Rekenkamer Den Haag

Zorg voor zelfstandigheid

Een onderzoek naar de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van Wmo-hulpmiddelen

18 november 2026 *RIS 326561*



Voorwoord

Hulpmiddelen, zoals rolstoelen, tilliften of scootmobielen, zijn voor veel mensen onmisbaar in het dagelijks leven. Ze helpen bijvoorbeeld om langer thuis te blijven wonen en zelfstandig activiteiten buitenshuis te kunnen ondernemen. Daarom is het belangrijk dat mensen tijdig kunnen beschikken over een hulpmiddel dat bij hen past en ook goed functioneert.

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben gemeenten de taak om inwoners die dat nodig hebben ondersteuning te bieden, onder meer in de vorm van maatwerkvoorzieningen zoals hulpmiddelen. De gemeente Den Haag heeft de selectie, het passen en de levering van hulpmiddelen uitbesteed aan externe partijen, maar zij blijft eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het hulpmiddel en een tijdige levering en reparatie daarvan.

In dit onderzoek hebben wij ons gericht op de sturing van het gemeentebestuur op de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van hulpmiddelen. We hebben de kaderstelling voor Wmo(-hulpmiddelen), de rol van het college als opdrachtverstrekker en de informatievoorziening aan de raad centraal gesteld. In dit rapport lichten wij de uitkomsten van ons onderzoek toe. We laten zien wat al goed gaat en waar nog ruimte is voor verbetering. Hiermee hopen we de gemeenteraad aanknopingspunten te bieden om het gesprek over de ondersteuning met hulpmiddelen onderbouwd te kunnen voeren.

Uiteindelijk gaat het om de passende ondersteuning van inwoners van Den Haag die afhankelijk zijn van een hulpmiddel. Daarom hebben wij ook de ervaringen van deze inwoners onderzocht. Deze ervaringen komen op verschillende plaatsen in dit rapport aan bod. De volledige resultaten van het cliëntervaringsonderzoek hebben wij opgenomen in een apart rapport dat wij gelijktijdig met deze publicatie openbaar hebben gemaakt. Uit het cliëntervaringsonderzoek blijkt dat passende hulpmiddelen noodzakelijk zijn voor het dagelijks leven en het verschil kunnen betekenen tussen zelfstandigheid en afhankelijkheid.

We bedanken de medewerkers van de gemeente Den Haag voor hun medewerking, evenals de vertegenwoordigers van betrokken organisaties, de betrokken cliënten en de hulpmiddelenleveranciers die wij in het kader van dit onderzoek hebben gesproken.

Willemien Roenhorst

Lid Rekenkamer Den Haag

Inhoudsopgave

Voorwoord **1**

Inleiding **3**

Context **6**

Conclusies **11**

Hoofdconclusie: Het gemeentebestuur stuurt te weinig op de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van Wmo-hulpmiddelen voor Hagenaars 11

Deelconclusie 1: De gemeenteraad geeft voor de kwaliteit en tijdige beschikbaarheid van hulpmiddelen weinig richting aan het college 12

Deelconclusie 2: Het college vult zijn rol als opdrachtverstrekker voor Wmo-hulpmiddelen niet zakelijk genoeg in 12

Deelconclusie 3: De raad kan zijn controlerende rol niet goed uitvoeren voor de verstrekking van hulpmiddelen 14

Aanbevelingen **16**

Reactie College van burgemeester en wethouders **20**

Nawoord **24**

Hoofdstuk 1: De gemeenteraad als kadersteller **30**

Hoofdstuk 2: Het college als opdrachtgever **41**

Hoofdstuk 3: De gemeenteraad in zijn controlerende rol **68**

Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording **73**

Bijlage 2: Beschrijving normenkader **80**

Bijlage 3: Analyse aanbesteding **89**

Bijlage 4: Begrippenlijst **104**

Bijlage 5: Bronnenlijst **108**

Colofon **119**

Inleiding

Niet iedereen kan op eigen kracht zelfstandig thuis wonen of meedoen in de maatschappij. De gemeente Den Haag is er verantwoordelijk voor mensen in Den Haag te ondersteunen die dat niet kunnen. Daarvoor biedt zij onder meer hulpmiddelen aan via de *Wet maatschappelijke ondersteuning* (hierna: Wmo). Onder Wmo-hulpmiddelen vallen bijvoorbeeld rolstoelen, scootmobielen en tilliften.[1]

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 hebben we onder andere gekeken naar de kaders die de gemeente stelt voor Wmo(-hulpmiddelen). Ook onderzochten we de prestatieafspraken die zij maakt met leveranciers van hulpmiddelen en het contractmanagement. Daarnaast hebben we bekeken hoe het college de gemeenteraad informeert over de mate waarin leveranciers de prestatieafspraken nakomen.

De centrale onderzoeksvraag van dit onderzoek luidt:

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

Deze onderzoeksvraag hebben wij beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:[2]

1. *In hoeverre geeft de gemeenteraad invulling aan zijn (wettelijke) kaderstellende verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en tijdigheid van de levering van Wmo-hulpmiddelen?*
2. *In hoeverre waarborgt het college bij het maken van prestatieafspraken met leveranciers zijn verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*
3. *In hoeverre heeft het college zicht op de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*
4. *In hoeverre waarborgt het college dat de leveranciers de prestatieafspraken over kwaliteit en tijdigheid nakomen?*
5. *In hoeverre informeert het college de gemeenteraad over de mate waarin leveranciers de prestatieafspraken nakomen en over de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*

[1] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,* artikel 2.1.1; *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo),* website Rijksoverheid, (datum onbekend), https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015, geraadpleegd op 16 juni 2025.
[2] De onderzoeksvragen wijken in enkele opzichten af van de onderzoeksopzet. Wij lichten dit nader toe in bijlage 1: Onderzoeksverantwoording.

Aanleiding

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.[3] Uit verschillende bronnen blijkt echter dat er in 2023 nog steeds problemen zijn met hulpmiddelen en dat de afspraken niet goed worden nageleefd. Zo schrijven verschillende patiëntenorganisaties gezamenlijk een monitoringsrapportage, waaruit meerdere problemen naar voren kwamen. Ze noemen bijvoorbeeld lange wachttijden voor levering en communicatieproblemen met leveranciers. Ook worden verkeerde hulpmiddelen geleverd of passen ze niet bij de hulpvraag.[4]

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[5], de toename van het aantal chronisch zieken en de schaarste aan personeel in zorgberoepen.[6]

Tot slot heeft de rekenkamer in het najaar van 2024 gesprekken gevoerd met fracties in de gemeenteraad.[7] 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-

[3] *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-gasetc , geraadpleegd op 7 oktober 2024.

[4] *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.

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

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

[7] 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.

hulpmiddelen, het actieplan hulpmiddelen, de wachttijden van reparaties en over het inrichten van een laagdrempelig meldpunt voor klachten.[8]

Leeswijzer

Ten eerste lichten we kort toe wat Wmo-hulpmiddelen precies zijn en hoe de aanvraag en levering hiervan in de gemeente Den Haag zijn georganiseerd. Dit feitelijke rapport bestaat verder uit drie hoofdstukken. In hoofdstuk 1 kijken we naar de gemeentelijke kaderstelling voor Wmo(-hulpmiddelen). Daarna beschrijven we in hoofdstuk 2 hoe de gemeente de aanbesteding heeft voorbereid en het contractmanagement heeft ingericht. Tot slot gaan we in hoofdstuk 3 in op de manier waarop het college de gemeenteraad informeert over Wmo-hulpmiddelen.

In de bijlagen bij dit rapport zijn onder meer de onderzoeksverantwoording en toelichtingen op verschillende analyses die ten grondslag liggen aan het rapport en de bronnenlijst opgenomen.

[8] 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.

Context

De Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wmo geeft gemeenten de opdracht om ondersteuning te bieden aan hun inwoners.[9] Het doel hiervan is dat zij zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen en meedoen in de samenleving.[10] Gemeenten hebben de verantwoordelijkheid om deze maatschappelijke ondersteuning te bieden en krijgen daarbij de ruimte om zelf te bepalen hoe zij dit doen. Zo schrijft de Wmo voor dat gemeenten algemene- en maatwerkvoorzieningen beschikbaar moeten stellen, maar kan de gemeente bijvoorbeeld besluiten om de uitvoering over te laten aan derden.[11]

Op basis van de Wmo bieden gemeenten dus twee soorten ondersteuning:

- Algemene voorzieningen: dit zijn diensten of activiteiten waarvan iedereen gebruik kan maken. Hiervoor is geen onderzoek vanuit de Wmo nodig. Denk bijvoorbeeld aan een boodschappendienst, een ontmoetingsruimte voor eenzame mensen of maaltijdverzorging.
- Maatwerkvoorzieningen: dit zijn vormen van ondersteuning die zijn aangepast aan de specifieke situatie van een persoon. Dit hoeft niet te betekenen dat de voorziening altijd op maat is gemaakt. Het betekent vooral dat de voorziening alleen voor de persoon zelf is. Denk bijvoorbeeld aan huishoudelijke hulp, dagbesteding, woningaanpassingen, hulpmiddelen en doelgroepenvervoer.[12]

In dit onderzoek richten wij ons binnen de maatwerkvoorzieningen specifiek op hulpmiddelen die de gemeente onder de Wmo aanbiedt (zie Aanleiding). Bij de keuze voor juist deze voorzieningen speelde in aanvulling op het bovenstaande mee, dat de timing voor een rekenkameronderzoek naar andere Wmo-voorzieningen niet geschikt was. Zo bleek voor de maatwerkarrangementen dat het resultaatgericht beschikken afgeschaft moest worden en daarmee eventueel contracten opengebroken moesten worden.[13]

---

[9] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1.
[10] *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo),* website Rijksoverheid, (datum onbekend), https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015, geraadpleegd op: 27 mei 2026.
[11] Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.6.3; Bannink, D., Duker, J.W. & Uenk, N., 2023. *Uitzetten van taken in het sociaal domein in Amsterdam: Inventarisatie en bestuurskundige en juridische analyse van verwervingsprocedures en inrichtingselementen in het sociaal domein in Amsterdam en Utrecht*, Bannink, D., Duker, J.W., Uenk, N., Vrije Universiteit Amsterdam, 13 december 2023, p. 35.
[12] *Welke ondersteuning biedt de Wmo,* website Regelhulp (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport), (datum onbekend), https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/wetten-regels/wmo/wat-is-de-wmo, geraadpleegd op: 27 mei 2026.
[13] Kamerstuk II 2023-2024, 24170, nr. 291; Kamerbrief *Voortgang wetsvoorstel resultaatgericht beschikken Wmo 2015,* Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 4 oktober 2023; RIS316785 Afdoening motie *'Terug in de tijd kan ook goed zijn',* College van Burgemeester en Wethouders, 5 december 2023; RIS319146 Commissiebrief *Reflectie op resultaatgericht beschikken in de Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 11 juni 2024.

Wmo-hulpmiddelen

Wmo-hulpmiddelen zijn 'roerende zaken die bedoeld zijn om beperkingen in zelfredzaamheid of participatie te verminderen of weg te nemen'.[14] Deze maken het mensen met een lichamelijke, verstandelijke of zintuigelijke beperking mogelijk zo zelfstandig mogelijk te functioneren en te participeren in de samenleving.[15] Voorbeelden van hulpmiddelen zijn rolstoelen, scootmobielen, tilliften en douchestoelen.[16]

De aanbesteding van Wmo-hulpmiddelen

De gemeente Den Haag heeft de verstrekking van Wmo-hulpmiddelen Europees aanbesteed.[17] Een aanbesteding is een inkoopopdracht van de overheid.[18]

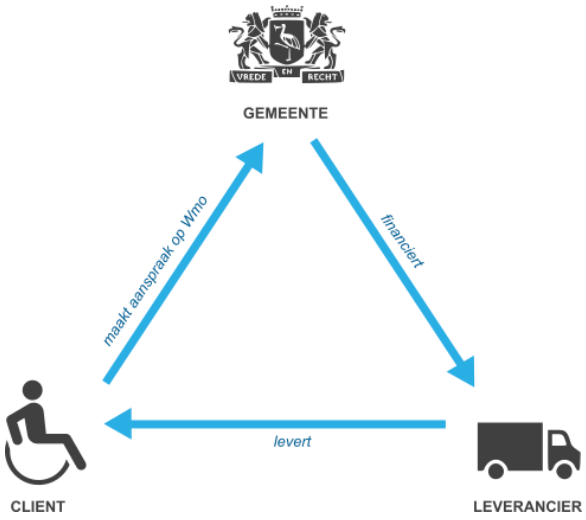
De gemeente is half juni 2023 een openbare aanbestedingsprocedure gestart voor de levering van Wmo-hulpmiddelen. Zij heeft op grond van deze aanbesteding met twee leveranciers een raamovereenkomst gesloten voor een looptijd van vier jaar, met de optie tot verlenging voor driemaal één jaar. Op 1 februari 2024 heeft de gemeente de definitieve opdracht verleend aan twee leveranciers. Dit is ook de ingangsdatum van de overeenkomst die met de organisaties is gesloten.[19] De verwachte omvang van de opdracht was 105 miljoen euro voor de gehele contractperiode (inclusief eventuele verlenging).[20]

De verantwoordelijkheid van de gemeente

Hoewel de gemeente de levering van Wmo-hulpmiddelen heeft uitbesteed, blijft zij wel eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van een voorziening en voor tijdige levering en reparatie van hulpmiddelen.[21] De gemeente is niet alleen verantwoordelijk voor het beleid en de uitvoering, maar ook voor het toezicht daarop. Ook is zij verantwoordelijk voor handhaving van de kwaliteit van de door derden geleverde ondersteuning. Het college heeft afspraken gemaakt met de leveranciers over de levering en kwaliteit van hulpmiddelen.[22]

---

[14] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 1.1.1.
[15] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024*, College van Burgemeester en Wethouders, p.2.
[16] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024*, College van Burgemeester en Wethouders, p.2.
[17] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023.
[18] *Regels voor aanbesteden door de overheid*, website Rijksoverheid, (datum onbekend), https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden/aanbestedingsregels, geraadpleegd op: 27 mei 2026; *Werken voor de overheid via een aanbesteding*, website Rijksoverheid, (datum onbekend), https://ondernemersplein.overheid.nl/product-dienst-en-innovatie/opdrachten-en-aanbestedingen/werken-voor-de-overheid-via-een-aanbesteding/, geraadpleegd op: 27 mei 2026.
[19] *Wmo-hulpmiddelen,* website Mercell, 22 juni 2023, https://s2c.mercell.com/today/32233?type=description, geraadpleegd op: 27 mei 2026.
[20] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 4.
[21] *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 inrichtingselementen in het sociaal domein in Amsterdam en Utrecht*, Bannink, D., Duker, J.W., Uenk, N., Vrije Universiteit Amsterdam, 13 december 2023, p. 35.
[22] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024*, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p. 2.



Figuur 1 Schematische weergave van de relatie tussen gemeente, leverancier en client

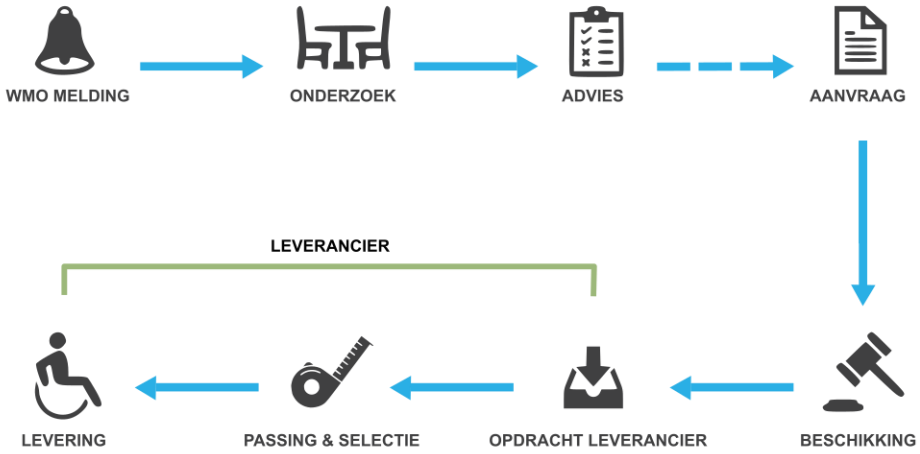
Deze afspraken staan geformuleerd in het Programma van Eisen (PvE), de Raamovereenkomst en het Werkafsprakenboek. Het Werkafsprakenboek is een uitwerking van contractuele afspraken.[23] Zo heeft de gemeente bepaald dat alle voorzieningen die verstrekt worden, moeten 'voldoen aan de relevante wettelijke keurmerken en normeringen'.[24] Daarnaast moeten de voorzieningen en de diensten van de leverancier op 'vakbekwame wijze ononderbroken' worden uitgevoerd.[25] Tot slot stelt de gemeente eisen aan maximale lever- en reparatietermijnen en dienstverlening. Per productgroep stelt zij bovendien functionele (kwaliteit)eisen.[26]

Het proces van verstrekking van Wmo-hulpmiddelen

Wanneer een inwoner aanspraak wil maken op een hulpmiddel via de Wmo, moet hij of zij eerst een melding doen bij de gemeente.[27] De gemeente doet dan onderzoek om de hulpvraag van de inwoner te verduidelijken en geeft op basis hiervan een advies. Op basis van dit advies kan de inwoner een aanvraag doen voor een hulpmiddel. Daarna geeft de gemeente een beschikking af met haar besluit 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).

[23] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023; Intern document *Werkafsprakenboek Den Haag 2024-2031, (datum onbekend);* Intern document *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen*, 3 november 2023, p. 4.
[24] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 2 eis 4.
[25] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 2 eis 1.
[26] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023; *Werkafsprakenboek Den Haag 2024-2031, (datum onbekend),* bijlage 2.
[27] *Wmo-melding doen*, website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/wmo-melding-doen/, geraadpleegd op 7 april 2026.

Het hulpmiddel wordt geleverd door een leverancier waarmee de gemeente een raamcontract heeft. De leverancier doet ook de selectie en passing van het hulpmiddel. Hij moet ook verdere diensten aanbieden, zoals onderhoud en reparaties. De gemeente heeft afspraken gemaakt met de leverancier over onder andere levertermijnen. 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 een op maat gemaakt hulpmiddel).[28]



Figuur 2 *Proces van melding tot levering van hulpmiddelen, schematische weergave*

[28] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023; Intern document *Werkafspraken implementatie Wmo hulpmiddelen 2024*, 1 februari 2024, p. 20.

Bestuurlijk deel

Conclusies

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 Wet maatschappelijke ondersteuning (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 ons cliëntonderzoek 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 ons cliëntonderzoek bleek ook dat cliënten niet goed op de hoogte zijn dat zij 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 we hierna nader toelichten en onderbouwen.

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. We constateren ook 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[29] kwaliteitseisen voor aanbieders van hulpmiddelen op te nemen. Ook heeft het college wel concrete prestatieafspraken met de gecontracteerde leveranciers van hulpmiddelen gemaakt.

Deze deelconclusie is gebaseerd op de volgende bevindingen die we in hoofdstuk 1 nader toelichten en onderbouwen:

1.1 De gemeenteraad voldoet aan de Wmo door kwaliteitseisen voor aanbieders van maatwerkvoorzieningen in een verordening op te nemen
1.2 De gemeenteraad heeft, in afwijking van de Wmo, in het eigen beleidsplan geen prestatie-indicatoren voor aanbieders van hulpmiddelen opgenomen
1.3 De gemeenteraad maakt, in afwijking van de Wmo, in het beleidsplan niet duidelijk welke resultaten behaald moeten worden en aan de hand van welke criteria de resultaten worden gemeten
1.4 De gemeenteraad gaat, in afwijking van de Wmo, in het beleidsplan niet in op de wijze waarop mensen worden ondersteund met maatwerkvoorzieningen, zoals hulpmiddelen
1.5 In afwijking van de Wmo en ondanks maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op de uitvoering van de Wmo is het beleidsplan 'Gezond en veerkrachtig 2019-2022' voor de uitvoering van de Wmo gedateerd

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 nakomen. Cliënten geven de leveranciers van hulpmiddelen in het eerste kwartaal van 2026 een 7,5.

[29] *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

Ook komen er weinig klachten binnen bij de gemeente. Maar uit ons onderzoek 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. Ons 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 ons onderzoek, 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 ons cliëntonderzoek blijkt dat cliënten in de praktijk veelal niet op de hoogte zijn dat zij kunnen kiezen tussen twee leveranciers. De cliënten uit ons 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.

Deze deelconclusie is gebaseerd op de volgende bevindingen die we in hoofdstuk 2 nader toelichten en onderbouwen:

2.1 Het college heeft verschillende aspecten voor een zorgvuldige voorbereiding van het contract niet uitgevoerd of niet vastgelegd
2.2 Het college heeft grotendeels zicht op de tijdigheid van de levering van Wmo-hulpmiddelen, maar tegelijk weinig zicht op de kwaliteit van deze hulpmiddelen
2.3 Het college maakt geen gebruik van contractuele mogelijkheden om te sturen op het niet nakomen van contractuele afspraken
2.4 Het college is transparant over de voorwaarden voor de opdrachtverlening, maar houdt zich hier voor wat betreft de keuzevrijheid voor cliënten en de selectie van de leverancier niet aan

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.

Deze deelconclusie is gebaseerd op de volgende bevindingen die we in hoofdstuk 3 nader toelichten en onderbouwen:

3.1 Het college rapporteert, in overeenstemming met de Wmo, minimaal jaarlijks over de Wmo, maar legt niet duidelijk uit waar de gepresenteerde resultaten betrekking op hebben
3.2 Het college geeft de gemeenteraad geen informatie over de kwaliteit en tijdigheid van geleverde hulpmiddelen
3.3 Het college kan op basis van door de gemeenteraad vastgestelde resultaten en prestatie-indicatoren niet over de voortgang van de ondersteuning met hulpmiddelen rapporteren, terwijl de Wmo dit wel voorschrijft

Aanbevelingen

We formuleren op basis van de conclusies uit dit onderzoek vijf aanbevelingen. 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.

