegebesluit Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p.2.

²⁹ RIS315540 Collegebesluit Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p.1.

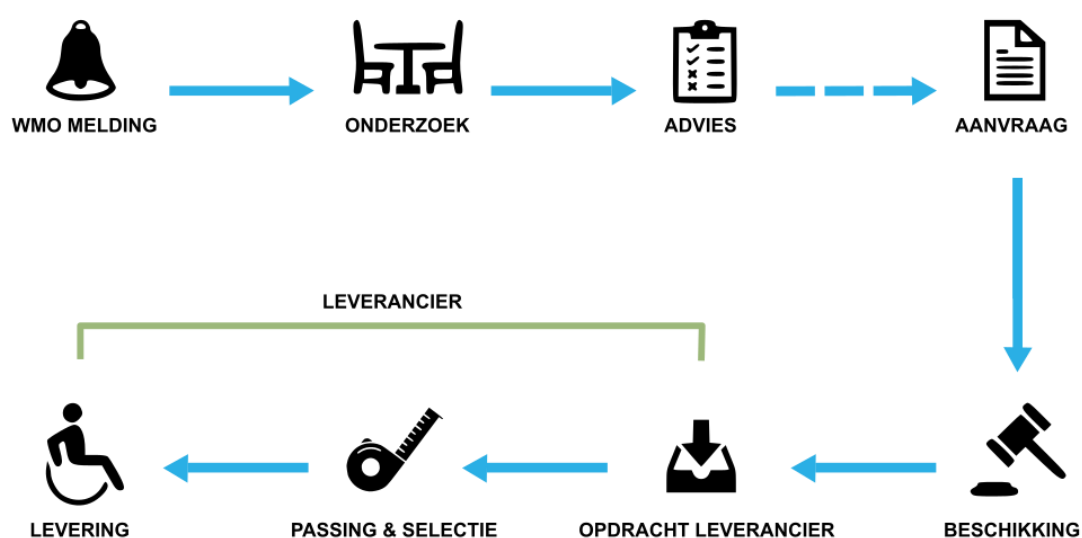
³⁰ *Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen Gemeente Den Haag*, website Tenders.nl, 10 november 2023, <https://www.tenders.nl/aankondigingen/overzicht/316160>, geraadpleegd op: 2 april 2025.

³¹ RIS315540 Collegebesluit Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p. 2.

³² *Wmo-melding doen*, website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), <https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/wmo-melding-doen/>, geraadpleegd op: 2 april 2025.

om de aanvraag toe te kennen of af te wijzen. Als de aanvrager een positieve beschikking heeft ontvangen, stuurt de gemeente een leveringsopdracht naar de leverancier (zie figuur 2).

Het hulpmiddel wordt geleverd door een leverancier waarmee de gemeente een contract heeft. De leverancier doet ook de selectie en passing van het hulpmiddel en moet verdere diensten aanbieden zoals onderhoud en reparaties. De gemeente heeft afspraken gemaakt met de leverancier over bijvoorbeeld levertermijnen.³³ Zo moet de leverancier bijvoorbeeld binnen 2 werkdagen een afspraak maken met de aanvrager voor passing en selectie, en binnen 15 dagen het gepaste hulpmiddel leveren (of 30 dagen wanneer sprake is van op maat gemaakte individuele aanpassingen).³⁴



Figuur 2 Proces van melding tot levering van hulpmiddelen, versimpelde weergave.³⁵

³³ RIS316403 Commissiebrief Bijlage *Programma van eisen, minimum (gunnings-)eisen*, College van Burgemeester en Wethouders, 1 juni 2023.

³⁴ RIS316403 Commissiebrief Bijlage *Programma van eisen, minimum (gunnings-)eisen*, College van Burgemeester en Wethouders, 1 juni 2023.

³⁵ Gemaakt door de rekenkamer op basis van eigen analyse.

Opzet onderzoek

Met dit onderzoek willen we inzicht geven in hoeverre de gemeente zorg draagt voor tijdige en passende ondersteuning met toegekende Wmo-hulpmiddelen. Het doel is om een oordeel te geven over het gevoerde beleid en aanbevelingen te doen voor het verbeteren van de sturing door de gemeente op de levering van hulpmiddelen.

Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek:

In hoeverre waarborgt de gemeente de kwaliteit en tijdigheid van ondersteuning met toegekende Wmo-hulpmiddelen?

