Rekenkamer Den Haag

Voorstel van de Rekenkamer Den Haag inzake het rekenkameronderzoek 'Zorg voor zelfstandigheid': een onderzoek naar de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van Wmo-hulpmiddelen

1. Inleiding

De Rekenkamer Den Haag heeft onderzocht in hoeverre de gemeente ervoor zorgt dat de hulpmiddelen van goede kwaliteit zijn en op tijd worden geleverd of gerepareerd. Hiervoor heeft de rekenkamer onder andere gekeken naar de beleidskaders voor hulpmiddelen die de gemeente op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna: Wmo) verstrekt. Ook is onderzocht in hoeverre het college in de voorbereiding op de aanbesteding de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van hulpmiddelen waarborgt. Daarnaast is onderzocht hoe het college zicht houdt op de kwaliteit en tijdigheid tijdens het contract en waarborgt dat de leveranciers de afspraken nakomen. Tot slot heeft de rekenkamer bekeken hoe het college de gemeenteraad informeert over de ondersteuning met Wmo-hulpmiddelen. Het onderzoek van de rekenkamer richt zich op de rol van de gemeente als opdrachtgever bij de levering, het onderhoud en de reparaties van Wmo-hulpmiddelen door derden.

De aanleiding van dit onderzoek is drieledig. Allereerst bleek dat er landelijk al langere tijd problemen met Wmo-hulpmiddelen zijn. In 2019 schrijft de Nationale ombudsman daarover aan alle gemeenten een brief. Het gaat daarbij om de wachttijd en kwaliteit van leveringen en reparatie. De Nationale ombudsman spoort gemeenten aan hun verantwoordelijkheid te nemen en deze problemen op te lossen. Naar aanleiding van deze brief maakt de Nationale ombudsman afspraken met gemeenten, zorgverzekeraars en leveranciers om de dienstverlening te verbeteren.[1] Uit verschillende bronnen blijkt echter dat er in 2023 nog steeds problemen zijn met hulpmiddelen en dat de afspraken niet goed worden nageleefd.[2] Ten tweede is een toekomstbestendige praktijk voor leveringen en reparaties van hulpmiddelen van groot maatschappelijk belang. De verwachting is namelijk dat de druk op de Wmo de komende jaren toeneemt. De toename is het gevolg van demografische en maatschappelijke ontwikkelingen. Denk bijvoorbeeld aan (dubbele) vergrijzing[3], de

[1] *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-metwmo-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-qasetc , geraadpleegd op 7 oktober 2024.

[2] *Te kleine rolstoelen en lange wachttijden: nog steeds veel problemen met zorghulpmiddelen*, website NOS, 1 november 2023, https://www.nporadio1.nl/nieuws/binnenland/394ebefc-72e7-4e70-85bd-e9ed9ee3c725/te-kleine-rolstoelen-en-lange-wachttijden-nogsteeds-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.

[3] Dit houdt in dat binnen de groep 65-plussers het deel 80-plussers toeneemt.

toename van het aantal chronisch zieken en de schaarste aan personeel in zorgberoepen.[4] Tot slot heeft de rekenkamer in het najaar van 2024 gesprekken gevoerd met fracties in de gemeenteraad.[5] Daaruit kwam naar voren, dat er bij verschillende fracties behoefte was aan een onderzoek naar de Wmo.[6]

2. Hoofdconclusie: Het gemeentebestuur stuurt te weinig op de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van Wmo-hulpmiddelen voor Hagenaars

De rekenkamer constateert dat de gemeenteraad voor de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van Wmo-hulpmiddelen weinig richting aan het college geeft. Het beleidsplan van de raad is niet actueel en voldoet op verschillende punten niet aan de eisen uit de Wmo. Doordat resultaatafspraken in het beleidsplan van de raad ontbreken en doordat de informatievoorziening van het college over de verstrekking van hulpmiddelen aan de raad beperkt is, kan de raad zijn controlerende rol niet goed invullen.

Daarnaast constateert de rekenkamer dat het college in zijn rol als opdrachtverstrekker voor Wmo-hulpmiddelen niet zakelijk genoeg is. Het college laat in de voorbereiding van de aanbesteding en de aansturing van leveranciers namelijk kansen liggen om voor Hagenaars meer passende ondersteuning te bieden. Zo constateert de rekenkamer dat voor een groot deel van de verstrekte hulpmiddelen de contractuele afspraken over de levertijden niet worden gehaald. Hierdoor moeten veel Hagenaars langer dan afgesproken op hulpmiddelen wachten. Het college stuurt de leveranciers hier formeel te weinig op aan en benut hierbij niet de contractuele sturingsmogelijkheden.