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.[30] 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.

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’.[31] 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

[30] Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, artikel 2.1.2.
[31] *Aanbestedingswet 2012,* artikel 1.9.

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.

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 tijdige beschikbaarheid 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.[32] Om die verantwoordelijkheid voor de kwaliteit in de praktijk te realiseren moet het college onder meer voorzien in goed contract- en leveranciersmanagement.[33] 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

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

cliëntondersteuning kunnen krijgen. De wetgever benadrukt namelijk dat cliëntondersteuning op zichzelf 'een belangrijke bijdrage kan leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van mensen'.[34]

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 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.

[34] Memorie van toelichting, p. 31

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;[35]
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.

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.

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

Reactie College van burgemeester en wethouders

Den Haag

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Rekenkamer Den Haag
T.a.v. H.A. Twisk
Postbus 16079
2500 BB Den Haag

Datum
3 november 2026

Onderwerp
Bestuurlijke reactie op onderzoek

Uw kenmerk
RK.2026.22
Ons kenmerk
OCW/11107788

Contactpersonen
Bas van den Berg en Theo Bovenlander
Dienst
Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn
Afdeling
OCW Stad en Bestuur
Telefoonnummer
(070) 75 25 349
E-mailadres
theo.bovenlander@denhaag.nl

Geachte heer Twisk,

Uw Rekenkamer voerde een onderzoek uit naar de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen. U bood het rapport aan op 6 oktober 2026. Hiermee biedt u ons gelegenheid voor bestuurlijk wederhoor. Graag maken wij van die mogelijkheid gebruik.

1. Algemeen
U kondigde het onderzoek aan op 3 juni 2025. Vervolgens deed u onderzoek en navraag in de periode november 2025 t/m oktober 2026. Het college waardeert de uitgebreidheid en doorwrochtheid van uw onderzoek. U beschrijft veel en heel verschillende aspecten in uw feitenrapport. Wij herkennen daar veel van. Ook zijn wij dankbaar dat onze ambtelijke reactie (in 39 punten) op bijna alle punten leidde tot een aanpassing of verduidelijking van het feitenrapport.

Het college omarmt uw aanbevelingen waar dat kan. Hierna volgt in de paragrafen 2 t/m 4 een reactie op hoofdlijnen. Wij geven steeds aan hoe wij aankijken tegen de aanbevelingen, en wat wij in de toekomst willen verbeteren. Hier alvast een algemene opmerking. Veel bemerkingen zijn gericht op het bureaucratisch proces. Wij zullen eraan werken die bureaucratische aandachtspunten te verminderen of herstellen. Maar het college zou het betreuren wanneer daardoor de aandacht wegebt voor het vele dat goed gaat. Wij zijn daarom erkentelijk dat uw cliëntuitvraag, hoewel niet representatief,[36] uitwees dat ook die respondenten over het algemeen tevreden zijn met de Wmo-hulpmiddelen.[37] En u vermeldde dat onze

[36] Zie de ambtelijke reactie op het concept-feitenrapport, opmerking 20.
[37] Zie het feitenrapport Wmo-hulpmiddelen, pag. 29.

cliënten hun leveranciers waardeerden met een 7,5 (op een schaal van 10).[38] Juist deze aspecten uit de leefwereld van onze inwoners is waar dit college zich voor inzet!

2. Beleidsmatig *(= aanbeveling 1 en 4)*
Het college herkent de bevindingen voor de Wmo-hulpmiddelen dat het beleidsplan niet (meer) actueel is. Het actuele Wmo-beleid is op verschillende plekken beschreven en vastgelegd. Bijvoorbeeld in visies, programma's, actielijnen, beleidsagenda's en -kaders, beleidsbrieven en aanbestedings-documenten. Het voordeel is dat wij daarover het goede gesprek konden voeren met de Raad. En even zo vaak van gedachten wisselden en inzichten meenamen vanuit de Raad. Maar wij zijn het ook met u eens dat het nadeel is dat daardoor op verschillende plekken en niveaus is vastgelegd wat de beleidsvoornemens zijn voor ondersteuning met Wmo-hulpmiddelen, wat de prestatie-indicatoren zijn voor de leveranciers, welke resultaten het gemeentebestuur beoogt en welke criteria daarbij worden gehanteerd. Wat ontbreekt is een door de Raad vastgestelde "paraplu." Die gaan wij opstellen. Deze actualisatie beschrijft alle aspecten (beleidsvoornemens, prestatie-indicatoren, beoogde resultaten en hun criteria) voor het huidige beleid en uitvoeringspraktijk. De lopende programma's en actielijnen behouden zo hun handelingsruimte. Dat past ook goed bij ons coalitieakkoord. Want daarin geven wij aan dat waar de afgelopen jaren veel inzet is gepleegd om nieuwe beleidsstukken te maken, we de komende jaren de uitvoering centraal zetten.[39]

Vervolg:
- Wij actualiseren het beleidsplan zodat deze voor de Wmo-hulpmiddelen alle vereiste aspecten beschrijft (beleidsvoornemens, prestatie-indicatoren, beoogde resultaten en hun criteria).
- Wij nemen in dat raadsvoorstel op hoe en waarover het college de Raad periodiek informeert (voorgenomen resultaten, prestatie-indicatoren voor leveranciers, eenduidige begrippen).

3. Inkoop *(= aanbeveling 2)*
Het college herkent de bevinding 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 herkennen wij dat de werkwijze op onderdelen afweek van de VNG-handreiking. Daarbij merken wij op dat een VNG-handreiking bedoeld is als praktische gids om gemeenten te ondersteunen bij een soepele en eenduidige uitvoering. Het betreft dus géén bindende regelgeving, maar een hulpmiddel. Dit past bij de beleidsvrijheid die gemeenten hebben bij de uitvoering van de Wmo. Wel vindt het college het belangrijk dat steeds wordt voldaan aan de eisen die de aanbestedingswet stelt. Afdeling Inkoop constateerde dat tijdens deze aanbesteding is voldaan aan deze wetgeving.[40]

Wij bevorderen bij toekomstige aanbestedingen voor de Wmo-hulpmiddelen dat VNG-handreikingen worden geraadpleegd en waar mogelijk worden toegepast. Wij nemen in het format voor de aanbestedingsstrategie (verplicht document bij EU-aanbestedingen) een verwijzing op naar de website van de VNG. En voegen ruimte toe voor de afweging hoe met die VNG-handreikingen is omgegaan.

Wij herkennen dat niet alle marktpartijen van tevoren zijn uitgenodigd voor de marktconsultatie. Het is echter geen verplichting om alle potentiële leveranciers uit te nodigen.[41] Tegelijkertijd constateren wij dat de landelijke markt voor Wmo-hulpmiddelen overzichtelijk is en dat alle vier landelijke leveranciers zich

[38] In de periode dat de Rekenkamer bezig was met het onderzoek varieerde de cliënttevredenheid over de leveranciers. Een 8,2 in Q4 2025, een 7,5 in Q1 2026, en een 7,9 in Q2 2026.
[39] Zie het Coalitieakkoord 2026-2030, 'Voor Den Haag, met Den Haag' (RIS325929).
[40] Zie de ambtelijke reactie op het concept-feitenrapport, opmerking 11.
[41] Zie PIANOo, stap 1 voor de keuze tussen open of gesloten vorm van marktconsultatie in Stappenplan marktconsultatie | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden

inschreven op deze aanbesteding.[42] Wij hebben daarom de intentie bij de volgende aanbesteding die vier leveranciers uit te nodigen voor de marktconsultatie.

<u>*Vervolg*</u>:
- Wij wijzigen het format voor de aanbestedingsstrategie en nemen daarin een verwijzing op naar de geldende VNG-handreiking. En voegen ruimte toe voor een afweging hoe daarmee is omgegaan.
- Wij wegen bij de volgende aanbesteding voor Wmo-hulpmiddelen af welke vorm van markt-consultatie het beste aansluit bij de marktsituatie. De intentie is dat alle relevante leveranciers uitgenodigd worden inbreng te geven.

4. Contract- en relatiemanagement *(= aanbeveling 3)*
Het college herkent het belang om actief zicht te houden op de ervaren kwaliteit en tijdigheid. Juist daarom heeft het college in de aanbesteding en het inkoopcontract uitdrukkelijk een relatie gelegd met de kwaliteitsstandaarden in de Europese en Nederlandse wetgeving. In aanvulling daarop verzamelen wij trendmatige informatie over de kwaliteit. Bijvoorbeeld via het klantonderzoek door de leveranciers, via ons eigen gemeentelijke klanttevredenheidsonderzoek, de klachtenoverzichten van de leveranciers en de periodieke managementrapportages. Dat vormt de input voor onze periodieke overleggen met de leveranciers in het kader van Contract- en Relatiemanagement.[43] Wij gaan onze interne standaarden aanscherpen. In elk geval 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. Zodat de geldende afspraken en de gemaakte afwegingen bij het monitoren en sturen voldoende herleidbaar en vindbaar zijn.

Wel ziet het college hier een zekere spanning tussen de wens tot volledigheid en de mogelijkheden in de praktijk. Wij hebben te maken met begrensde middelen, mensen en tijd. Niet alles kan, en zeker niet tegelijk. Bovendien is het onwenselijk dat zoveel geregistreerd en gemeten wordt dat het overzicht kwijtraakt. Zo krijgen we wel meer cijfers, maar weten we eigenlijk minder (= *performance paradox*).[44]

We zien ook verbetermogelijkheden bij de informatievoorziening aan onze cliënten. We gaan informatie over het presteren van de hulpmiddelenleveranciers openbaar maken. En wij vergroten de bekendheid van cliëntondersteuning en over keuzemogelijkheid tussen de leveranciers. We doen dit binnen de randvoorwaarde dat het ook praktisch mogelijk moet zijn. De hulpmiddelenmarkt in Nederland is geen volledig vrije markt. Het is onwenselijk wanneer een enkele eis zou leiden tot uitval van de interesse bij één van de weinige beschikbare leveranciers. Aanpassingen in de informatie-voorziening gebeuren daarom steeds in overleg met de gecontracteerde leveranciers.

<u>*Vervolg*</u>:
- Wij onderzoeken hoe het zicht op (ervaren) kwaliteit en tijdigheid van de ondersteuning met Wmo-hulpmiddelen vergroot kan worden via managementrapportages en Contract- en Relatiemanagement.
- Wij scherpen onze interne richtlijnen aan voor de verslaglegging van contractgesprekken, monitoren van contractuele afspraken, en tussentijds gemaakte afspraken herleidbaar vastleggen.
- Wij verbeteren de informatievoorziening aan onze cliënten, digitaal en via de Productgroep Wmo, over de beschikbaarheid van cliëntondersteuning, over de keuzevrijheid van cliënten en de *random* keuze. En met informatie over de prestaties van de gecontracteerde leveranciers.

---

[42] Zie de ambtelijke reactie op het concept-feitenrapport, opmerking 13 en 14.
[43] Zie de ambtelijke reactie op het concept-feitenrapport, opmerking 18.
[44] Jos van der Lans, 'Ontregelen.'

Vervolg *(= aanbeveling 5)*
In het kader van bestuurlijk wederhoor reageert het college met deze brief op uw aanbevelingen, en schetst de voorgenomen verbeterrichtingen. U heeft het voornemen de Raad te adviseren het college op te dragen binnen twee maanden een planning naar de Raad te sturen voor de opvolging van dit onderzoek. Het college hoopt in dat plan van aanpak de vervolgacties in meer detail te beschrijven en een tijdsindicatie op te nemen.

Tenslotte danken wij u hartelijk voor de getoonde interesse voor onze Wmo-processen en -cliënten. En wij wensen u succes met de afronding van uw onderzoek.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,	de burgemeester,
Ilma Merx	Jan van Zanen

Nawoord

Op 5 november heeft de Rekenkamer Den Haag de bestuurlijke reactie op de conclusies en aanbevelingen ontvangen van het college van burgemeester en wethouders. Wij danken het college voor zijn reactie. De rekenkamer constateert dat het college aangeeft onze aanbevelingen te omarmen waar dat kan en hiervoor vervolgstappen heeft geformuleerd. Op enkele punten reageert het college slechts op een deel van onze aanbevelingen of is nog niet geheel duidelijk of het college alle punten uit onze aanbevelingen oppakt. Wij benadrukken dat het volledig overnemen van de aanbevelingen nodig is om te voldoen aan de eisen uit de Wmo en afspraken die de gemeente zelf vanuit het belang van de cliënt heeft vastgelegd. Hieronder geven we per aanbeveling een weergave van de reactie van het college en het nawoord van de rekenkamer.

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.

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 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.

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 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;
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.

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;[45]
b. eenduidige begrippen en toelichtingen te gebruiken zodat duidelijk is waar de resultaten in de rapportages betrekking op hebben.

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.

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

Nawoord rekenkamer:

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

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.

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.

Feitelijk deel

Hoofdstuk 1: De gemeenteraad als kadersteller

In dit hoofdstuk lichten we toe hoe de gemeenteraad zijn wettelijke verantwoordelijkheid neemt voor de kwaliteit en tijdigheid van Wmo-hulpmiddelen. In de Wmo is opgenomen dat de gemeenteraad de verantwoordelijkheid draagt om vast te stellen hoe de gemeente maatschappelijke ondersteuning aan inwoners biedt.[46] Ook stelt de Wmo ten aanzien van de kwaliteit en tijdigheid eisen aan de kaderstelling door de raad. Deze eisen gelden soms voor de hele Wmo en soms alleen voor de maatwerkvoorzieningen, waar de hulpmiddelen onderdeel van zijn. Aan deze maatwerkvoorzieningen moet de raad bijvoorbeeld kwaliteitseisen stellen. Ook moet de gemeenteraad in een periodiek vastgesteld beleidsplan onder meer prestatie-indicatoren vaststellen. Verder moet de raad gewenste resultaten (en bijbehorende meetcriteria) en beleidsvoornemens voor maatwerkvoorzieningen opnemen.[47]

Wij constateren dat de gemeenteraad:

1. voldoet aan de Wmo door kwaliteitseisen voor aanbieders van maatwerkvoorzieningen in een verordening op te nemen;
2. afwijkt van de Wmo door in het eigen beleidsplan geen prestatie-indicatoren voor aanbieders van hulpmiddelen op te nemen;
3. afwijkt van de Wmo door in het beleidsplan niet duidelijk te maken welke resultaten behaald moeten worden en aan de hand van welke criteria deze worden gemeten;
4. afwijkt van de Wmo door in het beleidsplan niet in te gaan op de wijze waarop mensen worden ondersteund met maatwerkvoorzieningen, zoals hulpmiddelen;
5. afwijkt van de Wmo en ondanks maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op de uitvoering van de Wmo is het beleidsplan ‘Gezond en veerkrachtig 2019-2022’ voor de uitvoering van de Wmo gedateerd.

Deze bevindingen lichten we in dit hoofdstuk nader toe. Per bevinding gaan we ook in op de gehanteerde norm(en). In bijlage 2 lichten wij de normen uitgebreid toe.

Bevinding 1.1: De gemeenteraad voldoet aan de Wmo door kwaliteitseisen voor aanbieders van maatwerkvoorzieningen in een verordening op te nemen

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.[48] Onder andere moet de gemeenteraad vaststellen voor welke voorzieningen aanbieders verplicht zijn een klachtenregeling

[46] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1.
[47] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015,* artikel 2.1.2 lid 2 sub f, lid 6 en artikel 2.1.3 lid 2 sub c.
[48] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015,* artikel 2.1.3; Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 133.

te hebben en welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen.[49] Met de verordening kan de gemeente specificeren aan welke kwaliteitseisen de aanbieders van maatwerkvoorzieningen moeten voldoen. De Wmo benoemt daarvoor zelf een aantal uitganspunten.[50]

De gemeenteraad heeft, in overeenstemming met de Wmo, in de *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018* (hierna: Verordening) opgenomen, dat aanbieders een laagdrempelige klachtenregeling moeten hebben voor de behandeling van klachten van cliënten. Het college moet dit opnemen in contracten met aanbieders.[51]

In overeenstemming met de Wmo heeft de gemeenteraad in de Verordening ook kwaliteitseisen opgenomen voor aanbieders.[52] Aanbieders moeten zorgen dat voorzieningen van goede kwaliteit zijn. Het college moet de kwaliteit borgen door daarover afspraken te maken met aanbieders.[53] In de Verordening staan verschillende eisen waaraan de aanbieders van voorzieningen moeten voldoen.[54] Zo moeten zij onder andere (maatwerk)voorzieningen afstemmen op de persoonlijke situatie en andere vormen van zorg die de cliënt ontvangt.[55] Ook eist de gemeenteraad dat de aanbieders deskundig personeel inzetten en in overeenstemming met de professionele beroepsstandaard handelen.[56] Verder geeft de gemeenteraad in de Verordening aan, dat ook het college nadere regels kan stellen aan de kwaliteit van voorzieningen.[57] Ook staat vermeld dat het college moet toezien op naleving van de eisen door periodiek te overleggen met de aanbieders, een jaarlijks cliëntervaringsonderzoek uit te voeren en eventueel in overleg met de cliënt de geleverde voorzieningen te controleren.[58] Tot slot heeft de gemeenteraad in de Verordening een bepaling opgenomen die het college verplicht een plan van aanpak op te stellen voor het monitoren en controleren van de kwaliteit van de geleverde ondersteuning.[59]

Bevinding 1.2: De gemeenteraad heeft, in afwijking van de Wmo, in het eigen beleidsplan geen prestatie-indicatoren voor aanbieders van hulpmiddelen opgenomen

In 2019 heeft de gemeenteraad het beleidsplan *Gezond en Veerkrachtig: Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid Den Haag 2019-2022* (hierna: het beleidsplan) vastgesteld.[60] De gemeenteraad

[49] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.3, lid 2 sub d & c; Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p.135.
[50] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 3.1; Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 135, 164.
[51] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018*,* artikel 7.2 lid 1.
[52] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018*,* artikel 5.1, lid 1.
[53] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018, artikel 5.1, lid 1 & 2.
[54] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018*,* artikel 5.1, lid 1.
[55] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018, artikel 5.1, lid 1, sub a & b.
[56] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018, artikel 5.1, lid 1, sub c & d.
[57] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018, artikel 5.1, lid 3.
[58] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018, artikel 5.1, lid 4.
[59] *Verordening maatschappelijke ondersteuning,* 2018, artikel 5.2, lid 3.
[60] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag 2019-2022,* Gemeenteraad, 29 oktober 2019.

heeft in dit beleidsplan niet, zoals vereist in de wet, prestatie-indicatoren voor aanbieders (van Wmo-zorg) opgenomen. In het beleidsplan staan alleen uitgangspunten voor aanbieders van maatwerkarrangementen, bijvoorbeeld 'ondersteuning naar zelfredzaamheid en participatie' of 'positieve gezondheid: mogelijkheden in plaats van beperkingen'.[61] Deze uitgangspunten zijn niet geformuleerd als prestatie-indicatoren. Daarnaast vallen hulpmiddelen niet onder de maatwerkarrangementen.[62]

Naast het beleidsplan hebben we in andere kaderstellende documenten van de raad gekeken naar de aanwezigheid van prestatie-indicatoren voor aanbieders. Aanvullend op het beleidsplan heeft het college namelijk ook actieprogramma's ontwikkeld,[63] waarvan de gemeenteraad er drie heeft vastgesteld.[64] Ook hierin staan geen prestatie-indicatoren voor aanbieders van Wmo-zorg.[65]

De gemeenteraad heeft in de programmabegrotingen wel een indicator 'klanttevredenheid' opgenomen.[66] Deze indicator geeft weer 'in hoeverre respondenten vinden dat voor hun hulpvraag een passende oplossing wordt gevonden'.[67] Hoewel deze indicator ook deels betrekking kan hebben op de ervaringen met aanbieders, zal de tevredenheid over een passende oplossing voor een groot deel afhangen van de Wmo-indicatie van de gemeente.[68] Dat betekent dat met name het toegangstraject van de gemeente, waarin zij onderzoek doet en een indicatie geeft, meeweegt in de uitkomst van deze indicator. De indicator is daarom ongeschikt om de prestaties van aanbieders te volgen.

Het college heeft wel prestatie-indicatoren opgenomen in de contractuele afspraken met leveranciers. Dit zijn bijvoorbeeld lever- en reparatietermijnen en de bijbehorende servicegraden.[69] Deze eisen komen alleen niet tegemoet aan de eis uit de Wmo dat de raad prestatie-indicatoren voor leveranciers vaststelt.

---

[61] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag 2019-2022*, Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p. 24.
[62] Maatwerkarrangementen omvatten niet de hele Wmo. Volgens de *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018 Den Haag (artikel 1.1)* is een maatwerkarrangement 'een (combinatie van) huishoudelijke hulp, (woon)begeleiding, dagbesteding, kortdurend verblijf of beschermd wonen'.
[63] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag* 2019-2022, Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p. 7, 32, 34.
[64] RIS309230 Raadsvoorstel *Voorstel van het college inzake Raadsvoorstel Actieprogramma Preventie Volksgezondheid Den Haag 2020-2023,* Gemeenteraad, 16 juni 2021; RIS305595 Raadsvoorstel *Voorstel van het college inzake Actieprogramma mensenhandel Den Haag 2020-2023,* Gemeenteraad, 18 juni 2020; RIS303214 Raadsvoorstel *Actieprogramma Zorg en Innovatie 2019-2022,* Gemeenteraad, 16 oktober 2019.
[65] Analyse rekenkamer van de actieprogramma's die genoemd zijn in het Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid Den Haag 2019-2022 en zijn vastgelegd door de raad: Preventie Volksgezondheid Den Haag 2020-2023, Mensenhandel Den Haag 2020-2023, Zorg en Innovatie 2019-2021.Ook in het vernieuwde actieprogramma Mensenhandel (RIS320843 - vastgesteld door de raad), aangeleverd door de ambtelijke organisatie tijdens het feitelijk wederhoor, staan geen prestatie-indicatoren voor aanbieders van hulpmiddelen opgenomen.
[66] Analyse van de programmabegrotingen vanaf ingang beleidsplan (2019) tot en met 2025.
[67] Bijvoorbeeld RIS319799 Raadsvoorstel *Bijlage 1 Programmabegroting 2025-2028*, Gemeenteraad, 10 september 2024, p. 108.
[68] Een Wmo-indicatie is het officiële besluit van de gemeente om wel of geen Wmo-voorziening toe te kennen en welke voorzieningen dat zijn. Zie ook Bijlage 4: begrippenlijst.
[69] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023; Intern document *Werkafsprakenboek Den Haag 2024-2031, (datum onbekend).*

Wat zijn prestatie-indicatoren?