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden, hebben we de volgende deelvragen geformuleerd:

1. *In hoeverre waarborgt het college bij het maken van prestatieafspraken met leveranciers haar verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*
2. *In hoeverre heeft het college zicht op de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*
3. *In hoeverre waarborgt het college dat de gemaakte prestatieafspraken over kwaliteit en tijdigheid door de leveranciers worden nagekomen?*
4. *In hoeverre informeert het college de raad over de mate waarin leveranciers de gemaakte prestatieafspraken nakomen en over de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*

Aanpak

Dit onderzoek geeft een oordeel over het functioneren van de gemeente Den Haag.

Deze focus volgt uit de missie van de Rekenkamer Den Haag:

Het door middel van onafhankelijk en objectief onderzoek beoordelen van het door de gemeente Den Haag gevoerde bestuur met als doel het functioneren van de gemeente te verbeteren en de publieke verantwoording daarover te versterken.

Afbakening

In dit onderzoek richten we ons op de rol van de gemeente als opdrachtgever bij de levering, onderhoud en reparaties van Wmo-hulpmiddelen door derden. Het onderzoek richt zich niet op het proces van onderzoek na de ontvangst van een Wmo-melding en op de besluitvorming na een aanvraag voor hulpmiddelen. Het onderzoek richt zich ook niet op de verstrekking van ondersteuning in de vorm van een pgb.

We kijken naar de doeltreffendheid van de opdrachtverlening in de richting van de leveranciers, de inhoud van de afspraken met deze leveranciers en de manier waarop de gemeente op het nakomen van deze afspraken stuurt. Hiermee onderzoekt de rekenkamer of de gemeente ervoor zorgt, dat Wmo-cliënten kunnen rekenen op een tijdige levering van passende hulpmiddelen, maar ook of de reparaties aan hulpmiddelen tijdig en juist gebeuren. De gemeente is immers eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en continuïteit van de voorziening.³⁶

Onderzoeksmethoden

Hieronder beschrijven we per deelvraag wat we gaan onderzoeken en welke methoden wij hiervoor gaan gebruiken.

1. In hoeverre waarborgt het college bij het maken van prestatieafspraken met leveranciers haar verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?

Voor de eerste deelvraag onderzoeken we in hoeverre het college invulling geeft aan zijn wettelijke verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en tijdigheid van Wmo-hulpmiddelen. Zoals eerder benoemd, is het college bij het uitbesteden van (een deel van) de uitvoering van de Wmo eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde zorg.³⁷

Om deze reden kijkt de rekenkamer naar de wijze waarop het college de kwaliteit en tijdigheid waarborgt door de juiste gegevens over de doelgroep te verzamelen om de behoeften inzichtelijk te maken. Volgens de VNG-handreiking inkoop hulpmiddelen is het bijvoorbeeld belangrijk om de gebruikers en hun (inkoop)behoefte goed te kennen en hen vanaf het begin te betrekken.³⁸ Wij willen nagaan hoe deze informatie is verwerkt in de prestatieafspraken met leveranciers. Daarnaast geven we een oordeel over de mate waarin de prestatieafspraken die het college maakt SMART³⁹ zijn geformuleerd en voldoen aan wet- en regelgeving.

Om tot een oordeel te komen, verzamelen we informatie langs verschillende wegen. We doen een documentenanalyse, waarbij we onder andere aanbestedingsstukken en de (contractuele)afspraken met leveranciers bestuderen. We houden ook semigestructureerde interviews met zowel externen als ambtenaren. Ten slotte zetten wij, als blijkt dat het college het clientperspectief niet voldoende in zicht heeft, een enquête uit onder gebruikers van Wmo-hulpmiddelen om klantervaringen op te halen. De uitkomsten hiervan zullen wij gebruiken om inzicht te verschaffen in de mate waarin de gemaakte prestatieafspraken aansluiten bij de behoeften van gebruikers van Wmo-hulpmiddelen.

³⁶ Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.1.1, lid 2.

³⁷ Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.1.1, lid 2; Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 56, 75.

³⁸ Handreiking Inkoop hulpmiddelen, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.5.

³⁹ Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

2. In hoeverre heeft het college zicht op de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?

De tweede deelvraag gaat over het zicht dat het college heeft op de kwaliteit en tijdigheid van de Wmo-hulpmiddelen. De Wmo verplicht namelijk dat colleges toezicht houden op de geleverde ondersteuning.⁴⁰ De gemeente Den Haag heeft GGD Haaglanden aangewezen als toezichthouder voor de kwaliteit van de uitvoering van de Wmo. In dit onderzoek beoordelen wij niet de wijze waarop de GGD invulling geeft aan haar rol als toezichthouder. We concentreren ons op de rol van de gemeente zelf. We kijken bijvoorbeeld naar de wijze waarop het college omgaat met eventuele rapportages van de GGD.