Omdat bij de gemeente weinig klachten binnenkomen en Hagenaars gemiddeld genomen tevreden zijn over de dienstverlening, lijkt daarnaast de kwaliteit van de verstrekte hulpmiddelen over het algemeen goed te zijn. Uit cliëntonderzoek van de rekenkamer blijkt ook dat Hagenaars die langer moesten wachten op een hulpmiddel over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening en geen klachten indienen. Maar er leefde bij hen ook ontevredenheid, bijvoorbeeld over levertijden, de communicatie van leveranciers of de passing van de hulpmiddelen. Hierop heeft het college nauwelijks zicht. Uit het cliëntonderzoek bleek ook dat cliënten niet goed op de hoogte zijn dat zij

[4] RIS319779 Raadsvoorstel *Programmabegroting 2025-2028*, College van Burgemeester en Wethouders, 3 september 2024, p. 90; Kamerstukken II 2023-2024, 29538, nr. 357, p.1.
[5] 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.
[6] 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 *Weken wachten op reparatie scootmobiel*, Gemeenteraad, 27 september 2021.

zelf een leverancier kunnen kiezen. Het college laat daarbij na om cliënten te voorzien van informatie over de geleverde prestaties van leveranciers.

Tot slot is het college niet zakelijk genoeg in de voorbereiding van de aanbesteding en het nakomen van de afspraken uit de aanbesteding. Dit komt enerzijds omdat het college in de voorbereiding maar twee van de vier leveranciers van hulpmiddelen heeft geconsulteerd en hiervan geen verslagen heeft gemaakt die bij de aanbesteding openbaar zijn gemaakt. Aan deze leveranciers is uiteindelijk ook de opdracht gegund. Om een gelijk speelveld te garanderen en de schijn van (onrechtmatige) bevoordeling te voorkomen had het college alle vier landelijke leveranciers moeten betrekken in de marktconsultatie en de uitkomsten van de gesprekken moeten vastleggen en openbaar maken. Anderzijds houdt het college zich voor wat betreft de verdeling van hulpmiddelen over de leveranciers ook niet goed aan de in de aanbesteding overeengekomen afspraken.

De hoofdconclusie is gebaseerd op drie deelconclusies die hierna worden toegelicht.

Deelconclusie 1: De gemeenteraad geeft voor de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van hulpmiddelen weinig richting aan het college

De gemeenteraad voldoet niet aan alle eisen uit de Wmo en geeft in zijn beleidsplan Gezond en Veerkrachtig: Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid Den Haag 2019-2022 (hierna: het beleidsplan) voor de Wmo-hulpmiddelen onvoldoende richting aan het college. Zo geeft de raad in het beleidsplan niet aan welke concrete resultaten de gemeente moet bereiken en hoe dat gemeten moet worden. Ook constateert de rekenkamer dat het beleidsplan voor de Wmo na afloop van de planperiode niet is herzien en daardoor niet meer actueel is. Dit terwijl de Wmo onder druk staat door maatschappelijke ontwikkelingen zoals de dubbele vergrijzing en een tekort aan capaciteit in de zorg. Voor leveranciers zou de gemeenteraad daarnaast in zijn beleidsplan moeten aangeven welke prestaties worden verwacht, maar ook dat is niet opgenomen. Tot slot voldoet de raad wel aan de Wmo door in de verordening[7] kwaliteitseisen voor aanbieders van hulpmiddelen op te nemen. Ook heeft het college wel concrete prestatieafspraken met de gecontracteerde leveranciers van hulpmiddelen gemaakt.