Een prestatie-indicator is een 'meetbaar element' waarvoor bewijs of brede overeenstemming bestaat dat het geschikt is om de kwaliteit van beleid en uitvoering te meten.[70] Prestatie-indicatoren worden meestal uitgedrukt in een getal. Met een prestatie-indicator kunnen organisaties zien of de gewenste inspanningen worden geleverd.[71] Een 'resultaat' is een beschrijving van wat deze inspanningen op zouden moeten leveren.[72]

Bevinding 1.3: De gemeenteraad maakt, in afwijking van de Wmo, in het beleidsplan niet duidelijk welke resultaten behaald moeten worden en aan de hand van welke criteria de resultaten worden gemeten

De Wmo 2015 schrijft voor dat de gemeenteraad in het beleidsplan moet aangeven welke resultaten het gemeentebestuur wil behalen in de periode waarop het plan zich richt. Daarbij moet de raad duidelijk maken welke criteria hij hanteert om te meten hoe deze resultaten zijn behaald.[73]

In het beleidsplan, dat loopt van 2019 tot en met 2022, stelt de gemeenteraad geen resultaten en meetbare criteria vast. Het plan bevat met name uitgangspunten en algemene ambities, zoals zelfredzaamheid, preventie en toegankelijke zorg.[74] Deze worden niet gepresenteerd als of uitgewerkt tot resultaten met de bijhorende meetbare criteria. Daardoor is onduidelijk wat het gemeentebestuur aan het einde van de periode 2019-2022 wil hebben bereikt en hoe de raad dat wil meten. Zo noemt het beleidsplan voor het uitgangspunt 'toegankelijke zorg' verschillende doelen: informatie en advies goed toegankelijk voor iedereen, ondersteuning betaalbaar en begrijpelijk.[75] Concrete resultaten aan het einde van de periode staan er niet in, zoals wie in welke mate bereikt moet zijn.

Naast het beleidsplan hebben we in de door de raad vastgestelde actieprogramma's en de programmabegrotingen gekeken of de raad resultaten en criteria om deze te meten heeft

---

[70] *Prestatie-indicatoren*, website VZinfo (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport), (datum onbekend), https://www.vzinfo.nl/prestatie-indicatoren#:~:text=Een%20prestatie%20indicator%20is%20een,en%20veranderingen%20daarin%20te%20detecteren, geraadpleegd op 28 april 2026.
[71] *Prestatie-indicatoren*, website VZinfo (Ministerie van Volksgezondheid en Welzijn en Sport), (datum onbekend), https://www.vzinfo.nl/prestatie-indicatoren#:~:text=Een%20prestatie%20indicator%20is%20een,en%20veranderingen%20daarin%20te%20detecteren, geraadpleegd op 28 april 2026; Van Dale (2e druk). *Groot woordenboek der Nederlandse taal,* Van Dale uitgevers.
[72] Van Dale (2e druk). *Groot woordenboek der Nederlandse taal,* Van Dale uitgevers.
[73] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.2 lid 6.
[74] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag 2019-2022*, Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p. 11-13.
[75] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag 2019-2022*, Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p. 13.

vastgesteld. In de door de gemeenteraad vastgestelde actieprogramma's[76] maakt de gemeenteraad niet duidelijk welke resultaten behaald moeten worden, en welke criteria hij hanteert.

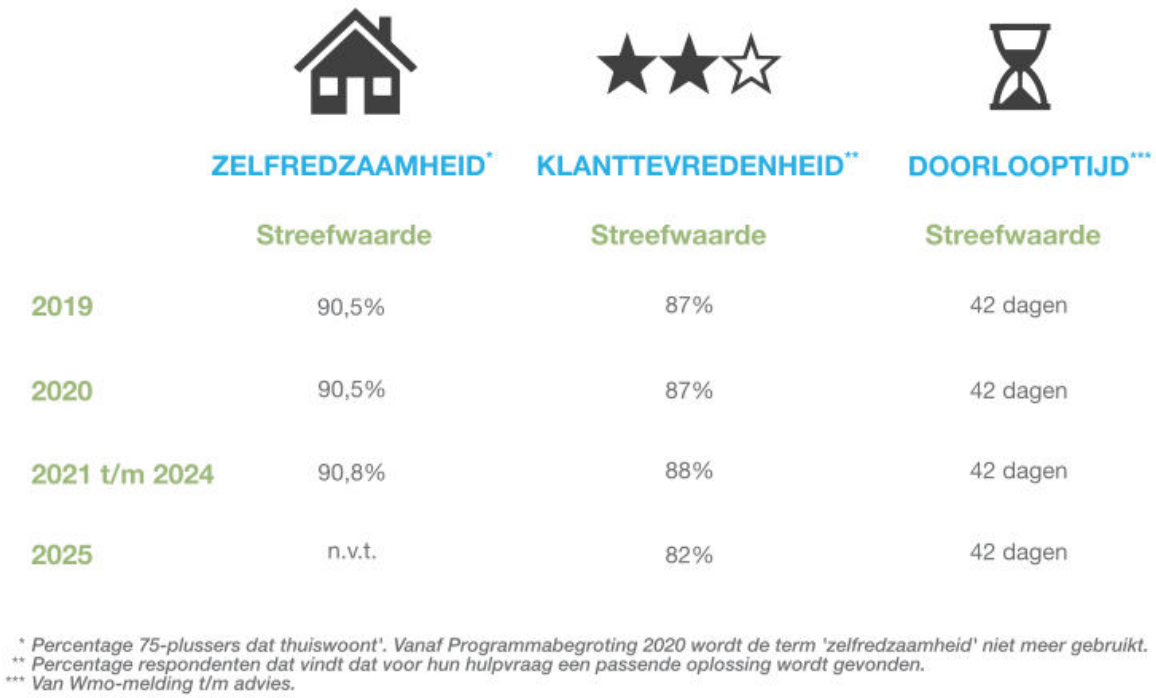
Voor de programmabegrotingen geldt dat het onderdeel 'wat willen we bereiken?' zich beperkt tot algemene beschrijvingen, zoals 'de Wmo-zorg goedkoper en/of met een hogere kwaliteit aan de burger' en 'een efficiënter voorzieningenaanbod in hulpmiddelen en woningaanpassingen'.[77] De gemeenteraad formuleert ook hier geen resultaten en maakt ook niet duidelijk welke criteria hij hanteert om bijvoorbeeld te meten wat 'laagdrempelig', 'hoge kwaliteit' of 'efficiënter' is.

In de programmabegrotingen heeft de raad wel indicatoren opgesteld met bijbehorende streefwaarden, oftewel beoogde resultaten.[78] Eén daarvan, zelfredzaamheid, komt overeen met een van de negen uitgangspunten uit het beleidsplan. In de programmabegroting wordt zelfredzaamheid gedefinieerd als het percentage Haagenaars van 75-jaar en ouder dat nog thuis woont. [79] In de programmabegroting van 2019 heeft de raad bijvoorbeeld vastgesteld dat 91,5% van de 75-plussers nog thuis moet wonen in 2022.[80] Dergelijke streefwaarden heeft de raad ook opgenomen voor de andere indicatoren voor de Wmo: 'klanttevredenheid' en vanaf 2020 'doorlooptijd'.[81]

De gemeenteraad en het college hebben de afgelopen jaren regelmatig afgestemd over de inhoud van (voortgangs-) rapportages, bijvoorbeeld door specifieke informatie op te nemen over de looptijd van indicaties voor huishoudelijke hulp.[82] Daarbij zijn echter alleen afspraken gemaakt over te leveren informatie. Er is niet ook door de gemeenteraad bepaald wat streefwaarden zijn. Er zijn dus geen doelen of beoogde resultaten vastgelegd met deze afstemming.[83] Ook is de raad geïnformeerd

[76] Analyse rekenkamer van de actieprogramma's: *Preventie Volksgezondheid Den Haag 2020-2023*, *Mensenhandel Den Haag 2020-2023*, *Zorg en Innovatie 2019-2021*. Ook in het vernieuwde actieprogramma Mensenhandel (RIS320843 - vastgesteld door de raad), aangeleverd door de ambtelijke organisatie tijdens het feitelijk wederhoor, zijn geen resultaten voor de Wmo opgenomen.
[77] RIS300472 Raadsbesluit Bijlage 2 *Programmabegroting 2019-2022*, Gemeenteraad, 10 september 2018, p. 84; RIS306159 Raadsbesluit Bijlage 2 *Programmabegroting 2021-2024*, Gemeenteraad, 8 september 2020, p. 86.
[78] Analyse programmabegrotingen 2019-2022, 2020-2023, 2021-2024, 2022-2025, 2023-2026, 2024-2027, 2025-2028
[79] Analyse van de programmabegroting 2018 t/m 2025. In 2025 is deze indicator niet meer meegenomen. In de programmabegrotingen 2018 en 2019 is zelfredzaamheid een indicator. Vanaf 2020 wordt alleen de definitie 'percentage 75-plussers dat thuis woont' gebruikt.
[80] RIS300472 Raadsbesluit Bijlage 2 *Programmabegroting 2019-2022*, Gemeenteraad, 10 september 2019, p. 77.
[81] Analyse programmabegrotingen 2019-2022, 2020-2023, 2021-2024, 2022-2025, 2023-2026, 2024-2027, 2025-2028
[82] BSD/11085412 Feitelijk wederhoor ambtelijke organisatie, 17 juli 2026.
[83] De ambtelijke organisatie heeft hier in het feitelijk wederhoor de volgende bronnen voor aangeleverd: RIS302326 Commissiebrief Jaarrapportage Jeugd en Wmo 2018, College van Burgemeester en Wethouders, 9 april 2019, p.1; RIS303809 Commissiebrief Halfjaarrapportage 2019 Jeugd en Wmo, College van Burgemeester en Wethouders, 29 oktober 2019, p.5; RIS311603 Afdoening motie Minder keukentafelgesprekken, Gemeenteraad, 29 maart 2021, p.4; RIS318838 Commissiebrief Bijlage Jaarrapportage 2023 Wmo, College van Burgemeester en Wethouders, 14 mei 2024, p.19; RIS323357 Beantwoording SV Meer AED's daar red je levens mee, Gemeenteraad, 11 november 2025, p2; RIS315540 Collegebesluit Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023; RIS316403 Commissiebrief OCW.10542635 Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen, College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023; RIS317040 Verslag van de openbare vergadering van de Commissie Samenleving, Gemeenteraad, 12 oktober 2023; RIS320805 Commissiebrief Halfjaarrapportage 2024 Wmo, College van Burgemeester en Wethouders, 10 december 2024, p.5-6; RIS315931 Bijlage Rekeningencommissierapport 2022, Rekeningencommissie, 22 juni 2023, p.52; RIS300428 Commissiebrief Beheersingskosten jeugdhulp Wmo, College van Burgemeester en Wethouders, 4 september 2018, p.7; RIS301219 Commissiebrief 2de voortgangsrapportage Wmo en Jeugd, College van Burgemeester en Wethouders, 4 december 2018, p.13.

over de aanbesteding hulpmiddelen en hebben zij de mogelijkheid gekregen om input te leveren op het PvE. Hier heeft de raad geen gebruik van gemaakt.[84]



	ZELFREDZAAMHEID*	KLANTTEVREDENHEID**	DOORLOOPTIJD***
	Streefwaarde	Streefwaarde	Streefwaarde
2019	90,5%	87%	42 dagen
2020	90,5%	87%	42 dagen
2021 t/m 2024	90,8%	88%	42 dagen
2025	n.v.t.	82%	42 dagen

Figuur 3 Indicatoren voor de Wmo uit de programmabegrotingen 2019-2025[85]

Bevinding 1.4: De gemeenteraad gaat, in afwijking van de Wmo, in het beleidsplan niet in op de wijze waarop mensen worden ondersteund met maatwerkvoorzieningen, zoals hulpmiddelen

De gemeenteraad is volgens de wet verplicht om in het beleidsplan beleidsvoornemens op te nemen voor besluiten of handelingen van het college om maatwerkvoorzieningen aan te bieden.[86] Onder maatwerkvoorzieningen vallen ook hulpmiddelen.[87] De maatwerkvoorzieningen moeten de zelfredzaamheid en participatie van mensen ondersteunen. [88] De wetgever vraagt dat in het

[84] BSD/11085412 Feitelijk wederhoor ambtelijke organisatie, 17 juli 2026.
[85] In de Programmabegroting van 2019 is ook de indicator 'Percentage Hagenaars 18 jaar en ouder, met maatwerkvoorziening' opgenomen. Deze is niet meer opgenomen voor de programmabegrotingen vanaf 2020.
[86] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015,* artikel 2.1.2, lid 2, sub f.
[87] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 1.1.1.
[88] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 2.1.2, lid 2, sub f.

beleidsplan met bijzondere zorgvuldigheid wordt aangegeven op welke manier de gemeente in individuele gevallen ondersteuning biedt, ofwel welke maatwerkvoorzieningen de gemeente biedt.[89]

Het beleidsplan van de gemeente Den Haag biedt deze informatie maar heel beperkt. In het plan staat dat de gemeenteraad zich inzet om de zelfredzaamheid en participatie van mensen te bevorderen die dat nodig hebben.[90] Hoe de raad dit wil bereiken met maatwerkvoorzieningen, en dus ook met hulpmiddelen, is niet duidelijk. Zo beschrijft de gemeenteraad niet wat de gemeente precies onderneemt om mensen met een maatwerkvoorziening bij te staan. Wel staat in het plan dat de gemeente 'ondersteuning op maat' inzet voor iedereen die '(tijdelijk) minder veerkrachtig' is. Ook staat erin dat de gemeente alleen hulp op maat aanbiedt, als lichtere en vrij toegankelijke vormen van ondersteuning geen oplossing bieden. Waar mogelijk wil de gemeente ondersteuning op maat tijdelijk aanbieden. Tot slot geeft de gemeente aanbieders meer ruimte om maatwerk te verlenen.[91] Hulpmiddelen worden één keer genoemd in het plan, in het kader van de eigen bijdrage. Ze maken geen onderdeel uit van zaken waarover de gemeenteraad beleidsvoornemens heeft geformuleerd.[92]

In het beleidsplan maakt de gemeenteraad ook niet duidelijk welke ondersteuning de gemeente in individuele gevallen geeft en wat de maatwerkvoorzieningen zijn die de gemeente allemaal biedt. In het plan staat wel een aantal voorbeelden van 'ondersteuning op maat': vervoersvoorzieningen, individuele begeleiding, huishoudelijke hulp, dagbesteding en respijtzorg.[93] Maar dit overzicht is niet volledig; de gemeente biedt namelijk ook woningaanpassing en hulpmiddelen aan.

Naast het beleidsplan hebben wij gekeken of de raad in andere kaderstellende documenten de duidelijkheid geeft die de wet vraagt met betrekking tot maatwerkvoorzieningen. Zo zijn uit de Verordening wel beleidsvoornemens te herleiden. De raad heeft namelijk in de Verordening de verschillende soorten maatwerkvoorzieningen opgenomen waar de gemeente cliënten mee kan ondersteunen.[94]

Tot slot heeft de gemeenteraad de programmabegrotingen 2024-2027, 2025-2028 en 2026-2029 vastgesteld. Hierin staan met betrekking tot maatwerkvoorzieningen alleen operationele

---

[89] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 131 en 132
[90] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig''* Den Haag 2019-2022*,* Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p.8.
[91] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig''* Den Haag 2019-2022*,* Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p.22.
[92] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig''* Den Haag 2019-2022*,* Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p. 24.
[93] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig''* Den Haag 2019-2022*,* Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p. 22.
[94] BSD/11085412 Feitelijk wederhoor ambtelijke organisatie; *Verordening maatschappelijke ondersteuning, 2018,* artikel 2.1 tm 2.6, 3.1 tm 3.11.

doelstellingen. Er staan geen beleidsvoornemens in voor maatwerkvoorzieningen.[95] Zo staat in de programmabegroting 2025-2028 en 2026-2029 dat de gemeente maatwerkvoorzieningen biedt om mensen zo lang mogelijk verantwoord zelfstandig thuis te laten wonen. Dat is slechts een herhaling van het doel van de Wmo.[96] Ook vermeldt de programmabegroting welke maatwerkvoorzieningen de gemeente biedt. Dat zijn echter niet dezelfde als in het beleidsplan.[97]

Bevinding 1.5: In afwijking van de Wmo en ondanks maatschappelijke ontwikkelingen die invloed hebben op de uitvoering van de Wmo is het beleidsplan 'Gezond en veerkrachtig 2019-2022' voor de uitvoering van de Wmo gedateerd

De Wmo schrijft voor dat de gemeenteraad periodiek een beleidsplan moet vaststellen, maar geeft hierbij geen termijn aan.[98] Daarom is het aan de gemeenteraad zelf om te bepalen op welke periode het beleidsplan betrekking heeft. Wel staat in de memorie van toelichting dat het beleidsplan 'periodiek wordt bijgesteld op basis van de veranderende ontwikkelingen en de ervaringen'.[99]

Het beleidsplan voor de Wmo is gedateerd. De gemeenteraad heeft dit plan in oktober 2019 vastgesteld.[100] Het was opgesteld voor drie jaar, van 2019 tot 2022. Maar na 2022 heeft de raad het beleidsplan niet meer herzien, vervangen of verlengd.[101] Dit ondanks het feit dat de gemeenteraad zelf in verschillende stukken duidt dat er ontwikkelingen zijn die gevolg hebben voor de uitvoering van de Wmo taken.

Daarnaast wordt er in gemeentelijke stukken na 2022 wel nog verwezen naar het beleidsplan, zoals in een recente commissiebrief en in een raadsbesluit uit 2025.[102] Ook worden actieprogramma's die een uitwerking zijn van het beleidsplan wel doorontwikkeld.[103] Het valt hierbij op dat twee

---

[95] RIS319799 Raadsbesluit Bijlage 1 *Programmabegroting 2025-2028*, Gemeenteraad, 13 november 2024, p.98-99; RIS316918 Raadsbesluit Bijlage 1 *Programmabegroting 2024-2027*, Gemeenteraad, 20 december 2023, p.99; RIS323103 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2026-2029*, Gemeenteraad, 12 november 2025, p.102-103.
[96] RIS323103 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2026-2029*, Gemeenteraad, 12 november 2025, p.102; *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo),* website Rijksoverheid, (datum onbekend), https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015, geraadpleegd op: 27 mei 2026.
[97] RIS319799 Raadsbesluit Bijlage 1 *Programmabegroting 2025-2028*, Gemeenteraad, 13 november 2024, p.98; RIS316918 Raadsbesluit Bijlage 1 *Programmabegroting 2024-2027*, Gemeenteraad, 20 december 2023, p.99; RIS323103 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2026-2029*, Gemeenteraad, 12 november 2025, p.102.
[98] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning*, 2015, artikel 2.1.2, lid 1; Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 130.
[99] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 133.
[100] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig" Den Haag 2019-2022*, Gemeenteraad, 29 oktober 2019.
[101] Analyse van alle raadsstukken met betrekking tot het beleidsplan voor Wmo.
[102] RIS324498 Commissiebrief *Nadere informatie omgevingsvergunning Houtwijklaan nabij nr. 20*, College van Burgemeester en Wethouders, 3 februari 2026, p. 48; RIS324160 Raadsbesluit *Vaststelling Ontwikkelstrategie Laakhavens Hollands Spoor,* Gemeenteraad, 18 december 2025, p. 38 & 78.
[103] RIS319220 Raadsmededeling *Technologie voor Thuis*, College van Burgemeester en Wethouders, 25 juni 2024; RIS316587 Commissiebrief *Haagse Preventieaanpak*, College van Burgemeester en Wethouders, 19 september 2023; Ook zien we dat het actieprogramma Mensenhandel is vernieuwd (RIS320843), maar deze heeft geen directe betrekking op de Wmo.

actieprogramma's die door de raad waren vastgesteld, inmiddels doorontwikkeld zijn en deze nieuwe versies niet meer zijn vastgesteld door de raad.[104] Tot slot zijn er nieuwe actieprogramma's ontwikkeld, vastgesteld door het college, die niet genoemd worden in het beleidsplan maar wel betrekking hebben op de Wmo.[105]

Omdat het beleidsplan gedateerd is, zijn relevante en recente ontwikkelingen in het zorgdomein er niet in meegenomen. Hierna volgen een aantal voorbeelden van ontwikkelingen van de laatste jaren die niet in het beleidsplan zijn meegenomen. Zo zijn op landelijk niveau relevante ontwikkelingen gesignaleerd voor de houdbaarheid van de Wmo. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft in 2025 in samenwerking met de VNG een onderzoek gedaan naar de houdbaarheid van de Wmo 2015 (hierna: houdbaarheidsonderzoek).[106] In het houdbaarheidsonderzoek wijzen zij verschillende oorzaken aan, waardoor de vraag naar maatwerkondersteuning in de toekomst zal toenemen. Enkele voorbeelden hiervan zijn wachtlijsten bij de GGZ, duurdere hulpmiddelen door technische innovatie en problemen op de arbeidsmarkt.[107] Ook maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing, krapte op de woningmarkt en de vermindering in bestaanszekerheid zijn relevant voor het houdbaarheidsvraagstuk.[108]