Bij deze deelvraag gaan we na of het college afspraken heeft gemaakt over verantwoording van de prestaties van de leveranciers. Ook onderzoeken we hoe het college zelf actief informatie verzamelt over de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen. Ook hier geldt dat wij, mocht het college geen actuele informatie hebben over de clienttevredenheid, een enquête uitzetten onder gebruikers van Wmo-hulpmiddelen om klantervaringen op te halen. Daarnaast analyseren we het proces van contractmanagement: de manier waarop het college een systeem van rapporteren door leveranciers hanteert. Tot slot houden wij semigestructureerde interviews met interne en externe betrokken partijen.

3. In hoeverre waarborgt het college dat de gemaakte prestatieafspraken over kwaliteit en tijdigheid door de leveranciers worden nagekomen?

Voor de derde deelvraag onderzoeken we of het college afspraken heeft gemaakt over sturingsmogelijkheden of eventuele sancties in de richting van de leveranciers. Hierbij kijken we allereerst naar de formele afspraken over handhaving en sancties die in contracten zijn vastgelegd. Daarnaast gaan we na in hoeverre het college bijstuurt wanneer de prestatieafspraken niet worden gehaald en hoe het college bewaakt dat de prestaties hierna verbeteren.

Hiervoor zullen wij semigestructureerde interviews houden met ambtenaren en externe belanghebbenden, afspraken met leveranciers analyseren én documenten bestuderen waaruit blijkt of en hoe het college eventuele sancties inzet.

4. In hoeverre informeert het college de raad over de mate waarin leveranciers de gemaakte prestatieafspraken nakomen en over de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?

Met de vierde deelvraag onderzoeken we of het college volledig, tijdig en juiste informatie aan de gemeenteraad verstrekt. Hierbij is het uitgangspunt dat de gemeenteraad met deze informatie haar kaderstellende en controlerende rol kan vervullen.

⁴⁰ Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p.75.

Om deze deelvraag te beantwoorden analyseren wij documenten waaruit blijkt hoe het college de raad informeert en of het college een compleet en accuraat beeld geeft van de prestaties van de leveranciers.

Normenkader

Voor dit onderzoek houdt de rekenkamer een normenkader aan. Aan de hand van het normenkader beoordelen we het gevoerde beleid van de gemeente. Het normenkader is gebaseerd op verschillende bronnen. De twee normen die we in dit onderzoek hanteren, staan hieronder beschreven. Gedurende het onderzoek zullen de normen eventueel worden aangevuld of aangescherpt.

De gemeente is verantwoordelijk voor een tijdige levering en reparatie van een voorziening

Dit houdt in dat de gemeente erop toeziet dat cliënten tijdig een adequate voorziening krijgen.⁴¹ Het is van belang dat de gemeente al oog heeft voor het tijdig leveren van hulpmiddelen gedurende de aanbesteding.⁴² De gemeente moet daarnaast ook zorg dragen voor de continuïteit van een voorziening⁴³, ofwel de onafgebroken duur van een voorziening.⁴⁴ Hiervoor moet de gemeente afspraken maken met de leveranciers over lever- en reparatietermijnen. Hierbij is het van belang dat de gemeente monitort of de leveranciers zich aan deze termijnen houden en dat de gemeente hierop handhaaft.⁴⁵

De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van een voorziening

Dit houdt in dat de gemeente ervoor moet zorgen dat cliënten voorzieningen ontvangen die aansluiten op bijvoorbeeld hun persoonlijke omstandigheden en dat deze voorzieningen veilig zijn.⁴⁶ In de *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015* en de *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018* staan verschillende kwaliteitseisen geformuleerd. Ook hier geldt dat keuzes van de gemeente

⁴¹ Landelijk normenkader hulpmiddelen, Actieteam hulpmiddelen, januari 2020, p. 9.

⁴² Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p.75.

⁴³ Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.1.1, lid 2.

⁴⁴ Betekenis 'continuïteit', website Van Dale, (datum onbekend), <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/continuïteit>, geraadpleegd op: 14 april 2025.

⁴⁵ Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p.75.

⁴⁶ Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.1.1; Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p.2.

tijdens de aanbesteding belangrijk zijn.⁴⁷ De gemeente moet de juiste afspraken maken met leveranciers.⁴⁸ Tot slot moet het college toezien op de naleving van deze eisen.⁴⁹

Planning

Voor dit onderzoek gaan we uit van de volgende planning:

Uitvoeren onderzoek	Juni 2025 - maart 2026
Feitelijk en bestuurlijk wederhoor	April 2026 – juni 2026
Publicatie	Juni/juli 2026

⁴⁷ *Kamerstukken II 2013/14*, 33841, nr.3, p.75.

⁴⁸ *Handreiking Inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.6.

⁴⁹ *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018*, artikel 5.1, lid 4.