Deelconclusie 2: Het college vult zijn rol als opdrachtverstrekker voor Wmo-hulpmiddelen niet zakelijk genoeg in

Het college heeft een belangrijke rol bij de verstrekking van hulpmiddelen. Het moet ervoor zorgen dat de inkoop aansluit bij de behoeften van cliënten en dat leveranciers de gemaakte afspraken

[7] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015,* artikel 2.1.3; Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 133: De gemeenteraad is volgens de wet verplicht om bij verordening een aantal zaken vast te stellen die volgens de wetgever belangrijk zijn om de wet goed uit te voeren

nakomen. Cliënten geven de leveranciers van hulpmiddelen in het eerste kwartaal van 2026 een 7,5. Ook komen er weinig klachten binnen bij de gemeente. Maar uit het onderzoek van de rekenkamer blijkt dat er ook dingen niet goed gaan en dat het college hier onvoldoende zicht op heeft. Het college laat hierdoor kansen liggen om voor Hagenaars meer passende ondersteuning te bieden. Dit geldt zowel voor de voorbereiding op de aanbesteding als voor het toezicht op de uitvoering van de contracten door de leveranciers van hulpmiddelen.

In de voorbereiding op de aanbesteding voor de contractperiode 2024-2028 heeft het college verschillende keuzes gemaakt over onder meer de inkoopprocedure, de contractduur, de productindeling en de eisen aan leveranciers. Niet van alle keuzes is echter vastgelegd welke afweging daaraan ten grondslag lag. Verschillende keuzes zijn hierbij niet zichtbaar (her)overwogen in de voorbereiding van de nieuwe contractperiode vanaf 2024. De verslaglegging van de voorbereiding is incompleet, waardoor achteraf niet goed zichtbaar is welke keuzes waarom zijn gemaakt.

Zo heeft het college slechts twee van de vier landelijke leveranciers betrokken in de marktconsultatie. Het college had alle vier de leveranciers van hulpmiddelen in de consultatie moeten betrekken en de verslagen hiervan openbaar moeten maken. Dit om duidelijk te maken dat er sprake is van een ‘level playing field’ en er geen sprake is van (onrechtmatige) bevoordeling.

Gedurende de looptijd van het contract heeft het college wel zicht op de tijdigheid van leveringen en reparaties, maar weinig zicht op de kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen. Het college gebruikt klachten van cliënten en de algemene tevredenheidscijfers, maar benut tot nu toe nauwelijks andere contractuele mogelijkheden om de kwaliteit te volgen. Zo doet het college weinig onderzoek om de kwaliteit van leveringen te controleren. Omdat niet iedereen een officiële klacht indient, biedt het monitoren en sturen op klachten geen garantie dat er volledig zicht is op de problemen die cliënten ervaren. Het door de rekenkamer uitgevoerde cliëntonderzoek geeft het signaal dat het beeld van het college over de ervaren kwaliteit onvolledig is. Uit dit onderzoek blijkt bijvoorbeeld dat de cliënten die wij hebben gesproken niet snel geneigd zijn een officiële klacht in te dienen. Geen van de 24 cliënten die meededen aan het cliëntonderzoek, heeft een klacht ingediend. Hoewel de cliënten over het algemeen tevreden waren, leefde er bij hen wel ontevredenheid, bijvoorbeeld over levertijden, de communicatie van leveranciers of de passing van de hulpmiddelen.

Hoewel het college transparant is over de voorwaarden voor de opdrachtverlening, laat het college na om formele afspraken uit de contracten met de leveranciers zorgvuldig te volgen en wanneer nodig te handhaven. Uit voortgangsrapportages blijkt dat de afspraken over de levertijden van hulpmiddelen gedurende langere perioden niet werden gehaald. Wanneer een leverancier de contractuele afspraken over de levertijden niet nakomt stuurt het college hier echter niet formeel op en legt het niet vast welke afspraken hierover met de leverancier worden gemaakt. De sturingsmogelijkheden om bij achterblijvende prestaties formeel bij te sturen, zoals het geven van een waarschuwing, het laten opstellen van een verbeterplan of het beperken van nieuwe opdrachten, zet het college niet in. De vertraagde leveringen hebben veelal negatieve gevolgen voor

de mobiliteit en daarmee de zelfstandigheid en de participatie van de cliënten. Door late levering moesten cliënten bijvoorbeeld door familie gehaald en gebracht worden. Of ze werden afhankelijk van anderen voor bijvoorbeeld boodschappen, konden hun kind niet mee naar buiten nemen of liepen sociale activiteiten mis.