Ook de algemene beweging naar 'de voorkant' (in alle zorgdomeinen)[109] vormt een financieel risico voor gemeenten.[110] Als het gebruik van Wmo-(maatwerk)voorzieningen toeneemt, kunnen er volgens het houdbaarheidsonderzoek problemen ontstaan met personele capaciteit bij gemeenten en met de kwaliteit van de dienstverlening voor inwoners.[111] Wanneer we kijken naar beleidsplannen voor de Wmo binnen andere gemeenten zien we dat de gemeente Utrecht hier in haar beleidsplan 'Samen leven, Samen zorgen 2024-2034' expliciet aandacht aan besteedt.[112] In dit

[104] Het vernieuwde actieprogramma Mensenhandel (RIS320843) is wel door de gemeenteraad vastgesteld.
[105] RIS322179 Commissiebrief *Aanbieding actielijn Seniorvriendelijk Den Haag 2025-2030*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 mei 2025; RIS317703 Collegebesluit *Actielijn informele zorg 2024-2026*, College van Burgemeester en Wethouders, 30 januari 2024.
[106] *Tijd voor stevige keuzes: De houdbaarbaarheid van de Wmo 2015 in een geïndividualiseerde en vergrijzende samenleving*, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, oktober 2025.
[107] *Tijd voor stevige keuzes: De houdbaarbaarheid van de Wmo 2015 in een geïndividualiseerde en vergrijzende samenleving*, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, oktober 2025, p. 21.
[108] *Tijd voor stevige keuzes: De houdbaarbaarheid van de Wmo 2015 in een geïndividualiseerde en vergrijzende samenleving*, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, oktober 2025, p. 22.
[109] Het houdbaarheidsonderzoek benoemt dat in Nederland, in alle zorgdomeinen, de focus verschuift naar meer vroege en preventieve interventies om de druk op zwaardere zorg te verlichten. Het idee is om in een vroeg stadium lichte ondersteuning te bieden, zodat wordt voorkomen dat mensen eerder aangewezen raken op ingrijpendere zorg. Het paradoxale (financiële) risico is echter dat dit ook extra gebruik van ondersteuning kan 'uitlokken', ook wanneer dat niet strikt noodzakelijk is.
[110] *Tijd voor stevige keuzes: De houdbaarbaarheid van de Wmo 2015 in een geïndividualiseerde en vergrijzende samenleving*, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, oktober 2025, p. 48.
[111] *Tijd voor stevige keuzes: De houdbaarbaarheid van de Wmo 2015 in een geïndividualiseerde en vergrijzende samenleving*, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, oktober 2025, p. 70.
[112] *Beleidsnota Wet Maatschappelijke Ondersteuning:* Samen leven, samen zorgen 2024 – 2034, Gemeente Utrecht, 20 november 2023, p. 6.

beleidsplan staat onder andere welke keuzes de gemeente maakt voor veranderingen in het sociaal domein om de verwachte oplopende tekorten bij de Wmo aan te pakken.[113]

Ook in het coalitieakkoord van de gemeente Den Haag van 2022 benadrukte de coalitie dat de druk op de Wmo naar verwachting zal toenemen, onder meer als gevolg van de vergrijzing.[114]

In het beleidsplan van 2019-2022 staat beschreven dat de stad, net als andere grote gemeenten, te maken heeft met grote veranderingen op het gebied van zorg en welzijn. De bevolking groeit, de 'grijze druk'[115] neemt toe en meer inwoners ervaren eenzaamheid.[116] Maar het beleidsplan gaat niet in op hoe moet worden omgegaan met de steeds maar toenemende druk, zoals beschreven in het houdbaarheidsonderzoek en het coalitieakkoord.

We zien dat de raad in andere kaderstellende documenten wel deze ontwikkelingen in de Wmo noemt en beschrijft hoe de gemeente hiermee om wil gaan.[117] In de programmabegroting 2020 staat bijvoorbeeld dat de gemeente meer gaat inzetten op preventie om te kunnen inspelen op de toenemende zorgvraag.[118] Ook in de programmabegroting van 2025 noemt de gemeenteraad de vergrijzing en de toenemende druk op de zorg. Ook hier heeft de gemeente de ambitie om daarom (extra) in te zetten op preventie.[119] In 'Samen zorgen voor een thuis Woonzorgvisie 2040' wordt ook kort genoemd dat door de vergrijzing de zorgvraag in de wijk toeneemt en daarmee ook de bijbehorende kosten voor onder andere de Wmo.[120]

De Wmo schrijft ten slotte voor dat in het beleidsplan de beoogde resultaten van maatschappelijke ondersteuning moeten worden opgenomen voor de periode van het beleidsplan.[121] Dat betekent dus dat de beoogde resultaten in het beleidsplan 2019-2022 niet meer van toepassing zijn. Ook daarom is het beleidsplan niet meer actueel.

Als we Den Haag vergelijken met de andere drie grote steden, valt op dat Rotterdam en Utrecht wel een actueel beleidsplan hebben. Rotterdam heeft voor de Wmo als huidig beleidsplan 'Heel de Stad' (2021–2026). Dit plan gaat zowel over de Wmo als over jeugdhulp.[122] Het beleidsplan plan loopt dit

---

[113] *Beleidsnota Wet Maatschappelijke Ondersteuning:* Samen leven, samen zorgen 2024 – 2034, Gemeente Utrecht, 20 november 2023, p. 6 & 50.
[114] RIS313189 Collegebesluit Bijlage *Coalitieakkoord Den Haag 2022-2026*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 september 2022, p. 61.
[115] Grijze druk wordt omschreven als de toename in de verhouding 65-plussers ten opzichte van 0 tot 64-jarigen.
[116] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag 2019-2022,* Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p. 12 & 14.
[117] In de feitelijke wederhoorreactie geeft de ambtelijke organisatie aan dat het college ook in verschillende stukken in gaat op de toenemende druk op de Wmo, bijvoorbeeld Voortgangsrapportages kostenbeheersing Wmo en Jeugd (RIS315931) en Verminderen marktwerking Wmo (RIS322609).
[118] RIS304372 Raadsvoorstel Bijlage 1 *Programmabegroting 2020-2023*, Gemeenteraad, 28 januari 2020, p. 79.
[119] RIS319799 Raadsvoorstel Bijlage 1 *Programmabegroting 2025-2028,* Gemeenteraad, 10 september 2024, p. 90.
[120] RIS323714 Raadsvoorstel Bijlage 1 *Samen zorgen voor een thuis Woonzorgvisie 2040, 17 november 2925, p. 11.*
[121] Wet Maatschappelijke Ondersteuning, 2015, artikel 2.1.2, lid 6: 'In het plan wordt aangegeven welke resultaten het gemeentebestuur in de door het plan bestreken periode wenst te behalen'.
[122] *Heel de stad Beleidsplan: Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026*, Gemeente Rotterdam, 2021.

jaar af en in een brief kondigt het college nieuw beleid aan voor de periode na 2026.[123] De gemeente Utrecht heeft een langjarige beleidsnota ‘Samen leven, Samen zorgen’ (2024–2034).[124] Bij de gemeente Amsterdam hebben we in de openbare documenten alleen een beleidsplan over de periode 2012-2016 aangetroffen.[125]

[123] Collegebrief *Sociale Basis*, Gemeente Rotterdam, 2 december 2025, p. 1.
[124] *Beleidsnota Wet Maatschappelijke Ondersteuning:* Samen leven, samen zorgen 2024 – 2034, Gemeente Utrecht, 20 november 2023.
[125] *Wmo beleidsplan 2012-2016*, Gemeente Amsterdam, 24 februari 2012.

Hoofdstuk 2: Het college als opdrachtgever

In dit hoofdstuk lichten we toe hoe het college zijn wettelijke verantwoordelijkheid neemt voor de kwaliteit en tijdigheid van Wmo-hulpmiddelen. We kijken in hoeverre het college in de voorbereiding op de aanbesteding de kwaliteit en tijdigheid van hulpmiddelen waarborgt. Ook kijken we hoe het zicht houdt op de kwaliteit en tijdigheid tijdens het contract en waarborgt dat de leveranciers de afspraken nakomen.

In de voorbereiding op de aanbesteding maakt het college keuzes die van invloed zijn op onder andere de kwaliteit en tijdigheid van leveringen.[126] Ook als de gemeente de Wmo-ondersteuning uitbesteedt, is zij eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en tijdigheid ervan. Zij moet daar toezicht op houden.[127] In de praktijk betekent dit, dat het college voor een goede kwaliteit onder meer moet voorzien in adequaat contract- en leveranciersmanagement.[128] Daarvoor moet het de juiste gegevens verzamelen, het gesprek aan gaan met de leveranciers en eventueel sancties toepassen wanneer deze blijvend niet voldoen aan prestatieafspraken.[129]

Wij constateren het volgende:

1. Het college heeft verschillende aspecten van een zorgvuldige voorbereiding van het contract niet uitgevoerd of niet vastgelegd
2. Het college heeft grotendeels zicht op de tijdigheid van de levering van Wmo-hulpmiddelen, maar tegelijk weinig zicht op de kwaliteit van deze hulpmiddelen.
3. Het college maakt geen gebruik van contractuele mogelijkheden om te sturen op het niet nakomen van contractuele afspraken.
4. Het college is transparant over de voorwaarden voor de opdrachtverlening, maar houdt zich hier voor wat betreft de keuzevrijheid voor cliënten en de selectie van de leverancier niet aan.

Deze vier bevindingen lichten we in dit hoofdstuk nader toe. Per bevinding bespreken wij ook de norm(en). In bijlage 2 lichten wij de normen uitgebreid toe.

[126] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop (versie 1.2),* Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 8.
[127] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 11, 55-56, 75.
[128] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop (versie 1.2),* Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 33.
[129] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop (versie 1.2),* Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 33; *Contractmanagement*, website Pianoo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-3-uitvoeren/contractmanagement, geraadpleegd op 13 januari 2026.

Bevinding 2.1: Het college heeft verschillende aspecten voor een zorgvuldige voorbereiding van het contract niet uitgevoerd of niet vastgelegd

Bij de voorbereiding op de aanbesteding maakt een opdrachtgever keuzes die van belang zijn voor onder andere de kwaliteit en tijdigheid van leveringen tijdens de uitvoering van het contract.[130] Zo moet het college voor een succesvolle inkoop van hulpmiddelen de cliëntbehoefte in beeld brengen. Wat de gemeente inkoopt moet namelijk aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënten.[131] Ook moet het college weten hoe de markt van leveranciers eruitziet en alle relevante informatie die is opgehaald bij een marktconsultatie openbaar maken.[132] Ten slotte moet het college passende keuzes maken bij het opstellen van de inkoopstrategie.[133] Het gaat daarbij om keuzes op verschillende aspecten, bijvoorbeeld het aantal leveranciers, de productindeling, de inkoopprocedure en de rol van de leveranciers.[134]

Wij constateren dat het college verschillende aspecten voor een zorgvuldige voorbereiding van het contract niet heeft uitgevoerd of niet heeft vastgelegd. Deze bevinding baseren wij op de volgende deelbevindingen:

- Het college beschikt niet over de informatie waaruit blijkt dat de clientbehoefte volledig in beeld is gebracht. Ook is niet altijd duidelijk hoe de informatie die wel beschikbaar was in de aanbesteding is meegenomen.
- Het college heeft bij maar twee van de vier leveranciers een marktconsultatie gedaan en doordat het college de uitkomsten hiervan niet heeft vastgelegd en openbaar gemaakt, zorgt het college niet voor een gelijk speelveld en voorkomt het college niet de schijn van (onrechtmatige) bevoordeling.
- Het college heeft bij het opstellen van de inkoopstrategie een groot aantal onderwerpen uitgewerkt en vastgesteld, maar een aantal andere onderwerpen niet of niet volledig afgewogen of heroverwogen.

Deze punten lichten wij hierna nader toe.

---

[130] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop* (versie 1.2), Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 8.
[131] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 6.
[132] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8; *Stappenplan marktconsultatie*, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/stappenplan-marktconsultatie, geraadpleegd op: 2 maart 2026.
[133] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8 – 14.
[134] Voor de volledige normen, zie bijlage 2.

Het college beschikt niet over de informatie waaruit blijkt dat de clientbehoefte volledig in beeld is gebracht. Ook is niet altijd duidelijk hoe de informatie die wel beschikbaar was in de aanbesteding is meegenomen

Het college beschikt voor een deel niet over de informatie waaruit blijkt of de cliëntbehoefte volledig in beeld is gebracht in de voorbereiding op aanbesteding. Hierdoor kunnen wij niet inzichtelijk maken of de clientbehoefte volledig in beeld is gebracht. Het risico van het onvolledig in beeld hebben van de clientbehoefte is dat de inkoop niet (volledig) aansluit op de behoeften van cliënten.[135] Het college zegt 'in meer of mindere mate' diverse informatiebronnen gebruikt te hebben om de cliëntbehoefte inzichtelijk te krijgen. Maar het heeft niet consistent vastgelegd welke gegevens zijn opgehaald en gebruikt.[136] Dit constateren wij op basis van de volgende deelbevindingen.

In de aanbestedingsdocumenten heeft het college niet alle *kwalitatieve* gegevens uit de VNG-handreiking over de cliëntbehoefte verzameld en vastgelegd. Het gaat bijvoorbeeld om de tevredenheid van cliënten of knelpunten in het gebruik van hulpmiddelen en gewenste service en levertijden. Uit de aanbestedingsdocumenten blijkt bijvoorbeeld niet dat het college klanttevredenheidsonderzoeken uit de voorgaande periode heeft gebruikt om vast te stellen waarover cliënten tevreden waren of welke problemen zij ondervonden.[137] Wel heeft het college de Cliëntenraad Sociaal Domein en Stichting Voorall gevraagd mee te denken over de aanbesteding.[138] Zij hebben de kans gekregen om verbeterpunten aan te dragen en voorstellen te doen op basis van het Programma van Eisen (hierna: PvE) uit de vorige aanbesteding. Het college heeft hun suggesties en opmerkingen verwerkt in het huidige PvE, of aangegeven waarom het opmerkingen of suggesties niet overneemt.[139]

Daarnaast heeft het college slechts een deel van de *kwantitatieve* gegevens die de VNG-handreiking noemt, verzameld en opgenomen in de aanbestedingsstukken. Verzameld zijn bijvoorbeeld een overzicht van het aantal uitstaande hulpmiddelen, het gemiddelde aantal verstrekte hulpmiddelen en een algemene beschrijving van te verwachten ontwikkelingen.[140] Andere gegevens ontbreken of zijn niet volledig. Zo ontbreekt het aantal innames[141] per productcategorie door de leverancier en is

---

[135] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 6.
[136] Intern document *Voorstel aanbestedingsstrategie,* 12 april 2023, p.4.
[137] Intern document *Expoints vragenlijst leveranciers hulpmiddelen en trapliften, (datum onbekend)*.
[138] RIS315540 Collegebesluit *Europese Aanbesteding Wmo-Hulpmiddelen 2024,* College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p.2-3; RIS316403 Commissiebrief *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023, p. 2. Er is in februari 2023 met beide partijen gesproken.
[139] Intern document *Annotatie debat commissie samenleving 12 oktober aanbesteding Wmo-hulpmiddelen*, 10 oktober 2023, p. 1.; Intern document *Reactie vragen en opmerkingen Kompassie op Aanbestedingsleidraad Wmo hulpmiddelen*; Intern document *Reactie opmerkingen Aanbestedingsprocedure Wmo hulpmiddelen Voorall*.
[140] Intern document *Gemiddeld aantal verstrekte en uitstaande hulpmiddelen;* Intern document *Aanbestedingsleidraad*, 18 juli 2023, p. 3.
[141] In de Nota van Inlichtingen heeft een inschrijver het college wel gevraagd om het aantal innamen/vervangingen en afgekeurde hulpmiddelen. Het college heeft hierop gereageerd door het aantal innames in 2021 en 2022 te delen met de inschrijver. Dit is echter een algemeen cijfer en niet de innames per productcategorie.

de verwachte toename in hulpmiddelengebruik niet gekwantificeerd. Ook geven de stukken geen inzicht in het aantal Haagse cliënten met een hulpmiddel of de omvang van de doelgroep met een complexe zorgvraag.[142] Sommige kwantitatieve informatie is wel beschikbaar, maar het college gebruikt die niet voor de aanbesteding. Zo heeft het college bijvoorbeeld informatie over ontwikkelingen van scootmobielpools en het aantal Haagse inwoners dat per jaar gebruikmaakt van een hulpmiddel. Deze informatie deelt het college namelijk met de gemeenteraad in de periodieke voortgangsrapportages over de Wmo.[143] Maar uit de aanbestedingsdocumenten blijkt niet dat het college deze informatie heeft meegenomen in de voorbereiding op de aanbesteding.

Tot slot heeft het college de gemeenteraad voorafgaand aan de aanbesteding de mogelijkheid gegeven om een reactie te geven op het PvE.[144] Uit interne documentatie blijkt dat de gemeenteraad hiervan geen gebruik heeft gemaakt.[145]

Het college heeft bij maar twee van de vier leveranciers een marktconsultatie gedaan en doordat het college de uitkomsten hiervan niet heeft vastgelegd en openbaar gemaakt, zorgt het college niet voor een gelijk speelveld en voorkomt het college niet de schijn van (onrechtmatige) bevoordeling

In de Aanbestedingsleidraad zegt het college voorafgaand aan de aanbesteding de markt van aanbieders van Wmo-hulpmiddelen te hebben verkend.[146] Het college heeft in maart en april 2023 gesproken met twee van de vier landelijke leveranciers.[147] De uitkomsten van deze marktconsultatie heeft het college naar eigen zeggen verwerkt in de aanbestedingsstukken.[148] Uit die stukken en de daarbij horende verslagen en documenten is echter niet op te maken wat het college uit de gesprekken met leveranciers heeft gehaald.[149] Wel heeft het college algemene informatie over de Nederlandse hulpmiddelenmarkt opgenomen in een intern document voor de aanbesteding. Daarin staat echter geen informatie specifiek voor de Haagse situatie.[150]

---

[142] Analyse van alle aanbestedingsstukken en documenten voor de voorbereiding op de aanbesteding.
[143] RIS315710 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2022 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023, p. 17; RIS315710 Commissiebrief *Jaarrapportage 2022 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023, p.1, 2, 5; RIS318838 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2023 Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 14 mei 2023, p. 23; RIS321758 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2024 Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 1 april 2025, p. 19-20.
[144] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024,* College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p.1, 3; RIS316403 Commissiebrief *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen,* College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023, p. 3.
[145] Intern document *Annotatie debat commissie samenleving 12 oktober aanbesteding Wmo-hulpmiddelen*, 10 oktober 2023, p. 3; E-mail ambtelijke organisatie.
[146] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 1.
[147] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024,* College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p. 2; Intern document *Annotatie debat commissie samenleving 12 oktober aanbesteding Wmo-hulpmiddelen,* 10 oktober 2023, p. 2.
[148] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024*, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p.2.
[149] De ambtelijke organisatie kon geen verslagen aanleveren van de marktconsultaties.
[150] Intern document *Voorstel aanbestedingsstrategie*, p. 5.

Het college heeft geen open uitnodiging voor een marktconsultatie gepubliceerd. Daarmee heeft het college gekozen voor een gesloten consultatie, waarin het zelf bepaalt met welke partijen het spreekt.[151] In een interview met de rekenkamer zegt een van de leveranciers dat het initiatief voor een gesprek met de gemeente over de aanbesteding van hen kwam.[152] Uit de e-mailcorrespondentie die volgde op het verzoek van de leverancier om een gesprek, blijkt wel dat de gemeente uiteindelijk zelf heeft besloten om in gesprek te gaan met de leverancier.[153] Met de andere leverancier waarmee het college heeft gesproken, had de gemeente de voorgaande periode een contract. Het college heeft de overige twee landelijke leveranciers van Wmo-hulpmiddelen in Nederland niet betrokken bij de marktconsultatie.[154] Daarbij heeft het college de input van de betrokken partijen niet vastgelegd en niet openbaar gemaakt. Het college noemt in de Aanbestedingsleidraad wel dat het zich in een marktverkenning heeft laten informeren over onder andere de meest voor de hand liggende perceelindeling en de meest geschikte aanbestedingsprocedure. Ook noemt het college dat de partijen geen inzage hebben gehad in de Aanbestedingsleidraad of inzicht hebben gekregen in de gekozen uitgangspunten.[155]

Door het niet vastleggen en openbaar maken van de input van de geconsulteerde partijen ontstaat het risico dat de marktconsultatie, die ten grondslag heeft gelegen aan de aanbesteding, niet een volledig beeld geeft van de markt en dat mogelijk relevante inzichten van andere leveranciers door de gemeente niet zijn meegewogen bij de aanbestedingsstukken en de aanbesteding. Door het ontbreken van transparantie is dit achteraf niet te beoordelen. Aan de twee leveranciers waarmee de gemeente een gesprek heeft gevoerd is uiteindelijk de opdracht gegund. 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.[156]

Het college heeft in zijn aanbestedingsstrategie, een intern document ter voorbereiding op de aanbesteding, wel een tekst onder de kop ‘marktanalyse’ opgenomen.[157] De informatie uit deze ‘marktanalyse’ is echter direct overgenomen uit de VNG-handreiking voor inkoop van hulpmiddelen. Het gaat onder andere om informatie over het aantal hulpmiddelen in Nederland, het aantal

---

[151] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 27.
[152] Interview externe organisatie.
[153] E-mail ambtelijke organisatie.
[154] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024*, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p. 3; Intern document *Annotatie debat commissie samenleving 12 oktober aanbesteding Wmo-hulpmiddelen*, 10 oktober 2023, p. 2; Interview externe organisatie.
[155] Intern document *Aanbestedingsleidraad*, 18 juli 2023, p. 1.
[156] Volgens de Aanbestedingswet sluit een aanbestedende dienst een gegadigde of inschrijver uit indien die betrokken is geweest bij de voorbereiding van een aanbestedingsprocedure en de aanbestedende dienst geen passende maatregelen neemt of kan nemen om een ongerechtvaardigde voorsprong teniet te doen. In het geval van een marktconsultatie is het dan ook gebruikelijk de uitkomsten daarvan met alle partijen te delen, zodat sprake is van een ‘level playing field’ bij aanvang van de procedure. Lukt dat niet, dan moet de aanbestedende dienst de partijen die een voorsprong hebben, uitsluiten. Bron: *Aanbestedingswet 2012*, artikel 2.25, 2.51 & 2.87 lid 1. Deze analyse is opgesteld in samenspraak met een aanbestedingsjurist.
[157] Intern document *Voorstel aanbestedingsstrategie*, 12 april 2023, p. 5

personen met een of meerdere Wmo-hulpmiddelen en het aantal leveranciers van hulpmiddelen in Nederland.[158]

Het college heeft bij het opstellen van de inkoopstrategie een groot aantal onderwerpen uitgewerkt en vastgesteld, maar een aantal andere onderwerpen niet of niet volledig expliciet afgewogen of heroverwogen

Het college moet passende keuzes maken bij het opstellen van de inkoopstrategie.[159] Voor een groot deel heeft het college zijn keuzes over de inkoopstrategie uitgewerkt of vastgesteld.[160] Het gaat om de volgende keuzes:

- de juiste inkoopprocedure kiezen;
- bepalen of de markt ingedeeld wordt in percelen;
- besluiten of samenwerken met andere gemeenten nodig is;
- een implementatietermijn vaststellen;
- de looptijd van het contract bepalen;
- de wijze van specificeren vaststellen;
- een keuze maken voor het kopen of huren van hulpmiddelen;
- uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria opnemen;
- gunningscriteria opstellen en hieraan gewicht toekennen;
- een herzieningsclausule opstellen;
- een indexatie opnemen;
- een opzegtermijn.