Tot slot garandeert het college in de uitvoering onvoldoende dat leveringen volgens de gemaakte afspraken worden verdeeld over de gecontracteerde aanbieders. Uit het cliëntonderzoek blijkt dat cliënten in de praktijk veelal niet op de hoogte zijn dat zij kunnen kiezen tussen twee leveranciers. De cliënten uit het onderzoek waren ook niet op de hoogte dat zij bij het organiseren van de benodigde hulpmiddelen onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen krijgen. Ook maakt het college het voor cliënten onvoldoende mogelijk om op basis van informatie over de prestaties van leveranciers, een bewuste keuze te maken voor een aanbieder van hulpmiddelen. Daarnaast werkt het systeem om willekeurig een leverancier toe te wijzen als de cliënt geen voorkeur heeft, niet goed genoeg om de leveringen volgens de gemaakte afspraken geheel willekeurig te verdelen over de leveranciers. Hoewel de rekenkamer constateert dat veel cliënten niet op de hoogte zijn dat zij kunnen kiezen tussen leveranciers, wordt het systeem van willekeurige toewijzing slechts in 11% van de verstrekkingen van hulpmiddelen gebruikt. Wanneer het willekeurig toedelen wel wordt gebruikt, leidt dit voor deze verstrekkingen ook niet tot een gelijke verdeling over de leveranciers. Het willekeurig toewijzen van een leverancier kan namelijk meerdere keren worden aangeklikt, waardoor de uitkomst alsnog kan worden beïnvloed. Via het systeem van willekeurige toewijzing krijgt één van beide leveranciers hierdoor slechts 34% van de verstrekking toegewezen. In combinatie met het niet gebruiken van de willekeurige toewijzing krijgt deze leverancier slechts 17% van alle verstrekkingen van hulpmiddelen toegewezen.

Deelconclusie 3: De raad kan zijn controlerende rol niet goed uitvoeren voor de verstrekking van hulpmiddelen

Het is voor de gemeenteraad niet goed mogelijk een oordeel te geven over het presteren van het college bij de uitvoering van het Wmo-beleid met betrekking tot hulpmiddelen. Een belangrijke oorzaak hiervoor is dat de raad in zijn beleidsplan geen duidelijke resultaatafspraken heeft vastgesteld. Hierdoor kan de raad achteraf ook niet beoordelen of deze door het college zijn behaald. Daarnaast bieden de (half)jaarrapportages van het college over de uitvoering van de Wmo beperkt informatie over de verstrekking van hulpmiddelen. Een deel van de beschikbare informatie over tijdigheid en kwaliteit van leveringen van hulpmiddelen blijft daardoor buiten het zicht van de raad. Zo geeft het college in de rapportages wel aan wat de doorlooptijden zijn van het gemeentelijke proces van melding tot en met advies, maar geeft het de gemeenteraad geen informatie over de doorlooptijd van de leveringen door aanbieders. Het college rapporteert ook niet over klanttevredenheid en klachten specifiek voor hulpmiddelen.

3. Aanbevelingen, reactie college en nawoord rekenkamer

Op basis van het onderzoek doet de rekenkamer vijf aanbevelingen die in het dictum van het concept-raadsbesluit (zie hierna) zijn opgenomen. Met deze aanbevelingen wil de rekenkamer de gemeenteraad en het college ondersteunen bij het verbeteren van het beleid, de uitvoering en de informatievoorziening aan de raad met betrekking tot de maatschappelijke ondersteuning met Wmo-hulpmiddelen.

Een toelichting op de aanbevelingen is hieronder te vinden. Onder elke aanbeveling staat ook de reactie van het college daarop (samengevat door de rekenkamer) en het nawoord van de rekenkamer. De volledige reactie van het college is in het rapport 'Zorg voor zelfstandigheid' opgenomen.

Aanbeveling 1: Stel als raad periodiek een beleidsplan vast voor de Wmo dat voldoet aan de wettelijke vereisten en actualiseer dit beleidsplan na afloop. Neem in het beleidsplan ten minste op:

a. beleidsvoornemens voor de ondersteuning met maatwerkvoorzieningen;
b. prestatie-indicatoren voor aanbieders (van maatwerkvoorzieningen);
c. welke resultaten het gemeentebestuur, in de periode waar het plan zich op richt, wenst te behalen. En welke criteria worden gehanteerd, om te meten of deze zijn behaald.

Het doel van deze aanbeveling is om de gemeentelijke kaderstelling in lijn te brengen met wat de wetgever van deze kaderstelling vraagt.[8] Om het Wmo-beleid van de gemeente Den Haag te laten aansluiten op de wettelijke eisen moet de raad een beleidsplan vaststellen waarin dat ten minste aan de hierboven genoemde punten voldoet. Met een dergelijk beleidsplan maakt de raad duidelijk wat de beoogde resultaten moeten zijn voor de ondersteuning in de vorm van maatwerkvoorzieningen, waaronder hulpmiddelen. Ook geeft hij hiermee actiever sturing aan het college.

Reactie college

Het college geeft aan de bevinding te herkennen dat het beleid niet (meer) actueel is en dat het huidige beleid versnipperd is. Ook noemt het college dat hierdoor op verschillende plekken en niveaus is vastgelegd wat de beleidsvoornemens voor maatwerkondersteuning zijn, wat de

[8] Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.1.2.

prestatie-indicatoren zijn voor leveranciers en welke resultaten het gemeentebestuur beoogt. Het college heeft het voornemen om een door de raad vastgestelde ‘paraplu’ op te stellen waarin alle hiervoor genoemde aspecten worden beschreven.

Nawoord rekenkamer

Het actualiseren van het beleidsplan zodat deze voor de Wmo-hulpmiddelen alle vereisten beschrijft is in overeenstemming met de aanbeveling van de rekenkamer. De rekenkamer benadrukt het belang van het opnemen van alle vereiste wettelijke aspecten, omdat sommige van deze aspecten op dit moment zowel in het beleidskader als in overige kaderstellende documenten ontbreken. Daarnaast schrijft de Wet maatschappelijke ondersteuning een stevige kaderstellende rol voor de gemeenteraad voor. Het is dan ook belangrijk dat de raad bepaalt wat de kaders zijn voor het college en wat er met de uitvoering van de Wmo moet worden bereikt.

Aanbeveling 2: Draag het college op om in volgende aanbestedingen de relevante informatie en gemaakte keuzes goed vast te leggen en voor een brede marktconsultatie te zorgen.

Het doel van deze aanbeveling is om herleidbaarheid en transparantie te creëren rondom de gemaakte keuzes in de aanbesteding. De aanbestedingswet eist namelijk ‘een passende mate van openbaarheid’.[9] Het kan hierbij helpend zijn om relevante handreikingen voor aanbestedingen te volgen, zoals de VNG handreiking voor de inkoop van hulpmiddelen. Daarnaast helpt het vastleggen van keuzes ook het lerend vermogen voor toekomstige aanbestedingen. Voor het waarborgen van een gelijk speelveld bevelen wij ook aan om een marktconsultatie breed op te zetten in een markt met een beperkt aantal hulpmiddelenleveranciers.

Reactie college

Het college noemt dat zij herkent dat tijdens de voorbereiding en uitvoering van de aanbesteding van de Wmo-hulpmiddelen niet altijd alle beschikbare informatie en alle gemaakte afwegingen volledig zijn vastgelegd en gedeeld. Ook noemt het college dat zij herkent dat de werkwijze op onderdelen afweek van de VNG-handreiking, maar dat deze handreiking niet bindend is en enkel bedoeld is als praktische gids. Het college noemt vervolgens te bevorderen dat de VNG-handreiking wordt toegepast door het format van de aanbestedingsstrategie te wijzigen en daarin een verwijzing van de geldende handreiking op te nemen en ruimte toe te voegen voor de afweging hoe hiermee is omgegaan. Tot slot noemt het college dat zij herkent dat niet alle marktpartijen zijn uitgenodigd voor een marktconsultatie, maar dat er ook geen verplichting is om dit wel te doen. Het college noemt

[9] *Aanbestedingswet 2012,* artikel 1.9.

wel de intentie te hebben om alle vier de marktpartijen in een volgende aanbesteding uit te nodigen voor de marktconsultatie.

Nawoord rekenkamer

De reactie van het college is deels in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer. Hoewel het college aangeeft dat zij het belang van documenteren en het delen hiervan erkent, is niet geheel duidelijk of het college zich ook daadwerkelijk gaat inzetten om de verslaglegging te verbeteren. Zo is het niet alleen belangrijk om de VNG-handreiking toe te passen, maar ook om de informatie vast te leggen die ter voorbereiding op de aanbestedingsprocedure verzameld wordt, zoals informatie over de behoeften van cliënten.