Voor een aantal andere onderwerpen is niet of niet volledig duidelijk welke afweging het college heeft gemaakt: [161]

- de keuze voor twee (en niet meer dan twee) leveranciers;
- evaluatie van de vorige contractperiode;
- gebruik van een productindeling met meerdere categorieën;
- het bepalen van een reële prijs;
- aandacht voor bejegening en communicatie;
- besluiten of, en hoe, leveranciers in het toegangsproces worden betrokken, met name op het gebied van het betrekken van het advies van de ergotherapeut.

[158] Intern document *Voorstel aanbestedingsstrategie*, 12 april 2023, p. 5
[159] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8 – 14.
[160] Voor de volledige analyse, zie bijlage 3.
[161] Voor de volledige analyse, zie bijlage 3.

We zien dat het college een aantal onderwerpen, zoals de prijs en de aandacht voor communicatie en bejegening in de afspraken, niet opnieuw afweegt. Het volgt daarvoor de voorgaande aanbesteding. Hierdoor, loopt het college het risico dat het ontwikkelingen onvoldoende meeneemt in zijn aanbestedingsstukken. Een voorbeeld hiervan zijn de ontwikkelingen rond de Verbeteragenda Hulpmiddelen, opgesteld in opdracht van het ministerie van VWS. De Verbeteragenda was onder andere bedoeld om de levering van complexe hulpmiddelen te verbeteren.[162] De gemeente Den Haag is een van de betrokken partijen bij het opstellen van de Verbeteragenda en heeft bijvoorbeeld ook de convenanten bij deze Verbeteragenda ondertekend.[163] Uit de agenda kwamen verschillende verbeterpunten die ook zijn opgenomen in de VNG-handreiking en het Landelijk normenkader hulpmiddelen.[164] Onderdeel van deze documenten zijn bepalingen over communicatie en bejegening. De gemeente heeft de aanbevelingen over bejegening en communicatie echter nauwelijks meegenomen in de aanbesteding.[165]

Bevinding 2.2: Het college heeft grotendeels zicht op de tijdigheid van de levering van Wmo-hulpmiddelen, maar tegelijk weinig zicht op de kwaliteit van deze hulpmiddelen

Als eindverantwoordelijke moet de gemeente toezicht houden op naleving van de eisen die zij heeft gesteld.[166] Dat betekent in de praktijk, dat het college onder meer voorziet in adequaat contract- en leveranciersmanagement.[167] Om te weten hoe cliënten de kwaliteit van hulpmiddelen ervaren, moet de gemeente gegevens verzamelen.[168] In de Verordening eist de gemeenteraad specifiek, dat het college toeziet op de naleving van de kwaliteitseisen door periodieke overleggen, een jaarlijks cliëntonderzoek en zo nodig het ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.[169]

Wij constateren dat het college grotendeels zicht heeft op de levertijd, maar beperkt gebruikmaakt van de mogelijkheden om zicht te krijgen op de kwaliteit. Dit baseren wij op de volgende deelbevindingen:

---

[162] *Actieplan hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 1; RIS314054 Collegebesluit *Besluit tot aangaan convenanten verbeteragenda hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 20 december 2022.;
[163] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 2,5,11; RIS314054 Collegebesluit *Besluit tot aangaan convenanten verbeteragenda hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 20 december 2022.
[164] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020.; *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8 – 14.
[165] Het college heeft in zijn afspraken met leveranciers wel opgenomen dat het 'Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' van toepassing is. Bron: Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 7, eis 67.
[166] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 11, 55-56, 75; *Verordening maatschappelijke ondersteuning (Den Haag) 2018,* artikel 5.1 lid 4.
[167] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop* (versie 1.2), Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 8.
[168] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop (versie 1.2),* Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 33; *Contractmanagement,* website Pianoo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-3-uitvoeren/contractmanagement, geraadpleegd op 13 januari 2026.
[169] *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018,* artikel 5.2 lid 4.

- Het college maakt meetbare afspraken over tijdigheid van leveringen en houdt hier grotendeels zicht op.
- Het college heeft nauwelijks zicht op de kwaliteit van de ondersteuning met Wmo-hulpmiddelen.
- Het college heeft samen met negen andere gemeenten besloten de kwaliteit van hulpmiddelen onder incidenteel toezicht van de GGD te plaatsen.
- Het college benut nauwelijks andere mogelijkheden om zicht te houden op de kwaliteit van leveringen en reparaties.
- Het college heeft geen plan van aanpak opgesteld om de kwaliteit van zorg te monitoren en controleren.

Deze punten lichten wij hierna nader toe.

Het college maakt meetbare afspraken over tijdigheid van leveringen en houdt hier grotendeels zicht op

Het college monitort alleen op de tijdigheid van leveringen.[170] Daarvoor heeft het college meetbare afspraken gemaakt met de leveranciers over de tijdigheid van leveringen en reparaties van Wmo-hulpmiddelen.[171] Contractmanagement gebruikt de afspraken over tijdigheid als prestatie-indicatoren.[172] Daarnaast heeft de gemeente in afspraken opgenomen dat leveranciers maandelijkse rapportages over hun prestaties aanleveren.[173]

Het PvE bevat voor zowel standaard als op maat gemaakte hulpmiddelen vaste levertijden. Voor standaardhulpmiddelen geldt een levertijd van maximaal 15 werkdagen, voor op maat gemaakte hulpmiddelen is dit 30 werkdagen.[174] Voor reparaties zijn ook termijnen afgesproken. Zo heeft een niet-spoedeisende reparatie een hersteltijd van maximaal 120 uur en een spoedeisende reparatie een hersteltijd van maximaal 48 uur.[175]

[170] E-mail ambtelijke organisatie.
[171] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023 p. 4, 6, eis 19, 65*; Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018)*, Rijksoverheid, 2018, p. 2; Intern document *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen,* 3 november 2023, p. 4, artikel 8.1 lid d.
[172] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 4; Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p. 8; E-mail ambtelijke organisatie.
[173] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 9, eis 92, 94.
[174] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 4, eis 19.
[175] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 6, eis 65.



Figuur 4 Lever- en reparatietijden uit het Programma van Eisen

Daarnaast heeft het college 'servicegraden' opgesteld. Een servicegraad geeft het percentage leveringen of reparaties aan dat binnen de gestelde termijnen moet worden afgerond. Volgens de afspraken moeten leveranciers minimaal 90% van de leveringen en reparaties binnen de afgesproken termijn doen.[176] Ook moeten leveranciers 97% van de spoedreparaties binnen de afgesproken termijnen afhandelen.[177]

Het college heeft in het contract opgenomen, dat de leveranciers maandelijks moeten rapporteren over de servicegraden.[178] Met de gegevens uit deze rapportages kan het college de prestaties op het gebied van tijdigheid monitoren.[179] Uit een analyse van de rapportages blijkt dat het college deze informatie ontvangt van de leveranciers.[180] In maandrapportages vermelden de leveranciers bijvoorbeeld aantallen en percentages leveringen en reparaties die binnen de termijnen uit het PvE vallen.[181] Eén van de twee leveranciers rapporteert niet apart over de servicegraad voor reparaties met calamiteit. Hierdoor weet het college niet of deze leverancier deze servicegraad haalt.

[176] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 8, eis 81; Intern document *Werkafsprakenboek Den Haag 2024-2031,* (datum onbekend).
[177] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p. 8, eis 81; Intern document *Werkafsprakenboek Den Haag 2024-2031,* (datum onbekend).
[178] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, eis 87.
[179] In bevinding 2.3 gaan we in op de sturing van het college met deze monitoringsinformatie. In hoofdstuk 3 gaan we in op wat het college van deze informatie met de gemeenteraad deelt.
[180] Analyse van de managementrapportages van leverancier 2023-2026; Zie ook bevinding 2.3.
[181] Analyse van managementrapportages van beide leveranciers voor de jaren 2023 tot en met 2026.

Het college heeft nauwelijks zicht op de kwaliteit van de ondersteuning met Wmo-hulpmiddelen

Het college heeft met de leveranciers verschillende afspraken gemaakt om de kwaliteit van ondersteuning met hulpmiddelen te waarborgen. Zo is afgesproken dat de leveranciers een kwaliteitsmanagementsysteem moeten hebben en dat de hulpmiddelen aan verschillende kwaliteitskeurmerken moeten voldoen.[182] Verder noemt de ambtelijke organisatie dat de aanbesteding bij het waarborgen van de kwaliteit steunt op kwaliteitsstandaarden uit Europese en Nederlandse wetgeving.[183]

Het college houdt gedurende de looptijd van het contract, zoals vereist in de Verordening, periodieke overleggen met de leveranciers van Wmo-hulpmiddelen. Uit de verslaglegging van deze overleggen met één van de leveranciers blijkt niet dat de kwaliteit van de Wmo-ondersteuning structureel aan bod komt. De verslaglegging van de overleggen met de andere leverancier ontbreekt grotendeels.[184] De ambtelijke organisatie geeft aan gedurende de looptijd van het contract verder vooral gebruik te maken van signalen van cliënten (doormiddel van klanttevredenheidsonderzoeken en klachtenrapportages) en andere betrokkenen om zicht te houden op de kwaliteit van geleverde ondersteuning.[185] Wanneer er geen negatieve klanttevredenheidscijfers of klachten zijn, gaat het college ervanuit dat de kwaliteit op orde is. Op het moment dat er signalen zijn dat de kwaliteit achterblijft, neemt het college contact op met de leverancier.[186]

De kwaliteit van voorzieningen en dienstverlening is, zoals vastgelegd in het PvE, een van de verplichte onderwerpen in de periodieke overleggen.[187] Uit de verslagen die bij de gemeente aanwezig zijn van deze overleggen, blijkt niet dat de kwaliteit structureel besproken wordt. Van de overleggen met één leverancier is er slechts één verslag van een periodiek overleg opgenomen in de gemeentelijke documentatie, van de andere leverancier zijn alle verslagen aanwezig.[188] Wel zijn de maandrapportages van de leveranciers als bijlage bij de verslagen gevoegd. [189] In interviews geven betrokken ambtenaren aan dat ze de kwaliteit van geleverde producten alleen bespreken als daar

---

[182] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 9, eis 99; Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 13-14

[183] De ambtelijke organisatie noemt in haar feitelijk wederhoorreactie dat Europese wetgeving (de Medical Device Regulation) de veiligheid van medische hulpmiddelen waarborgt. De MDR is van toepassing op iedereen die betrokken is bij het produceren of verhandelen van medische hulpmiddelen binnen de Europese Unie. In samenhang daarmee legt de Nederlandse Wet medische hulpmiddelen verplichtingen op aan de gehele keten van professionals die deze producten op de markt brengen.

[184] Er is maar één verslag van een periodiek overleg opgenomen in de gemeentelijke documentatie.

[185] Interviews ambtelijke organisatie.

[186] Interview ambtelijke organisatie; Wij hebben een voorbeeld ontvangen van een casus waarbij de ambtelijke organisatie terugkoppeling vraagt van de leverancier over een klacht. (E-mail ambtelijke organisatie).

[187] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, eis 94.

[188] Uit dit verslag blijkt wel dat er meerdere overleggen hebben plaatsgevonden. Deze leverancier geeft in het feitelijk wederhoor aan dat deze overleggen minimaal 1 keer per kwartaal plaatsvinden. Bij gelegenheid worden er extra overleggen ingepland, bijvoorbeeld op strategisch niveau. Dit vindt plaats met de andere leverancier.

[189] Analyse van alle beschikbare managementverslagen en account overleggen 2024 t/m Q1 2026; Intern document *Account overleg Q2 2024 leverancier*, 6 juni 2024; Intern document *Verslag accountoverleg leverancier*, 4 september 2024.

aanleiding voor is.[190] Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer er veel klachten binnenkomen of het klantonderzoek van de gemeente een laag tevredenheidscijfer[191] laat zien. Zolang dergelijke signalen uitblijven, vraagt het college niet proactief naar de kwaliteit van hulpmiddelen.[192]

Het huidige klanttevredenheidscijfer is positief en er worden relatief weinig klachten ingediend bij de gemeente Den Haag

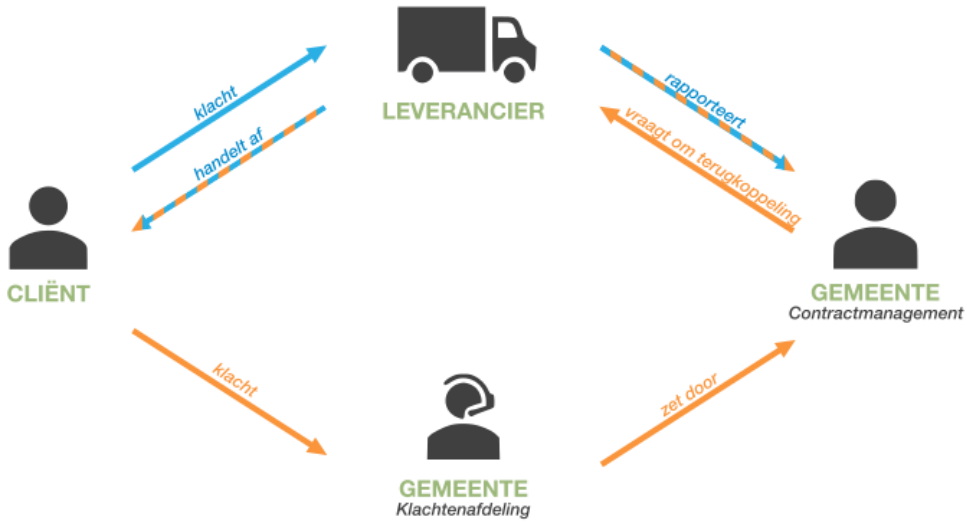
Cliënten geven de leveranciers in het eerste kwartaal van 2026 een 7,5.[193] Dit cijfer is afkomstig uit de klanttevredenheidsonderzoeken die de gemeente uitzet onder cliënten die een Wmo-hulpmiddel in gebruik hebben.[194] Daarnaast zijn er bij de gemeente over hulpmiddelen in 2024 tot februari 2025 slechts 14 klachten ingediend waarvan ongeveer de helft zicht richt op de levering en reparatie. De overige klachten gaan over het handelen van de gemeente zelf.[195] Ook bij de leveranciers worden klachten ingediend. Dit gaat om een hoger aantal. Zo zijn er voor de jaren 2024 tot en met het eerste kwartaal van 2026 127 klachten bij de leveranciers binnengekomen.[196]

Cliënten kunnen klachten over hulpmiddelen indienen bij de gemeente of bij de leverancier.[197] Klachten die bij de gemeente zijn ingediend, worden doorgezet naar de desbetreffende dienst en komen bij Contractmanagement terecht.[198] De ambtelijke organisatie zegt contact op te nemen met de leveranciers wanneer zij klachten over hen ontvangt.[199] Zij vraagt dan bijvoorbeeld om een terugkoppeling en toelichting.[200]

Het college heeft vastgelegd in het PvE dat leveranciers rapporteren over de klachten die zij ontvangen.[201] De leveranciers moeten klachten in hun maandelijkse rapportages opnemen en klachten moeten in de periodieke overleggen worden besproken.[202] De leveranciers moeten maandelijks (of per kwartaal) rapporteren welke klachten zij in die periode hebben ontvangen en hoe zij die hebben afgehandeld.[203] Beide leveranciers rapporteren over de klachten die zij

[190] Interview met de ambtelijke organisatie.
[191] Zie paragraaf 'klanttevredenheidsonderzoeken' onder kop 'Het college benut geen andere mogelijkheden om zicht te houden op de kwaliteit van leveringen en reparaties' voor nadere toelichting over het tevredenheidscijfer.
[192] Interview ambtelijke organisatie.
[193] Dit cijfer heeft betrekking op de twee leveranciers binnen het huidige contract en één leverancier uit het voorgaande contract. Bron: Expoints
[194] Intern document *20250422WMOLeveranciers (vanaf 1 juli 2025).*
[195] Intern document *2025 Klachtenoverzicht Den Haag*; Intern document *Hulpmiddelen 2023-2024.*
[196] Analyse managementrapportages leveranciers 2024-2026.
[197] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, eis 74, 75, 76.
[198] Intern document *Klachten over de gemeente: gebruikershandleiding klachtenafdeling',* 2020, p. 23*;* Interndocument *WI klachtenprocedure Wmo,* (datum onbekend), p. 1-2.
[199] Interview ambtelijke organisatie; en voorbeeld van een casus waarbij de ambtelijke organisatie terugkoppeling vraagt van de leverancier over een klacht. (E-mail ambtelijke organisatie).
[200] Interview ambtelijke organisatie; en voorbeeld van een casus waarbij de ambtelijke organisatie terugkoppeling vraagt van de leverancier over een klacht. (E-mail ambtelijke organisatie).
[201] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p.8, eis 75.
[202] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p.9, eis 87, 94.
[203] Analyse van de managementsamenvattingen en managementrapportages van beide leveranciers, 2024 – 2026.

ontvangen, waarbij door één leverancier ook ingegaan wordt op de inhoud van de klachten.[204] Volgens de ambtelijke organisatie worden klachten in periodieke overleggen besproken als daar reden voor is.[205] Wij zien dat de ambtelijke organisatie tussen 2024 en 2026 één keer in een kwartaaloverleg signalen van klachten heeft besproken.[206]



Figuur 5 Proces klachten over hulpmiddelen, schematische weergave

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.[207] Ons clientonderzoek geeft het signaal dat het beeld van het college over de ervaren kwaliteit onvolledig is. Uit dit cliëntonderzoek[208] 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 ons 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.[209] Cliënten gaven bijvoorbeeld aan herhaaldelijk contact te moeten opnemen met leveranciers over ontbrekende onderdelen of uitblijvende leveringen.[210]

[204] Analyse van de managementsamenvattingen en managementrapportages van beide leveranciers, 2024 – 2026.
[205] Interview ambtelijke organisatie; E-mail ambtelijke organisatie.
[206] Intern document *Account overleg leverancier, 08 augustus 2024*; Analyse van alle kwartaaloverleggen van beide leveranciers in periode 2024 – 2026.
[207] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026; Interview ambtelijke organisatie.
[208] De rekenkamer heeft een clientonderzoek laten uitvoeren door een externe partij. Meer informatie over dit clientonderzoek is opgenomen in bijlage 1.
[209] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[210] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.