Wel noemt het college, in lijn met de aanbevelingen van de rekenkamer, dat zij de VNG-handreiking beter zullen borgen in de voorbereiding op de aanbesteding. De handreiking heeft namelijk een breed draagvlak: aan de totstandkoming hebben belangenverenigingen, gemeenten (waaronder de gemeente Den Haag) en diverse inkoopexperts meegewerkt. Als het college ook van plan is om de afwijkingen van de handreiking vast te leggen, is dit in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer.

Daarnaast beschrijft het college dat zij in een volgende aanbesteding de intentie heeft om alle vier de marktpartijen uit te nodigen voor een marktconsultatie. Dit is in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer. Het doel van een marktconsultatie is namelijk om goed zicht te krijgen op de markt. Als de gemeente niet alle vier de marktpartijen uitnodigt, mist al snel het zicht op een relatief groot deel van de markt. Het college heeft in zijn reactie niet duidelijk gemaakt of het de verslagen van de marktconsultatie ook openbaar gaat maken, wat voor het garanderen van een gelijk speelveld in de aanbestedingsprocedure belangrijk is.

Aanbeveling 3: Draag het college in de uitvoering van het contract op meer verantwoordelijkheid te nemen als opdrachtgever door ten minste:

a. actief zicht te houden op de (ervaren) kwaliteit en de tijdigheid van ondersteuning met hulpmiddelen;

Het doel van deze aanbeveling is te waarborgen dat er passende ondersteuning wordt geboden met hulpmiddelen, ook wanneer deze door een externe leverancier worden geleverd. Het college heeft niet vanzelfsprekend zicht op de kwaliteit van de geboden ondersteuning door leveranciers en de wijze waarop cliënten deze ondersteuning ervaren. Het college dient daarom te waarborgen dat het zicht heeft op de kwaliteit, door bijvoorbeeld actief de benodigde gegevens te verzamelen. Hiervoor kan het college de (contractuele) instrumenten die het heeft gebruiken. Daarbij is het ook belangrijk dat het college zicht heeft op de tijdigheid van hulpmiddelen en of de leveranciers zich houden aan de afspraken die hierover zijn gemaakt.

b. te waarborgen dat de leveranciers zich aan de contractuele afspraken houden en tussentijds gemaakte afspraken formeel vast te leggen;

Het doel van deze aanbeveling is het waarborgen van de afspraken in het contract. Het college moet, vanwege zijn eindverantwoordelijkheid voor de geboden Wmo-ondersteuning, toezicht houden op naleving van de gestelde eisen.[10] Om die verantwoordelijkheid voor de kwaliteit in de praktijk te realiseren moet het college onder meer voorzien in goed contract- en leveranciersmanagement.[11] Dit betekent dat het college bij tekortkomingen van leverancier hierop stuurt en eventuele nieuwe afspraken formeel vastlegt.

c. te waarborgen dat cliëntondersteuning wordt geboden aan cliënten wanneer dat nodig is en dat cliënten op deze mogelijkheid worden gewezen;

Het doel van deze aanbeveling is te waarborgen dat het college voldoet aan de wettelijk plicht om cliënten erop te wijzen dat ze bij het aanvragen of organiseren van de benodigde hulp cliëntondersteuning kunnen krijgen. De wetgever benadrukt namelijk dat cliëntondersteuning op zichzelf ‘een belangrijke bijdrage kan leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van mensen’.[12]

d. in het geval de cliënt geen voorkeur heeft voor een leverancier, te waarborgen dat de random-keuze knop een gelijke verdeling van deze opdrachten weerspiegelt;

Het doel van deze aanbeveling is te waarborgen dat het college de in de aanbesteding overeengekomen afspraken naleeft en ervoor zorgt dat de willekeurig gekozen opdrachten gelijk worden verdeeld.

e. informatie over de prestaties van leveranciers actief met cliënten te delen;

Het doel van deze aanbeveling is ervoor te zorgen dat de cliënt een weloverwogen keuze kan maken tussen de verschillende leveranciers waar de gemeente een contract mee heeft. De cliënt kan deze keuze maken op basis van informatie over de prestaties van de leveranciers. Zo kunnen bijvoorbeeld de gemiddelde levertijden van de leveranciers en resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken

[10] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 11, 55-56, 75; *Verordening maatschappelijke ondersteuning (Den Haag) 2018*, artikel 5.1 lid 4.
[11] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop* (versie 1.2), Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 8.
[12] Memorie van toelichting, p. 31

met de cliënt worden gedeeld. Dit kan leveranciers ook stimuleren om ten opzichte van elkaar betere prestaties te leveren.

f. te zorgen dat cliënten op de hoogte zijn van de keuzevrijheid die zij hebben.

Het doel van deze aanbeveling is waarborgen dat de cliënt weet dat hij of zij een keuzemogelijkheid heeft tussen de leveranciers waar de gemeente een contract mee heeft gesloten. Deze keuzevrijheid is namelijk ook vastgelegd in de aanbestedingsdocumenten.

Reactie college

Het college herkent het belang om actief zicht te houden op de ervaren kwaliteit en tijdigheid. Het college noemt dat zij de interne standaarden gaat aanscherpen op het gebied van toezicht houden op de (ervaren) kwaliteit en tijdigheid van de ondersteuning, tussentijds afwijken van de contractbepalingen, het maken van aanvullende afspraken, het monitoren en sturen en vastleggen van de gesprekken. Daarbij noemt het college dat zij een zekere spanning ziet tussen de wens tot volledigheid en de mogelijkheden in de praktijk vanwege begrensde middelen, mensen en tijd. Ook vindt het college het onwenselijk dat zoveel geregistreerd en gemeten wordt dat het overzicht kwijtraakt. Ook ziet het college verbetermogelijkheden in de informatievoorziening aan cliënten en gaat zij informatie over de prestaties van de leveranciers openbaar maken en de bekendheid van clientondersteuning en de keuzemogelijkheid tussen leveranciers vergoten. Daarbij noemt het college dat zij dit binnen de randvoorwaarde doet dat het ook praktisch mogelijk moet zijn. Tot slot beschrijft het college dat de hulpmiddelenmarkt in Nederland geen volledig vrije markt is en dat zij het onwenselijk vindt als een enkele eis zou leiden tot uitval van de interesse bij één van de weinige beschikbare leveranciers.

Nawoord rekenkamer

De reactie van het college is deels in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer.

Het college geeft, in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer, aan dat zij gaat onderzoeken hoe het zicht op (ervaren) kwaliteit en tijdigheid van ondersteuning met hulpmiddelen vergoot kan worden. Opvolging van deze aanbeveling helpt om te voldoen aan de eisen uit de Wmo en de afspraken die de gemeente zelf, vanuit het belang van de cliënt, heeft vastgesteld.

Het voorstel van het college om toezicht te houden op de (ervaren) kwaliteit en tijdigheid van de ondersteuning en het voldoende herleidbaar en vindbaar maken van geldende afspraken en afwegingen is ook in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer.

Ten derde noemt het college, in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer, informatie over de prestaties van de leveranciers openbaar te maken en de bekendheid van clientondersteuning en de keuzemogelijkheid tussen leveranciers te vergroten. Het college noemt echter niets over hoe zij gaat waarborgen dat de random-keuze knop een gelijke verdeling van deze opdrachten weerspiegelt.

Tot slot noemt het college dat de hulpmiddelenmarkt in Nederland geen volledig vrije markt is en dat zij het onwenselijk vindt als een enkele eis zou leiden tot uitval van de interesse bij één van de

weinige beschikbare leveranciers. Om die reden, noemt het college, gebeuren aanpassingen daarom in overleg met de gecontracteerde aanbieders. Het is voor de rekenkamer niet duidelijk wat het college hiermee bedoelt.

Aanbeveling 4: Stel als raad vast waarover de raad geïnformeerd wil worden. Draag het college op ten minste:

a. te rapporteren over de voorgenomen resultaten en prestatie-indicatoren voor aanbieders van maatwerkvoorzieningen uit het beleidsplan;[13]

b. eenduidige begrippen en toelichtingen te gebruiken zodat duidelijk is waar de resultaten in de rapportages betrekking op hebben.

Het doel van deze aanbeveling is dat de raad zijn controlerende rol goed kan uitvoeren. Ten behoeve hiervan moet het college de raad alle relevante informatie verschaffen die voor de uitoefening van deze taak nodig is. De raad moet dan ook vaststellen welke informatie hij nodig heeft om zijn controlerende rol goed te kunnen uitoefenen. Ten tweede heeft het college de wettelijke verplichting de raad te informeren over de resultaten die zijn behaald en over de prestatie-indicatoren voor aanbieders van maatwerkvoorzieningen. Hiervoor is het in eerste instantie belangrijk dat de raad in een beleidsplan vaststelt wat deze beoogde resultaten en prestatie-indicatoren zijn. Tot slot is het doel van deze aanbeveling om duidelijkheid te verschaffen over de gepresenteerde resultaten in de rapportages.