Cliënten die deelnamen aan het clientonderzoek dienden geen (officiële) klachten in

Eén cliënt gaf aan niet te verwachten dat het indienen van een klacht daadwerkelijk effect zou hebben. Deze cliënt heeft wat dat betreft niet veel vertrouwen in de leverancier.[211]

Cliënten zeiden wel op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.[212]

Enkele cliënten hebben het idee dat ze dankbaar moeten zijn dat zij een hulpmiddel hebben ontvangen. Daarom melden zij klachten niet bij de leveranciers of de gemeente.[213]

Het college heeft samen met negen andere gemeenten besloten de kwaliteit van hulpmiddelen onder incidenteel toezicht van de GGD te plaatsen

Het college heeft samen met negen andere gemeenten in de regio Haaglanden plus Lansingerland de GGD Haaglanden (hierna: GGD) aangewezen als toezichthouder op de kwaliteit van Wmo-ondersteuning.[214] De tien gemeenten sluiten daarvoor elke twee jaar een gezamenlijke dienstverleningsovereenkomst met de GGD. De concrete invulling van het toezicht wordt door de gemeenten vastgesteld in de jaarlijkse opdrachtverlening aan de GGD. De GGD werkt deze opdracht uit in een werkplan. Bij de uitvoering van het toezicht wordt de regionale kwaliteitsstandaard Wmo Haaglanden gehanteerd als normenkader.[215]

Het toezicht van de GGD is verdeeld in 'regulier toezicht' en 'incidenteel toezicht'.[216] De verdeling tussen deze vormen van toezicht wordt door de gemeenten vastgesteld in de jaarlijkse opdrachtverlening aan de GGD. De Wmo-hulpmiddelen maken geen onderdeel uit van het regulier toezicht. In de opdrachtverlening is opgenomen dat voor hulpmiddelen incidenteel toezicht kan worden ingezet indien daartoe aanleiding bestaat.[217] Waarom de gemeenten hulpmiddelen niet onder regulier toezicht laten vallen, is niet vastgelegd. De GGD laat weten dat het besluit lang geleden is genomen.[218]

Voor de voorzieningen onder regulier toezicht vindt toezicht plaats op basis van een risicogerichte en programmatische aanpak, zoals uitgewerkt in het jaarlijkse werkplan.[219] Incidenteel toezicht kan

---

[211] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[212] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[213] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026, p. 10.
[214] Volgens de Wmo moet het college 'personen aanwijzen die de rol als toezichthouder op de Wmo vervullen': *Wet maatschappelijke ondersteuning, 2015*, Artikel 6.1 lid 1.
[215] *Toezicht Wet Maatschappelijke Ondersteuning,* Website GGD, (datum onbekend), https://www.ggdhaaglanden.nl/professional/professionals/toezicht-en-inspectie/toezicht-wmo/, geraadpleegd op 12 februari 2026; *Toezicht Wmo en Jeugdwet*, Website gemeente Den Haag, https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/toezicht-wmo-en-jeugdwet, geraadpleegd op 12 februari 2026; Interview ambtelijke organisatie; Intern document *Opdracht Toezicht kwaliteit Wmo 2025,* (datum onbekend); Intern document *Werkplan 2026 Toezicht Kwaliteit Wmo GGD Haaglanden,* (datum onbekend)
[216] Intern document *Opdracht Toezicht kwaliteit Wmo 2025*, (datum onbekend), p. 3; Interview ambtelijke organisatie.
[217] Intern document *Opdracht Toezicht kwaliteit Wmo 2025,* (datum onbekend), p.2.
[218] Interview externe organisatie; In de reactie op het feitelijk wederhoor laat de GGD weten dat uit de jaarlijkse opdrachtverlening blijkt dat deze wijze van inrichting van het toezicht in de afgelopen jaren ongewijzigd is gebleven.
[219] Intern document *Werkplan 2026 Toezicht Kwaliteit Wmo GGD Haaglanden,* (datum onbekend), p. 6.

worden ingezet wanneer gemeenten daartoe aanleiding zien, bijvoorbeeld op basis van signalen, incidenten of calamiteiten.[220] Incidenteel toezicht vindt plaats op basis van een afzonderlijke opdracht van de gemeente aan de GGD, waarbij vooraf een offerte wordt opgesteld en de uitvoering plaatsvindt op basis van nacalculatie. Toezichtonderzoek wordt door de GGD uitgevoerd na expliciete opdrachtverstrekking door de gemeente.[221]

De GGD geeft aan dat in de afgelopen zes jaar geen incidenteel onderzoek naar aanbieders van hulpmiddelen heeft plaatsgevonden, omdat hiervoor geen opdracht van de gemeente is verstrekt.[222] De GGD heeft in die periode vier of vijf meldingen van incidenten ontvangen. Die hebben niet geleid tot een incidenteel onderzoek van de GGD.[223]

Het college benut nauwelijks andere mogelijkheden om zicht te houden op de kwaliteit van leveringen en reparaties

Het college heeft verschillende mogelijkheden, wettelijk of vastgelegd in de overeenkomst, om zicht te houden op de prestaties van leveranciers:

- onderzoek naar geleverde producten en aanwezigheid bij passing en selectie;
- klanttevredenheidsonderzoeken;
- team kwaliteitsopvolging Wmo;
- kwaliteitskeurmerk leveranciers.

Uit ons onderzoek blijkt dat het college gebruik maakt van de mogelijkheid om aanwezig te zijn bij de passingen en selectie van hulpmiddelen. Van de overige mogelijkheden maakt het college geen gebruik. We lichten dit hieronder verder toe.

Onderzoek naar geleverde producten en aanwezigheid bij passing en selectie

Het college heeft, zoals ook is vastgelegd in de Verordening, afgesproken dat de gemeente altijd aanwezig mag zijn bij de selectie en passing door de leverancier.[224] Daarnaast bieden de *Algemene Rijksinkoopvoorwaarden* die van toepassing zijn op deze aanbesteding, het college de mogelijkheid om een product voorafgaand aan de levering te keuren of dit door een derde laten doen.[225] De

[220] Intern document *Opdracht Toezicht kwaliteit Wmo 2025,* (datum onbekend), p. 3.
[221] Intern document *Opdracht Toezicht kwaliteit Wmo 2025,* (datum onbekend), p.4; Intern document *Werkplan 2026 Toezicht Kwaliteit Wmo GGD Haaglanden,* (datum onbekend), p. 5.
[222] Interview externe organisatie.
[223] Interview externe organisatie.; In de reactie op het feitelijk wederhoor laat de GGD weten dat uit de ingediende meldingen blijkt dat de meldingen betrekking hadden op incidenten van technische aard met het hulpmiddel. Daarbij hebben aanbieders aangegeven dat zij, conform hun eigen protocol, de leverancier van het hulpmiddel opdracht hebben gegeven technisch onderzoek uit te voeren. Naar aanleiding van dergelijke meldingen vindt vanuit de toezichtrol van de GGD afstemming plaats met de betreffende gemeente over de vraag of, naast het technische onderzoek, aanleiding bestaat voor incidenteel toezichtonderzoek door de GGD. In de betreffende gevallen heeft dit niet geleid tot een opdracht van een gemeente voor incidenteel toezichtonderzoek door de GGD.
[224] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p.5, eis 37.; *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018*, artikel 5.1 lid 4.
[225] Intern document *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen,* 3 november 2023, p. 2; *Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018),* Rijksoverheid, 3 mei 2018, artikel 5.

ambtelijke organisatie maakt uit eigen beweging gebruik van de mogelijkheid om bij de passing en selectie van een hulpmiddel aanwezig te zijn.[226] Uit de documentatie blijkt echter niet dat de aanwezigheid bij passing en selectie wordt gebruikt als instrument om gestructureerd zicht te houden op de kwaliteit van hulpmiddelen en dienstverlening.

Het college heeft de selectie en passing overgelaten aan de leveranciers. Het college bepaalt de productcategorie, bijvoorbeeld 'kantelrolstoel'. De leveranciers moeten dan het juiste type voorziening bepalen door selectie en passing, inclusief eventuele aanpassingen.[227]

Uit ons cliëntonderzoek blijkt dat een deel van de problemen die cliënten ervaren, te maken hebben met de passing. Hulpmiddelen zijn bijvoorbeeld te klein of te groot.[228] De leveranciers doen daarnaast niet bij elke cliënt de passing aan huis. Ze vragen telefonisch om informatie, zoals lengte en gewicht van een cliënt.[229] Passing aan huis staat wel als eis in het PvE.[230]

Niet passende hulpmiddelen

Een ouder heeft een driewielfiets aangevraagd voor haar zoon. De fiets is te groot voor hem, want hij kan niet met zijn voeten bij de trappers.[231]

Eén cliënt ontving tweemaal een te kleine scootmobiel.[232]

Klanttevredenheidsonderzoeken

Het college voert, in overeenstemming met de Wmo en de Verordening, onderzoeken uit naar de klanttevredenheid over Wmo-hulpmiddelen.[233] Voor Wmo-hulpmiddelen worden twee verschillende klanttevredenheidsonderzoeken (hierna: kto's) uitgezet: door de leveranciers en door de gemeente.[234] De leveranciers delen de uitkomsten van de kto's die zij doen niet structureel met de gemeente.[235] De kto's van de gemeente worden volgens de ambtelijke organisatie primair gebruikt om de dienstverlening te verbeteren en om de gemeenteraad te informeren.[236] De gemeente

[226] De ambtelijke organisatie heeft in haar feitelijk wederhoorreactie vier voorbeelden aangeleverd waaruit blijkt dat ambtenaren (wel eens) aanwezig zijn geweest bij een passing en selectie van een hulpmiddel.
[227] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 5, eis 39.
[228] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[229] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[230] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p.4, eis 25.
[231] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[232] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[233] Intern document *Handboek KTO Wmo,* (datum onbekend), p. 1.; *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018*, artikel 5.1 lid 4.; *Wet maatschappelijke ondersteuning* 2015, artikel 2.5.1 lid 1.
[234] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, eis 77; Intern document *Handboek KTO Wmo,* (datum onbekend), p. 1.
[235] Eén van de leveranciers geeft in het feitelijk wederhoor aan dat de gemeente de resultaten van de kto's in de eerste fase heeft ontvangen van de contractmanager die ten tijde van de implementatie van het contract betrokken was. Na het vertrek van deze contractmanager heeft dit niet meer structureel plaatsgevonden, vanwege wisselingen binnen het operationele team. De resultaten waren volgens deze leverancier wel ten alle tijden beschikbaar en opvraagbaar.
[236] Intern document *Handboek KTO Wmo,* (datum onbekend), p. 1; Interview ambtelijke organisatie.

gebruikt de kto's enkel om te sturen op de prestaties van leveranciers in het geval van een opvallend negatief tevredenheidscijfer.[237]

In het PvE is vastgelegd dat de leveranciers na elke reparatie of levering de cliënt verzoeken mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek.[238] Ook heeft het college in het PvE bepaald dat de uitkomsten van deze onderzoeken op samengevat niveau worden gedeeld met de gemeente.[239] Uit ons onderzoek is niet gebleken dat de gemeente deze uitkomsten in de praktijk structureel ontvangt.[240] De ambtelijke organisatie geeft aan dat zij wel om de kto's kan vragen.[241]

De gemeente voert zelf bij elke cliënt binnen één tot vier maanden na levering van een hulpmiddel een klanttevredenheidsonderzoek uit. Verder doet zij jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder alle gebruikers van hulpmiddelen.[242] Daarin vraagt het college onder andere of de levering snel was en of de leverancier goed bereikbaar was. De cliënten krijgen ook de gelegenheid om andere ervaringen te delen.[243] De gemeente gebruikt deze kto's niet om structureel zicht te houden op de kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen.[244]

Team kwaliteitsopvolging Wmo

Sinds maart 2025 is een team (Kwaliteits-)Opvolging voor de Wmo ingesteld. Volgens het college neemt dit team rechtstreeks contact op met cliënten om hen te vragen hoe zij de kwaliteit van de voorzieningen en diensten ervaren. De bevindingen worden gedeeld met de contractmanagers.[245] Tot op heden is dit team echter niet ingezet voor Wmo-hulpmiddelen.[246]

Kwaliteitskeurmerk leveranciers

In het PvE heeft het college de eis opgenomen dat alle voorzieningen voldoen aan relevante wettelijke keurmerken en normeringen.[247] Een van de eisen uit de Aanbestedingsleidraad is bijvoorbeeld dat leveranciers beschikken over het *Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen* (NKH).[248] De

[237] Interview ambtelijke organisatie. Zie voor een nadere toelichting deelconclusie 3.
[238] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p. 8, eis 77.
[239] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p. 8, eis 79.
[240] In het kader van dit onderzoek had de rekenkamer toegang tot alle documenten die vastgelegd zijn voor contractmanagement. Geen van de documenten bevatte de uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken van de leverancier. Wel heeft één van de leveranciers vanaf het derde kwartaal van 2025 in haar managementrapportages een 'performance cijfer' opgenomen. Uit deze rapportages blijkt niet wat de betekenis van dit cijfer is en hoe dit cijfer tot stand is gekomen.
[241] Interview ambtelijke organisatie.
[242] Interview ambtelijke organisatie; Intern document *Vragenlijst KTO Wmo Hulpmiddelen tot juli 2025,* (datum onbekend).
[243] Intern document *Vragenlijst KTO Wmo Hulpmiddelen tot juli 2025,* (datum onbekend).
[244] Interview ambtelijke organisatie.
[245] RIS321758 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2024 Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 1 april 2025, p.24; RIS324224 Commissiebrief *Halfjaarrapportage 2025 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 december 2025, p.25.
[246] In het kader van dit onderzoek had de rekenkamer en toegang tot alle documenten die vastgelegd zijn voor contractmanagement. Geen van de documenten bevatte (resultaten van) een onderzoek van het team kwaliteitsopvolging.
[247] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p.2, eis 4.
[248] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 14.

afdeling inkoop toetst bij de aanbesteding of de partijen die zich hebben ingeschreven, beschikken over de vereiste keurmerken en normeringen.[249]

De gemeente controleert gedurende de looptijd van het contract niet meer of leveranciers voldoen aan de keurmerken. Het college gaat ervan uit, dat de geleverde hulpmiddelen gedurende de loop van het contract voldoen aan de kwaliteit die de keurmerken eisen. [250] Eén van de leveranciers zegt periodiek audits te laten uitvoeren door een certificeringsinstelling. De resultaten daarvan deelt de leverancier incidenteel met de gemeente.[251]

Het college heeft geen plan van aanpak opgesteld om de kwaliteit van zorg te monitoren en controleren

In de Verordening maatschappelijke ondersteuning heeft de gemeenteraad vastgelegd dat het college een plan van aanpak moet vaststellen om onder andere de kwaliteit van de zorg te monitoren en controleren.[252] Dat heeft het college nog niet gedaan. In de *Regeling Maatschappelijke Ondersteuning Den Haag 2018* heeft het college wel een bijlage gereserveerd voor dit plan van aanpak, maar die is nog niet ingevuld.[253]

Bevinding 2.3: Het college maakt geen gebruik van contractuele mogelijkheden om te sturen op het niet nakomen van contractuele afspraken

De gemeente moet naleving van de eisen (wanneer nodig) handhaven. De gemeente is namelijk eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en tijdigheid van de ondersteuning en moet daarop dus toezicht houden. [254] Als leveranciers niet voldoen aan prestatieafspraken moet de gemeente eventueel sancties opleggen.[255]

Wij constateren dat het college geen gebruik maakt van de contractuele mogelijkheden om te sturen als leveranciers afspraken niet nakomen. Dit baseren wij op de volgende deelbevindingen:

- De levertijden voor hulpmiddelen worden niet gehaald door de leveranciers. Cliënten ervaren daarvan negatieve gevolgen.
- Het college beschikt over contractuele mogelijkheden voor sturing en sancties wanneer leveranciers niet voldoen aan prestatieafspraken, maar maakt hier geen gebruik van.

---

[249] Interview ambtelijke organisatie; en documenten met de keurmerken en normeringen van de gegunde leveranciers en de leverancier met een wachtkamerovereenkomst.
[250] Interview ambtelijke organisatie.
[251] Interview externe organisatie.
[252] *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018*, artikel 5.2 lid 3a.
[253] *Regeling Maatschappelijke Ondersteuning Den Haag 2018*, Bijlage IX Plan van aanpak kwaliteit wet maatschappelijke ondersteuning Den Haag.
[254] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 11, 55-56, 75; *Verordening maatschappelijke ondersteuning (Den Haag) 2018*, artikel 5.1 lid 4.
[255] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop (versie 1.2),* Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 33; *Contractmanagement,* website Pianoo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-3-uitvoeren/contractmanagement, geraadpleegd op 13 januari 2026.

- Het college onderneemt geen actie wanneer de inhoud van managementrapportages niet voldoet aan de afspraken.

Deze punten lichten wij hierna nader toe.

De levertijden voor hulpmiddelen worden niet gehaald door de leveranciers. Cliënten ervaren daarvan negatieve gevolgen

De gemeente heeft met leveranciers afgesproken dat zij zich houden aan de eis uit het PvE dat de leveranciers 90% van de hulpmiddelen binnen de gestelde termijnen leveren.[256] In 2023 tot en met het eerste kwartaal van 2026 haalde één leverancier deze servicegraad niet. [257] Met name in 2025 en het eerste kwartaal van 2026 lag het aantal hulpmiddelen dat op tijd werd geleverd, ver onder de servicegraad.[258] Zo waren er maanden waarin de leverancier 35% van de hulpmiddelen binnen de termijn leverde. Ook in 2024 waren er meerdere maanden waarin de leverancier minder dan 50% van de hulpmiddelen op tijd leverde. In 2023, in de vorige contractperiode, waren de percentages wat hoger. Zo scoorde de leverancier toen meerdere maanden boven de 80%. Toch was er geen enkele maand waarin hij de afgesproken 90% haalde. De servicegraad van 90% voor reparaties haalde hij wel ruimschoots. Overigens moet hier wel bij vermeld worden dat deze leverancier één algemeen percentage rapporteert voor reparaties, terwijl er normen zijn gesteld voor zowel spoedeisende als niet-spoedeisende reparaties. Het is dus niet uit de rapportages af te leiden hoe deze leverancier scoort voor reparaties met spoed en reparaties zonder spoed.[259] Het college heeft hiervoor wel aparte servicegraden afgesproken.[260]

De andere leverancier, met minder leveringsaanvragen, behaalt tot en met het eerste kwartaal van 2025 de servicegraden voor zowel de leveringen als reparaties. Na het eerste kwartaal van 2025 zien we dat deze leverancier de servicegraden voor leveringen niet meer haalt. De servicegraden voor spoedeisende en niet-spoedeisende reparaties haalt deze leverancier na het eerste kwartaal van 2025, op enkele maanden na, wel.[261]

Uit ons cliëntonderzoek komen verschillende oorzaken naar voren voor de overschrijding van de levertijden. In enkele gevallen kwam de vertraagde levering door de (omstandigheden van de) gebruiker, zoals een opname in het ziekenhuis of een vakantie. Maar in de meeste gevallen lag de oorzaak bij de leveranciers. De leverancier leverde bijvoorbeeld een verkeerd of niet passend hulpmiddel, zoals een te kleine scootmobiel of een scootmobiel met de gashendel aan de verkeerde

[256] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 8, eis 81.
[257] Analyse van de managementrapportages van leverancier 2023-2026.
[258] Den Haag had in 2024 tot 2026 te maken met een hoog aantal diefstallen van scootmobielen.
[259] Analyse van de managementrapporten van leverancier 2023-2026.
[260] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 8, eis 81.
[261] Analyse van de managementrapporten van leverancier 2023-2026.; In de reactie op het feitelijk wederhoor laat de leverancier weten dat zij inmiddels weer bij zijn en dat de achterstanden door de implementatie van een nieuw systeem kwam.

kant. Het terugnemen en/of aanpassen van het hulpmiddel kostte tijd.[262] In enkele gevallen konden cliënten na levering het hulpmiddel nog niet gebruiken door bijvoorbeeld missende (essentiële) onderdelen, zoals de gordel van een buggy. Een ander oorzaak voor vertraagde levering was dat hulpmiddelen of onderdelen niet op voorraad waren. Eén cliënt gaf aan zes maanden te hebben moeten wachten op een scootmobiel met gaspedaal, omdat deze niet op voorraad was.[263]

De leverancier zegt dat vertragingen worden veroorzaakt door factoren als een beperkte personeelscapaciteit en/of een hogere werkdruk in bepaalde perioden van het jaar.[264] Ook noemt de leverancier de vele diefstallen van scootmobielen als oorzaak van vertraagde leveringen.[265] Daarnaast geeft de leverancier aan dat leveringen soms vertraagd zijn op verzoek van de cliënt, vanwege persoonlijke omstandigheden zoals vakanties of een ziekenhuisopname.[266]

Diefstallen scootmobielen in Den Haag

De leveranciers hadden in 2024 en 2025 te maken met externe factoren die mogelijk invloed hebben gehad op de levertijden.[267] De gemeente Den Haag heeft de afgelopen jaren veel te maken gehad met diefstal van scootmobielen.[268] In de commissiebrief bij de Halfjaarrapportage van 2025 zegt het college dat er in de eerste helft van 2025 282 scootmobielen zijn gestolen en in heel 2024 227.[269] De getroffen leverancier zegt dat de diefstallen impact hadden op de logistieke processen. Toen zij het contract aangingen hebben de leverancier en de gemeente deze aantallen niet voorzien. Het aantal scootmobielen op voorraad liep snel terug, waardoor nieuwe scootmobielen moesten worden ingekocht.[270]

Uit ons cliëntonderzoek blijkt dat vertraagde leveringen negatieve gevolgen kunnen hebben voor de mobiliteit en daarmee de zelfstandigheid en de participatie van gebruikers van hulpmiddelen.[271] De hulpmiddelen zijn belangrijk voor cliënten. Door late levering moeten cliënten bijvoorbeeld door familie gehaald en gebracht worden. Of ze worden afhankelijk van anderen voor bijvoorbeeld boodschappen, kunnen hun kind niet mee naar buiten nemen of missen sociale activiteiten.[272]

Vertraagde leveringen hebben impact op zelfstandigheid en participatie

[262] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[263] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[264] Analyse van verslagen van periodieke overleggen leverancier 2024-2025.
[265] Intern document *Managementsamenvatting leverancier contract,* oktober 2024, p. 1; Interview externe organisatie.
[266] Reactie feitelijkwederhoor leverancier.
[267] Hoewel beide leveranciers wel te maken hadden met diefstallen, had vooral de grootste leverancier te make met grote aantallen diefstallen. Dit is verklaarbaar door het verschil in het aantal scootmobielen dat de leveranciers elk hebben uitstaan.
[268] RIS324224 Commissiebrief *Halfjaarrapportage 2025 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 december 2025, p. 1-2.; Intern document *Diefstallijst scootmobielen jan tm 7 mei 2025*; Intern document *Diefstal lijst september 2025*.
[269] RIS324224 Commissiebrief *Halfjaarrapportage 2025 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 december 2025, p. 1-2.
[270] Interview externe organisatie.
[271] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[272] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.

Een van de respondenten van het cliëntonderzoek kan maar 50 meter lopen. In de maanden dat hij op zijn scootmobiel wachtte, heeft zijn zoon boodschappen voor hem gedaan. Hij vond zichzelf een zware last voor zijn zoon.[273]

Een cliënt met een vluchtelingenstatus kon door de vertraging in de levering van een scootmobiel langere tijd minder vaak naar zijn taallessen. Hij kon alleen gaan als hij met vrienden kon meerijden.[274]

Een ander cliënt vertelt dat hij altijd naar Vlaggetjesdag gaat, het feest in Scheveningen bij het arriveren van de nieuwe haring. Zijn scootmobiel zou ruim voor Vlaggetjesdag worden geleverd. Hij keek ernaar uit om er weer bij te kunnen zijn, maar door vertraging in de levering moest hij tot zijn grote teleurstelling een jaar overslaan.[275]

Tot slot vertelt een cliënt dat zij in de wachttijd binnen heeft gezeten, omdat ze niet goed mobiel is. Ze kon weinig zelfstandig doen en was afhankelijk van andere mensen en dat vond zij frustrerend. Ze kon bijvoorbeeld niet naar de tweedehandsmarkt die ze graag bezoekt en kon geen boodschappen doen.[276]

Het college beschikt over contractuele mogelijkheden voor sturing en sancties wanneer leveranciers niet voldoen aan prestatieafspraken, maar maakt hier geen gebruik van

Het college heeft afspraken gemaakt met de leveranciers, die het college de mogelijkheid geven om in te grijpen wanneer de prestaties van de leveranciers niet voldoen aan de contractuele eisen. Het college heeft ook verschillende bronnen (zoals het klanttevredenheidsonderzoek en de managementrapportages) waarmee het informatie kan ophalen over knelpunten in de leveringen. Uit ons onderzoek is niet gebleken dat er in de onderzoeksperiode informatie uit bijvoorbeeld managementrapportages, waaruit blijkt dat één van de leveranciers de levertijden structureel niet haalt, is gebruikt om te sturen op verbetering. Zo blijkt uit de documentatie niet dat het college een waarschuwing heeft gegeven (gele kaart) of maatregelen heeft genomen om de prestaties weer te verbeteren. Daarnaast blijkt niet uit de verslaglegging van de periodieke overleggen met één van de leveranciers dat de achterblijvende prestaties op het gebied van tijdigheid en servicegraden altijd worden besproken of dat hier afspraken over worden gemaakt. Wel blijkt uit deze verslagen dat de managementrapportages onderdeel zijn van het gesprek, deze zijn namelijk in veel gevallen

[273] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[274] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[275] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[276] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.

toegevoegd als bijlage. Verslaglegging van deze overleggen met de andere leverancier ontbreekt grotendeels. [277]

Wanneer zij de overeenkomst tekenen, garanderen de leveranciers dat de leveringen na opdracht voldoen aan de eisen en voorwaarden in de aanbestedingsstukken.[278] Ook de *Algemene Rijksinkoopvoorwaarden* (hierna: ARIV) behoren tot de aanbestedingstukken. De ARIV noemt de overeengekomen leveringstermijnen 'vast en fataal'. Dat betekent dat de leverancier automatisch in verzuim is, wanneer hij een product niet binnen de termijn aflevert.[279] Niet voldoen aan afgesproken levertijden is volgens de ARIV alleen toegestaan in geval van overmacht. In dat geval moet de leverancier het college hier (schriftelijk) direct van op de hoogte stellen en de oorzaak van de overmacht vermelden.[280]

Daarnaast beschikt het college op grond van de aanbestedingsstukken over verschillende instrumenten om te sturen. Zo staat in het PvE dat het college bij tegenvallende prestaties de optie heeft om een gele of rode kaart te geven.[281] Wanneer een leverancier drie achtereenvolgende maanden voor één of meerdere servicegraden onder het geëiste niveau presteert, kan het college een formele waarschuwing, of wel een gele kaart, geven. De leverancier moet dan een verbeterplan opstellen, met als doel om binnen drie maanden weer aan de eisen te kunnen voldoen. Als dat niet lukt, kan het college ervoor kiezen geen nieuwe opdrachten meer uit te zetten bij de leverancier. Dit heet een rode kaart. Als het probleem na zes maanden nog niet is opgelost, kan het college de overeenkomst ontbinden.[282] Ook biedt de ARIV mogelijkheden om aanspraak te maken op schadevergoeding of herstel als afgesproken levertijden niet worden gehaald.[283]

Als oorzaak voor vertragingen in levertijden meldt de leverancier in zijn managementsamenvattingen regelmatig factoren als een beperkte personeelscapaciteit en/of een hogere werkdruk in bepaalde perioden van het jaar.[284] Deze verklaringen vallen niet onder de wettelijk erkende vormen van overmacht.[285] Voor het college was dit echter geen reden om in te grijpen. In sommige maanden had met name één leverancier echter te maken met vele diefstallen van scootmobielen in Den Haag (zie kader hierboven).[286] Naar aanleiding daarvan werken leverancier en gemeente intensief samen en hebben een projectgroep opgericht om de

[277] Analyse van verslagen periodieke overleggen leveranciers 2024-2026.
[278] Intern document *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen*, 3 november 2023, p. 5-6.
[279] *Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018),* Rijksoverheid, 3 mei 2018, artikel 3.1 en 3.2.
[280] *Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018),* Rijksoverheid, 3 mei 2018, artikel 15.
[281] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p.8, eis 82-84.
[282] Intern document *Protocol werkafspraken implementatie Wmo hulpmiddelen*, 2024, p.7-8; Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p.8, eis 82-84.
[283] *Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018),* Rijksoverheid, 3 mei 2018, artikel 13 & 14.
[284] Analyse van verslagen van periodieke overleggen en managementsamenvattingen leverancier 2024-2026.
[285] *Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018),* Rijksoverheid, 3 mei 2018, artikel 15.
[286] Intern document *Diefstallijst scootmobielen jan tm 7 mei 2025*; Intern document *Diefstal lijst september 2025;* Zie ook tekstkader 'Diefstallen scootmobielen Den Haag'.

problematiek aan te pakken.[287] Ook uit gemeentelijke documentatie blijkt dat er regelmatig contact is tussen leverancier en gemeente over de diefstallen en hoe hier mee om te gaan.[288]

In de verslaglegging van de periodieke overleggen komen de (achterblijvende) prestaties van leveranciers ook niet altijd aan de orde.[289] Uit onze analyse blijkt dat in 2024 en 2025 de achterstand in leveringen bij één van de leveranciers in slechts één kwartaaloverleg is besproken[290], hoewel de leverancier de levertijden voor een groot deel niet haalde.[291] Wel deelt deze leverancier elke maand (tot augustus 2025)[292] een managementsamenvatting. Hoewel de leverancier laat zien wat hij doet om de levertijden te verbeteren, laten de managementrapportages geen verbetering zien.[293] Verslaglegging van de overleggen met de andere leverancier ontbreekt grotendeels. Of er sprake is van overmacht komt in de verslaglegging helemaal niet aan de orde.

De ambtelijke organisatie stelt dat er in de praktijk weinig sanctiemogelijkheden zijn. De hulpmiddelenmarkt kent slechts vier leveranciers. Die hebben allemaal te maken met dezelfde problematiek: leverproblemen bij fabrikanten en een krappe arbeidsmarkt.[294] Sancties opleggen zou volgens de ambtelijke organisatie niet de oplossing zijn. Als de gemeente bijvoorbeeld geen opdrachten meer verstrekt aan één leverancier, moet de andere leverancier veel meer leveren. Dat zou leiden tot leveringsproblemen voor de andere leverancier. Uiteindelijk is dat volgens de ambtelijke organisatie voor een cliënt niet de oplossing.[295]

[287] In de reactie op het feitelijk wederhoor laat de ambtelijke organisatie weten dat de gemeente intensief samenwerkt met deze leverancier om de problematiek aan te pakken. Ook de leverancier laat in de reactie op het feitelijk wederhoor weten dat de gemeente en de leveranciers (en andere betrokkenen zoals de politie) intensiever zijn gaan samenwerken naar aanleiding van de diefstallen.
[288] Intern document *Input van G4 op diefstal scootmobielen*; Intern document *Overleg MP compensatie diefstal*; Intern document *20250724_MEMO Project diefstal scootmobielen.*
[289] Analyse van verslagen van periodieke overleggen leveranciers 2024-2026; dit zijn de verslagen van de kwartaaloverleggen sinds het begin van het huidige contract.
[290] Intern document *Account overleg 06-06-2024 leverancier*, 6 juni 2026, p. 4; Analyse van alle periodieke overleggen vanaf 2024 t/m 2025.
[291] Analyse van verslagen periodieke overleggen leverancier 2024-2026.
[292] Vanaf augustus 2025 zijn deze managementsamenvattingen niet meer bij de rapportages bijgevoegd. Dit gebeurde in overleg tussen de gemeente en de leverancier. De reden hiervoor is het uitvallen van een vestigingsmanager en deze aanpassing was tijdelijk. Bron: Reactie feitelijk wederhoor ambtelijke organisatie en leverancier.
[293] Analyse van verslagen periodieke overleggen leveranciers 2024-2026; Analyse van managementsamenvattingen van leverancier 2024-2026.
[294] Eén van de leveranciers heeft in het feitelijk wederhoor aangegeven dat het bij de beoordeling van de dienstverlening over de afgelopen jaren belangrijk is rekening te houden met verschillende externe omstandigheden die impact hebben op de uitvoeringspraktijk. Voorbeelden hiervan zijn: de blokkade van het Suezkanaal, wereldwijd tekort aan grondstoffen en accu's/chips, de coronapandemie, de oorlog in Oekraïne, het verhoogd aantal diefstallen van scootmobielen in Den Haag en arbeidsmarktkrapte. Deze omstandigheden zorgden bijvoorbeeld voor extra druk op de beschikbare scootmobielen, verhoogde belasting van planning/logistiek, verlengde levertijden van hulpmiddelen en onderdelen en voor minder voorspelbare beschikbaarheid van materialen. Leverancier merkt hierbij op dat dit merkbare gevolgen heeft gehad voor de dienstverlening aan inwoners, maar dat deze factoren ook een landelijk en internationaal karakter hadden en buiten de directe invloedsfeer van de organisatie lagen.
[295] Interview ambtelijke organisatie.

Het college onderneemt geen actie wanneer de inhoud van managementrapportages niet voldoet aan de afspraken

In het PvE heeft de gemeente vastgelegd hoe de leveranciers aan het college moeten rapporteren.[296] Hierin is bijvoorbeeld opgenomen dat managementrapportages inzicht moeten bieden in het aantal uitstaande voorzieningen per product en het aantal klachten. Ook moeten de rapportage laten zien of de servicegraden per product worden gehaald.[297] De leverancier mag in overleg met het college afwijken van de rapportageformats.[298] In de praktijk worden niet altijd alle onderwerpen meegenomen in de managementrapportages van de leveranciers.[299]

In managementrapportages van beide leveranciers van hulpmiddelen ontbreken onderwerpen waarover moet worden gerapporteerd. Zo rapporteert een van de leveranciers niet altijd over de aantallen uitgevoerd preventief en correctief onderhoud. Volgens het PvE is dit wel een vereiste. Daarnaast rapporteert deze leverancier over een algemene servicegraad voor reparaties, terwijl er zowel een servicegraad is voor normale als voor spoedeisende reparaties. Tot slot deelt de leverancier tot oktober 2025 managementsamenvattingen of SMILE rapportages waarin de afhandeling van klachten wordt toegelicht. Na oktober ontbreken deze rapportages, waardoor ook niet meer duidelijk is hoe de leverancier de klachten heeft afgehandeld. [300] De leverancier laat weten dat deze rapportages inmiddels zijn hersteld.[301]

De rapportages van de andere leverancier bieden geen inzicht in het aantal uitgevoerde rijlessen en geeft alleen inzicht in het aantal klachten, maar niet in de wijze van afhandelen.[302] Daarnaast rapporteert deze leverancier per kwartaal, in plaats van maandelijks.[303] De ambtelijke organisatie geeft aan dat dit in overleg is besloten, vanwege de beperkte schaalomvang van leveringen.[304] In de nota van inlichtingen gaf de gemeente nog aan dat zij niet bereid is om de frequentie van maandrapportages te verminderen naar per kwartaal.[305]

Uit de accountverslagen en correspondentie van de ambtelijke organisatie met de leveranciers blijkt niet dat het format van de managementrapportages is besproken. Zowel de ambtelijke organisatie als de leveranciers laten weten dat het format van de managementrapportages wel besproken is en

[296] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p.8-9, eis 85-91.
[297] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p.9, eis 87.
[298] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p.9, eis 90, 91.
[299] Analyse van de managementrapportages leveranciers respectievelijk 2023-2026 en de eisen uit het programma.
[300] Analyse van de managementrapportages leverancier 2023-2026; Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 8-9, eis 81,87.
[301] Reactie feitelijk wederhoor leverancier.
[302] In de reactie op het feitelijk wederhoor geeft de leverancier aan dat de afhandeling van klachten, indien gewenst, worden toegelicht tijdens het kwartaaloverleg. Ook laat de leverancier weten dat zij ook kunnen rapporteren over de afhandeling van klachten.
[303] Analyse van de managementrapportages leverancier 2024-2026.
[304] Reactie feitelijk wederhoor ambtelijke organisatie.
[305] Intern document *Nota van inlichtingen T32233 Vraag en Antwoord,* 15 november 2023, p. 18.

het afwijken van het contract in overleg is gebeurd.[306] Eén leverancier rapporteert door de beperkte schaal van leveringen per kwartaal in plaats van per maand. De andere leverancier heeft het format van de managementrapportages uit het vorige contract voortgezet.[307]

Bevinding 2.4: Het college is transparant over de voorwaarden voor de opdrachtverlening, maar houdt zich hier voor wat betreft de keuzevrijheid voor cliënten en de selectie van de leverancier niet aan

Bij een aanbesteding moet het college alle ondernemers op gelijke wijze behandelen, transparant handelen en zich houden aan de voorwaarden over opdrachtverdeling uit de Raamovereenkomst.[308]

Wij constateren dat het college over de voorwaarden voor de opdrachtverlening transparant is, maar zich hier in de uitvoering voor wat betreft de selectie van de leverancier niet aan houdt. Het college maakt namelijk aan cliënten niet goed duidelijk dat zij zelf de leverancier kunnen kiezen. Als cliënten geen voorkeur hebben, vindt de selectie van de leverancier ook niet geautomatiseerd en willekeurig plaats. Dit is wel in de voorwaarden opgenomen.

Dit baseren we op de volgende deelbevindingen:

- Het college heeft de voorwaarden van de opdrachtverdeling op transparante wijze opgenomen in de Raamovereenkomst.
- Het college houdt zich bij de keuzevrijheid voor de cliënt en de selectie van de leverancier niet aan de voorwaarden voor opdrachtverdeling uit de Raamovereenkomst.

Deze punten lichten wij hierna nader toe.

Het college heeft de voorwaarden van de opdrachtverdeling op transparante wijze opgenomen in de Raamovereenkomst

Het college heeft in zijn Raamovereenkomst opgenomen dat de Aanbestedingsleidraad en het PvE onderdeel zijn van de overeenkomst.[309] In de Aanbestedingsleidraad en het PvE heeft het college opgenomen hoe het de opdracht gaat verdelen tussen de twee gegunde partijen.

Het college heeft vanaf de aanbesteding van 2018 gekozen voor twee leveranciers in plaats van één, onder andere om cliënten keuzevrijheid te bieden en concurrentie te stimuleren.[310] Het college herhaalde deze uitgangspunten bij de nieuwe aanbesteding in 2024. Het koos opnieuw voor twee

[306] Reactie feitelijk wederhoor ambtelijke organisatie; Reactie feitelijk wederhoor leveranciers.
[307] Uit de accountverslagen en correspondentie van de ambtelijke organisatie met de leverancier blijkt niet dat het format van de managementrapportages is besproken.
[308] *Aanbestedingswet 2012*, artikel 1.8, 1.9 & 2.143 lid 1a.
[309] Intern document *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen – leveranciers*, 3 november 2023, p. 4.
[310] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024,* College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p. 2; RIS 297831 Commissiebrief *Wmo aanbesteding hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 12 september 2017, p.2,4.

leveranciers. Dit deed het niet alleen om keuzevrijheid te bieden, maar ook om leverproblemen te voorkomen, bijvoorbeeld door een faillissement of problemen in de markt.[311]

In het PvE en de Aanbestedingsleidraad is vastgelegd dat cliënten zelf mogen kiezen voor een leverancier. Zij kunnen kiezen op basis van door de gemeente verstrekte informatie over cliënttevredenheid, levertijden en servicelevels.[312] Het college heeft ook in het PvE vastgelegd dat er klanttevredenheidsonderzoeken worden gedaan en dat de gemeente de resultaten hiervan mag publiceren op haar website.[313] Cliënten zonder voorkeur zouden willekeurig door het systeem worden toegewezen aan een leverancier.[314] De gemeente benadrukte in de nota van inlichtingen van de aanbesteding dat zij geen evenredige verdeling tussen leveranciers kan waarborgen.[315]

Het college houdt zich bij de keuzevrijheid voor de cliënt en selectie van de leverancier niet aan de voorwaarden voor opdrachtverdeling uit de Raamovereenkomst

In de praktijk zien we dat cliënten veelal niet op de hoogte zijn dat zij kunnen kiezen tussen twee leveranciers en dat de gemeente hiervoor ook niet de benodigde gegevens over prestaties van leveranciers verstrekt.[316] Het college geeft in verschillende aanbestedingsdocumenten aan dat het ten behoeve van de keuzevrijheid cliënten van gegevens over bijvoorbeeld clienttevredenheid, levertijden en servicelevels gaat voorzien.[317] In de praktijk zien we dat het college dit niet doet. Zo publiceert de gemeente geen resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken over leveranciers of wat de gemiddelde levertijden van leveranciers zijn.[318] De ambtelijke organisatie zegt dat de gemeente de prestaties van leveranciers en resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken door de gemeente niet deelt met cliënten bij het kiezen voor een leverancier.[319] De gemeente Amsterdam publiceert bijvoorbeeld wel de klanttevredenheidscijfers over leveranciers op haar website.[320]

Wel heeft de gemeente op haar website een informatiepagina over Wmo-hulpmiddelen opgenomen waarop staat dat de gemeente een contract heeft met twee leveranciers en de client kan bepalen

---

[311] RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024*, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p. 2.
[312] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 2 eis 8; Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p.4.
[313] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 8 eis 79.
[314] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p.2 eis 8; Intern document *Aanbestedingsleidraad*, 18 juli 2023, p. 4.
[315] Intern document *Nota van inlichtingen T32233 Vraag en Antwoord,* 15 november 2023, p. 26.
[316] Analyse van de rekenkamer aan de hand van de aanbestedingsdocumenten, interviews en relevante interne documenten uitgevraagd door de rekenkamer en verstrekt door de ambtelijke organisatie; Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag 2026.
[317] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p.4; Intern document *Voorstel aanbestedingsstrategie*, 12 april 2023, p.4.; Intern document *Nota van inlichtingen T32233 Vraag en Antwoord,* 15 november 2023, p. 15.
[318] *Hulpmiddelen Wmo,* Website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/hulpmiddelen-wmo/, geraadpleegd op 11 februari 2026*; Lijst gecontracteerde aanbieders Wmo maatwerkarrangementen (zorg in natura)*, website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/lijst-gecontracteerde-aanbieders-wmo-maatwerkarrangementen-zorg-in-natura/ geraadpleegd op 1 februari 2026.
[319] Interview ambtelijke organisatie.
[320] *Aanbieders hulpmiddelen*, website Gemeente Amsterdam, (datum onbekend), https://www.amsterdam.nl/zorg-en-ondersteuning/wmo/wmo-aanbieders/leveranciers-wmo/, geraadpleegd op 11 februari 2026.

welke zijn of haar voorkeur heeft.[321] Ook in interne systeem- en werkinstructies is opgenomen dat de client keuzevrijheid heeft.[322]

Cliënten niet op de hoogte van keuzemogelijkheid en cliëntondersteuning

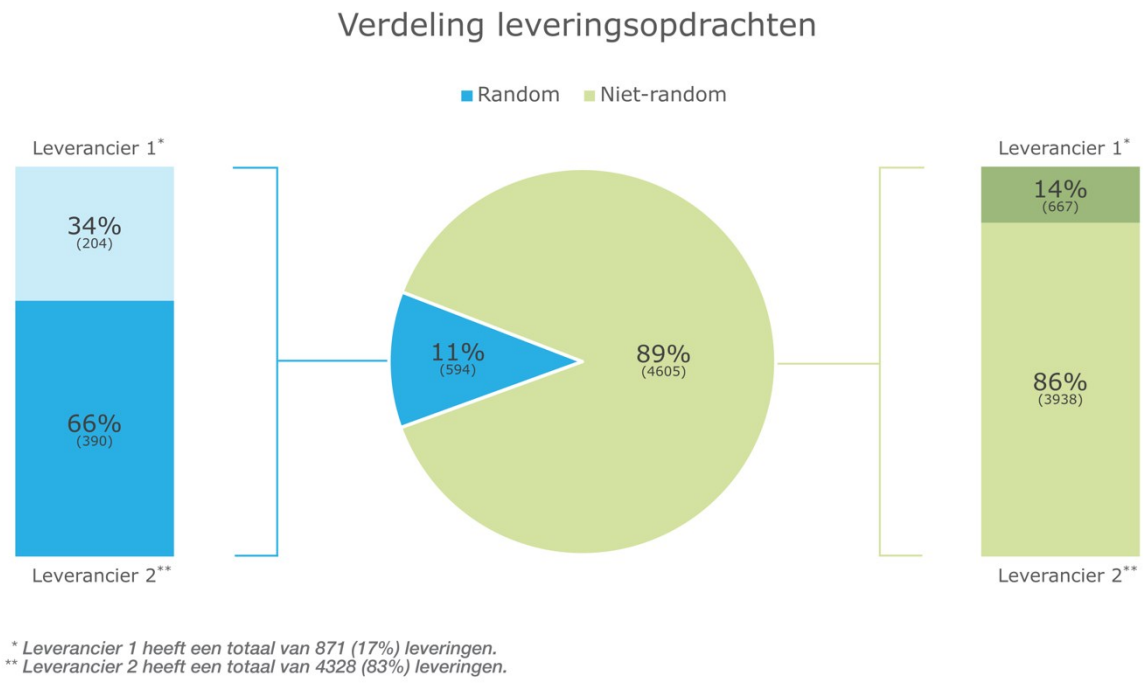
Uit ons cliëntonderzoek blijkt dat de meeste respondenten niet wisten dat zij konden kiezen tussen de twee leveranciers. Voor hen was dan ook niet duidelijk hoe zij bij één van de leveranciers terecht waren gekomen. Een enkele respondent laat weten dat zij graag gebruik hadden gemaakt van de keuzemogelijkheid, hadden zij dit geweten.[323]