Reactie college

Het college geeft aan in een raadsvoorstel voor een actueel, door de raad vastgesteld, beleidskader ook op te nemen hoe en waarover het college de raad periodiek informeert. Hier noemt het college vervolgens de beoogde resultaten, prestatie-indicatoren voor leveranciers en het rapporteren aan de hand van eenduidige begrippen.

Nawoord rekenkamer

De reactie van het college is in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer.

[13] Zie ook aanbeveling 1b en 1c.

Aanbeveling 5: Draag het college op binnen twee maanden nadat de raad een besluit heeft genomen over deze aanbevelingen een planning naar de raad te sturen voor de opvolging van de voorgaande aanbevelingen.

De rekenkamer beveelt aan dat het college een voorstel doet over een plan van aanpak voor de opvolging van dit onderzoek, binnen een termijn van twee maanden.

Reactie college

Het college geeft aan dat zij hoopt een plan van aanpak op te stellen met daarin in meer detail beschreven vervolgstappen en een tijdsindicatie.

Nawoord rekenkamer

De reactie van het college is in lijn met de aanbeveling van de rekenkamer. Wij zullen met belangstelling volgen of dit plan in lijn is met het nog te nemen raadsbesluit over onze aanbevelingen.

Raadsbesluit 'Zorg voor zelfstandigheid', rekenkameronderzoek naar de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van Wmo-hulpmiddelen

Gezien het vorenstaande stelt de rekenkamer de raad voor het volgende besluit te nemen:

De raad van de gemeente Den Haag,

Gelet op artikel 185, tweede lid Gemeentewet en de aanbevelingen van de Rekenkamer Den Haag uit het rapport 'Zorg voor zelfstandigheid'

Besluit het college het volgende op te dragen:

I. Een door de raad vast te stellen beleidsplan voor de Wmo op te stellen dat voldoet aan de wettelijke vereisten, dit beleidsplan periodiek na afloop te actualiseren en in het beleidsplan ten minste op te nemen:

   a. beleidsvoornemens voor de ondersteuning met maatwerkvoorzieningen;

   b. prestatie-indicatoren voor aanbieders (van maatwerkvoorzieningen);

   c. welke resultaten het gemeentebestuur, in de periode waar het plan zich op richt, wenst te behalen. En welke criteria worden gehanteerd, om te meten of deze zijn behaald.

II. Om in volgende aanbestedingen de relevante informatie en gemaakte keuzes goed vast te leggen en voor een brede marktconsultatie te zorgen.

III. In de uitvoering van het contract meer verantwoordelijkheid te nemen als opdrachtgever door ten minste:

   a. actief zicht te houden op de (ervaren) kwaliteit en de tijdigheid van ondersteuning met hulpmiddelen;

   b. te waarborgen dat de leveranciers zich aan de contractuele afspraken houden en tussentijds gemaakte afspraken formeel vast te leggen;

   c. te waarborgen dat cliëntondersteuning wordt geboden aan cliënten wanneer dat nodig is en dat cliënten op deze mogelijkheid worden gewezen

   d. in het geval de cliënt geen voorkeur heeft voor een leverancier, te waarborgen dat de random-keuze knop een gelijke verdeling van deze opdrachten weerspiegelt;

   e. informatie over de prestaties van leveranciers actief met cliënten te delen;

   f. te zorgen dat cliënten op de hoogte zijn van de keuzevrijheid die zij hebben.

IV. Aan de raad een voorstel te doen waarover het college de raad zal informeren en in dat voorstel ten minste:

a. op te nemen over welke voorgenomen resultaten en prestatie-indicatoren voor aanbieders van maatwerkvoorzieningen uit het beleidsplan het college zal rapporteren;

b. eenduidige begrippen en toelichtingen te gebruiken zodat duidelijk is waar de resultaten in de rapportages betrekking op hebben.

V. Binnen twee maanden nadat de raad een besluit heeft genomen over deze aanbevelingen een planning naar de raad te sturen voor de opvolging van de voorgaande aanbevelingen.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van DATUM

De griffier De voorzitter