Daarnaast bleek uit ons cliëntonderzoek dat geen van de respondenten op de hoogte was van de mogelijkheid tot cliëntondersteuning.[324] Volgens de Wmo is het college verplicht om cliëntondersteuning te bieden, en de cliënt hierop te wijzen. Een clientondersteuner helpt de client bij het aanvragen of organiseren van de benodigde ondersteuning.[325]

Daarnaast is er onduidelijkheid over de mate van willekeurige toedeling van de cliënten die niet zelf een voorkeur aangeven. Het college zegt dat de leverancier op basis van toeval wordt geselecteerd wanneer de cliënt geen voorkeur heeft voor een leverancier of niet kan kiezen. Dit gebeurt op basis van een 'random keuzeknop'. Deze werkwijze is vastgelegd in het PvE en de Aanbestedingsleidraad.[326] Tot november 2024 is niet volledig en consistent bijgehouden in hoeveel van de gevallen een leverancier random werd gekozen. Vanaf november is de informatie over de random keuzes beter opgeslagen en gelogd.[327] In de verslaglegging van het gebruik van de random keuze knop zien we echter dat er weinig gevallen zijn waarin leveranciers random gekozen worden. Voor 11% van de toewijzingen van hulpmiddelen aan beide leveranciers is de knop voor het random toewijzen van een leveranciers gebruikt.[328] Daarnaast zijn de opdrachten, in de gevallen waarin de randomknop is gebruikt, niet evenredig verdeeld tussen de leveranciers. De oorzaak hiervoor is dat de randomknop door de ambtelijke organisatie meerdere keren achtereen kan worden ingedrukt, waardoor het toewijzen van een leverancier niet meer volstrekt willekeurig is. Hierdoor krijgt één leverancier over 25 productcategorieën, die beide leveranciers leveren, gemiddeld 66% van de random toegewezen opdrachten. Het gericht kiezen van een leverancier, het weinig gebruiken van

[321] *Hulpmiddelen Wmo,* Website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/hulpmiddelen-wmo/, geraadpleegd op 31 juli 2026,
[322] Intern document *Opstellen Wmo-advies*, (datum onbekend), p. 3; Intern document *Werkinstructie vervanging voorzieningen zin,* 28 maart 2024, p. 3.
[323] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[324] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.
[325] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.2.4 en artikel 2.3.2 lid 3; *Onafhankelijke clientondersteuning*, Website gemeente Den Haag, (datum onbekend), https://socialekaartdenhaag.nl/ak-subject/onafhankelijke-clientondersteuning/, geraadpleegd op: 23 mei 2026.
[326] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p.4; Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p.2 eis 8.
[327] Reactie ambtelijke organisatie feitelijk wederhoor.
[328] Reactie ambtelijke organisatie feitelijk wederhoor; Intern document *Random cijfers*, (datum onbekend).

de randomknop, en het meerdere keren kunnen aanklikken van de random knop heeft het gevolg dat de ene leverancier 83% van de hulpmiddelen levert en de andere leverancier 17%.



Figuur 6 Aantal opdrachten gekozen en willekeurig toegedeeld, per leverancier in de periode van 26 november 2024 tot en met 2 september 2026

Hoofdstuk 3: De gemeenteraad in zijn controlerende rol

In dit hoofdstuk laten we zien in hoeverre het college de raad informeert over de prestaties op het gebied van ondersteuning met hulpmiddelen. In de Gemeentewet is bepaald dat het college de raad alle informatie moet geven die de raad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft.[329] In de Wmo 2015 staat verder dat het college jaarlijks aan de raad moet rapporteren over de resultaten. Dit moet het college doen op basis van de in het beleidsplan beschreven gewenste resultaten en prestatie-indicatoren voor de leveranciers.[330]

Wij constateren het volgende:

1. Het college rapporteert, in overeenstemming met de Wmo, minimaal jaarlijks over de Wmo, maar legt niet duidelijk uit waar de gepresenteerde resultaten betrekking op hebben.
2. Het college geeft de gemeenteraad geen informatie over de kwaliteit en tijdigheid van geleverde hulpmiddelen.
3. Het college kan op basis van door de gemeenteraad vastgestelde resultaten en prestatie-indicatoren niet over de voortgang van de ondersteuning met hulpmiddelen rapporteren, terwijl de Wmo dit wel voorschrijft.

Deze drie bevindingen lichten we in dit hoofdstuk nader toe. In bijlage 2 is een nadere beschrijving van de normen te vinden.

Bevinding 3.1: Het college rapporteert, in overeenstemming met de Wmo, minimaal jaarlijks over de Wmo, maar legt niet duidelijk uit waar de gepresenteerde resultaten betrekking op hebben

Het college rapporteert, zoals de wet voorschrijft, (half)jaarlijks over de Wmo.[331] Dit doet het college met zowel de Programmarekening als de Wmo-rapportages. In de Programmarekening gebeurt dat jaarlijks, met de Wmo-rapportages elk halfjaar. In de Wmo-halfjaarrapportages publiceert het college de resultaten in de eerste helft van het jaar. Aan het eind van het jaar rapporteert het in de *Jaarrapportage Wmo* de cijfers en resultaten over het gehele jaar.[332]

Het college gebruikt in deze rapportages verschillende categorieën om Wmo-hulpmiddelen aan te duiden. In de rapportages ontbreekt echter een beschrijving welke vormen van ondersteuning onder deze categorieën vallen. Hierdoor is niet volledig helder waar de cijfers in deze rapportages

[331] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015,* artikel 2.5.3.
[332] Jaarraportages Wmo 2022-2025; Halfjaarrapportages Wmo 2022-2025; Programmarekening 2022-2024. (Voor volledige bronverwijzingen met RIS-nummers zie bijlage 5).

betrekking op hebben.[333] Zo rapporteert het college over ‘hulpmiddelen’, maar ook over ‘vervoersvoorzieningen’ en ‘woonvoorzieningen’. De producten in deze laatste twee categorieën vallen deels onder de Wmo-hulpmiddelen. Een scootmobiel is bijvoorbeeld een hulpmiddel dat valt onder de categorie vervoersvoorziening en een douchestoel is een hulpmiddel dat valt onder een woonvoorziening.[334] Uit welke diensten of producten de afzonderlijke categorieën bestaan, maakt het college in de rapportages niet duidelijk.

Tot slot werden reparaties en onderhoud van woningaanpassingen in de rapportages tot 2024 meegeteld bij de cijfers over het aantal inwoners dat gebruikt maakt van een hulpmiddel. Vanaf 2025 wordt dit meegeteld bij de woningaanpassingen.[335]

Bevinding 3.2: Het college geeft de gemeenteraad geen informatie over de kwaliteit en tijdigheid van geleverde hulpmiddelen

Zoals wij eerder opmerkten, is wettelijk bepaald dat het college de gemeenteraad alle informatie moet geven die de gemeenteraad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft.[336] De gemeente is verantwoordelijk voor de ondersteuning die cliënten ontvangen, dus ook voor de levering en de kwaliteit van een hulpmiddel.

De bevinding is gebaseerd op de volgende deelbevindingen:

- Het college rapporteert alleen over de doorlooptijd vanaf melding tot aan het uitbrengen van een advies, terwijl uit de gemeenteraadsfracties ook vragen zijn gekomen over de levertijden van hulpmiddelen.
- Het college verstrekt geen klanttevredenheidscijfers aan de gemeenteraad over specifiek hulpmiddelen.
- Het college rapporteert aan de gemeenteraad alleen over klachten bij de gemeente die gaan over het handelen van de gemeente en niet over klachten bij en over leveranciers van de Wmo.

[333] Wmo Jaarrapportage 2022, p. 15-17; Wmo Jaarrapportage 2023, p. 19, 20, 22-24; Wmo jaarrapportage 2024, p. 18-20; Wmo-jaarrapportage 2025, p.19,21-23; Wmo Halfjaarrapportage 2022, p. 10-11, 14; Wmo Halfjaarrapportage 2023, p. 19-20; Wmo Halfjaarrapportage 2024, p. 16, 18-20; Wmo Halfjaarrapportage 2025, p. 16, 17, 19-20.
[334] Wmo Jaarrapportage 2022, p. 17; Wmo Jaarrapportage 2023, p. 23, 24; Wmo Jaarrapportage 2024, p. 19, 20; Wmo-jaarrapportage 2025, p.19,21-23; Wmo Halfjaarrapportage 2022, p. 11; Wmo Halfjaarrapportage 2023, p. 20; Wmo Halfjaarrapportage 2024, p. 19, 20; Wmo Halfjaarrapportage 2025, p. 20, 21; Intern document *Productgroepoverzicht Wmo-hulpmiddelen 2024,* (datum onbekend); Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023.
[335] Wmo-jaarrapportage 2025, p.23.
[336] *Gemeentewet*, 1992 artikel 169, lid 2.

Het college rapporteert alleen over de doorlooptijd vanaf melding tot aan het uitbrengen van een advies, terwijl uit de gemeenteraadsfracties ook vragen zijn gekomen over de levertijden van hulpmiddelen

Het college geeft een onvolledig beeld van de doorlooptijd van Wmo-melding tot het moment dat de cliënt daadwerkelijk een hulpmiddel of bijvoorbeeld huishoudelijke hulp ontvangt. In de Wmo-rapportages legt het namelijk alleen verantwoording af over de wettelijke doorlooptijd van 42 dagen van melding tot advies door de gemeente.[337] Dat betreft alleen het deel van het proces dat de gemeente zelf uitvoert en gaat niet in op de doorlooptijden bij leveranciers. Het college geeft bijvoorbeeld aan dat de wettelijke doorlooptijden verbeteren (in 2023 67 dagen, in 2024 41 dagen en in 2025 40 dagen).[338] Of de wettelijk termijn van twee weken van advies tot beschikking gehaald wordt, wordt daarmee niet duidelijk. Daarnaast rapporteert het college niet over de doorlooptijd tot aan levering en of de leveranciers de contractuele termijnen voor levering (en reparaties) halen.

Een gemeenteraadsfractie heeft het college in 2021 en 2022 gevraagd om overzichten van de wachttijden voor hulpmiddelen (en voor woningaanpassingen en beschermd wonen). De fractie zei deze informatie nodig te hebben om het beleid te kunnen beoordelen. De fractie heeft gevraagd of grafieken met deze gegevens in de toekomst konden worden opgenomen. Het college heeft hierop geantwoord dat dat technisch mogelijk is, maar dat dit veel capaciteit kost omdat er dan aparte databestanden moeten worden gemaakt.[339]

Bij de Wmo-jaarrapportage 2024 heeft een gemeenteraadsfractie in de technische vragen specifiek aan het college gevraagd wat de wachttijden zijn voor reparatie en levering van onderdelen bij hulpmiddelen. Het college heeft hierop gereageerd door de contractuele termijnen te noemen. Het heeft niet aangegeven in hoeverre deze worden behaald en wat dus de (gemiddelde) wachttijden zijn.[340]

Het college verstrekt geen klanttevredenheidscijfers aan de gemeenteraad over specifiek hulpmiddelen

In de Programmarekening en in enkele (half)jaarrapportages doet het college verslag van de algemene tevredenheid over de Wmo-ondersteuning. Het college rapporteert Wmo-breed over het percentage cliënten dat zegt dat er voor hun hulpvraag een passende oplossing was gevonden.[341] In

---

[337] Wmo Jaarrapportage 2022, p. 12-13; Wmo Jaarrapportage 2023, p. 16-17; Wmo Jaarrapportage 2024, p.14; Wmo-jaarrapportage 2025, p.16-17; Wmo Halfjaarrapportage 2022, p.7; Wmo Halfjaarrapportage 2023, p. 15-16; Wmo Halfjaarrapportage 2024, p. 12-13; Halfjaarrapportage 2025, p. 15.
[338] Wmo Jaarrapportage 2024, p.14; Wmo-jaarrapportage 2025, p.16.
[339] RIS313315 *Bijlage Technische vragen Jaarrapportage Jeugd en Wmo* 2021, 3 oktober 2022, p. 3 (punt 30); RIS314482 Bijlage *Technische vragen Halfjaarrapportage Wmo 2022*, p. 3 (punt 33).
[340] RIS321758 Bijlage *Technische vragen Jaarrapportage Wmo 2024*, p. 4 (punt 46).
[341] Programmarekening 2023, p. 119; Programmarekening 2022, p. 120; Jaarrapportage 2022 Wmo, p. 19; Halfjaarrapportage 2023 Wmo, p. 22.

de rapportages vermeldt het college ook de klanttevredenheid bij specifieke onderdelen van de Wmo. Een deel van de cijfers gaat over de cliëntervaringen met de geleverde maatschappelijke ondersteuning.[342] Het college geeft daarbij niet apart inzicht in de tevredenheid over de Wmo-hulpmiddelen. Specifieke cijfers gaan alleen over huishoudelijke hulp, individuele begeleiding en dagbesteding.[343]

Hoewel we hier benoemen dat het college geen klanttevredenheidscijfer voor hulpmiddelen aan de raad rapporteert, betekent dit niet dat dit cijfer niet aanwezig is. Zo constateren wij in bevinding 2.2 dat er wél een tevredenheidscijfer voor Wmo-hulpmiddelen wordt uitgevraagd.

Het college rapporteert aan de gemeenteraad alleen over klachten bij de gemeente die gaan over het handelen van de gemeente en niet over klachten bij en over leveranciers van de Wmo

Het college rapporteert ook over klachten van cliënten over de Wmo. Sinds 2024 worden in de rapportages alleen klachten opgenomen die de gemeente heeft ontvangen over haar eigen handelen. Vóór 2024 werden de klachten die bij de gemeente binnenkwamen over gecontracteerde Wmo-aanbieders nog wel meegenomen in de Wmo-rapportages.[344] Die gingen bijvoorbeeld over de levering en reparatie van hulpmiddelen.

De informatie aan de gemeenteraad over klachten is uitgesplist in ‘behoorlijkheidsnormen’, zoals professionaliteit van of goede informatieverstrekking door de gemeente.[345] De informatie bevat geen klachten per vorm van Wmo-ondersteuning. Daardoor wordt onder meer niet duidelijk hoeveel klachten gaan over hulpmiddelen.

Bevinding 3.3: Het college kan op basis van door de gemeenteraad vastgestelde resultaten en prestatie-indicatoren niet over de voortgang van de ondersteuning met hulpmiddelen rapporteren, terwijl de Wmo dit wel voorschrijft

In de Wmo 2015 is opgenomen dat het college jaarlijks aan de gemeenteraad verslag moet uitbrengen over de behaalde resultaten. Dit moet het college doen op basis van de in het

[342] Wmo-Jaarrapportage 2022, p. 19; Wmo-Jaarrapportage 2023, p. 26; Wmo-Jaarrapportage 2024, p. 23; Wmo-jaarrapportage 2025, p.26; Wmo Halfjaarrapportage 2022, p. 13; Wmo Halfjaarrapportage 2023, p. 22; Wmo Halfjaarrapportage 2024, p. 22; Halfjaarrapportage 2025, p. 24.
[343] Wmo Jaarrapportage 2022, p. 19; Wmo Jaarrapportage 2023, p. 26-27; Wmo Jaarrapportage 2024, p. 23; Wmo-jaarrapportage 2025, p.26; Wmo Halfjaarrapportage 2022, p. 13; Wmo Halfjaarrapportage 2023, p. 22; Wmo Halfjaarrapportage 2024, p. 22; Programmarekening 2022, p. 120; Programmarekening 2023, p. 119; Programmarekening 2024, p. 128; Halfjaarrapportage 2025, p. 24.
[344] Wmo Jaarrapportage 2024, p.24; Interview ambtelijke organisatie.
[345] Wmo Jaarrapportage 2022, p. 19-20; Wmo Jaarrapportage 2023, p. 27-28; Wmo Jaarrapportage 2024, p. 24; Wmo-jaarrapportage 2025, p.27; Wmo Halfjaarrapportage 2022, p. 13; Wmo Halfjaarrapportage 2023, p. 23; Wmo Halfjaarrapportage 2024, p. 23; Wmo Halfjaarrapportage 2025, p. 25.

beleidsplan beschreven gewenste resultaten en prestatie-indicatoren voor de leveranciers.[346] Bij bevinding 1.2 en 1.3 constateren we dat in het door de gemeenteraad vastgesteld beleidsplan geen concrete resultaten, criteria om deze te meten en prestatie-indicatoren zijn opgenomen. Hierdoor kan het college hier ook niet over rapporteren.[347]

In de rapportages gaat het college vooral in op acties en ondernomen activiteiten. Voorbeeld daarvan zijn actieprogramma's als 'Met z'n allen niet alleen' en de inzet op Haags vrijwilligerswerk en mantelzorg. Het college noemt bijvoorbeeld de activiteiten die gemeente heeft georganiseerd en hoeveel inwoners hebben deelgenomen.[348] Daarnaast geeft het college informatie over toezeggingen die het eerder aan de gemeenteraad heeft gedaan.[349]

Informatie over prestaties van leveranciers ontbreekt in de rapportages. Hier speelt ook mee dat het college niet kan rapporteren over prestaties aan de hand van prestatie-indicatoren, omdat de gemeenteraad deze niet heeft opgenomen in het beleidsplan (zie deelconclusie 1).[350] Het college rapporteert bijvoorbeeld wel over het aantal inwoners dat gebruikmaakt van een hulpmiddel en hoe dit aantal zich verhoudt tot voorgaande jaren.[351]

[346] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 2.5.3.
[347] In het kader van dit onderzoek heeft de rekenkamer de Wmo-rapportages van het college en het beleidsplan voor de Wmo geanalyseerd. Hieruit blijkt dat geen van deze documenten concrete gestelde of behaalde resultaten bevat.
[348] Wmo Jaarrapportage 2022; Wmo Jaarrapportage 2023; Wmo Jaarrapportage 2024; Wmo jaarrapportage 2025.
[349] Brief halfjaarrapportage 2023 Wmo, p. 4-6; Brief halfjaarrapportage 2024 Wmo, p. 5-8; Brief halfjaarrapportage 2025 Wmo, p. 4-9; Brief jaarrapportage 2022 Wmo, p. 5-8; Brief jaarrapportage 2023 Wmo, p. 3-7; Brief jaarrapportage 2024 Wmo, p. 3-6; Brief jaarrapportage Wmo 2025, p.4-5.
[350] In het kader van dit onderzoek heeft de rekenkamer de Wmo-rapportages van het college en het beleidsplan voor de Wmo geanalyseerd. Hieruit blijkt dat geen daarvan ze prestatie-indicatoren voor leveranciers bevat.
[351] Wmo Jaarrapportage 2022, p. 17; Wmo Jaarrapportage 2023, p. 23-24; Wmo Jaarrapportage 2024, p. 19-20; Wmo jaarrapportage 2025, p. 23.

Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

In deze bijlage beschrijven we de gehanteerde onderzoeksmethoden en verantwoorden we de keuzes die gemaakt zijn bij het beantwoorden van de onderzoeksvragen.

Afbakening van het onderzoek

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 aan 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.[352]

We geven in dit onderzoek geen oordeel over de gehele aanbestedingsprocedure voor Wmo-hulpmiddelen, zoals de publicatie of de beoordeling van inschrijvingen.[353] Wij richten ons op de keuzes en afwegingen die het college heeft gemaakt om te komen tot de afspraken uit het contract.

Gehanteerde onderzoeksmethoden

Om het onderzoek uit te voeren, hanteerde de rekenkamer de volgende onderzoeksmethoden:

1. Documentstudie
2. Interviews
3. Cliëntonderzoek
4. Consultatie externe experts

Documentstudie

Voor dit onderzoek heeft de rekenkamer documenten uitgevraagd bij de ambtelijke organisatie en deze vervolgens geanalyseerd. Het betreft de volgende typen documenten:

1. Documenten uit het raadsinformatiesysteem (RIS) inzake kaderstelling met betrekking tot de Wmo(-hulpmiddelen).

[352] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1, lid 2.
[353] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 17-18.

2. Documenten uit het RIS inzake informatievoorziening aan de gemeenteraad over de Wmo(-hulpmiddelen).
3. Documenten met betrekking tot de aanbesteding van het online aanbestedingssysteem Mercell.
4. Documenten voor intern gebruik door de ambtelijke organisatie inzake de voorbereiding op de aanbesteding, het contractmanagement, de klanttevredenheidsonderzoeken en de klachtenregistratie.

De documentenanalyse is uitgevoerd aan de hand van het normenkader. De bovengenoemde documenten hebben wij getoetst aan de normen zoals beschreven in bijlage 2. Zie voor een overzicht van de gebruikte bronnen de literatuurlijst in bijlage 5.

Interviews

Voor dit onderzoek hebben wij semigestructureerde interviews uitgevoerd met verschillende betrokkenen vanuit de ambtelijke organisatie. Daarnaast hebben wij semigestructureerde interviews gehouden met de GGD, leveranciers van hulpmiddelen en met organisaties die de belangen van de cliënt behartigen. De interviews hadden het doel om inzicht te verkrijgen in het beleid, de aanbesteding, de uitvoering van het contractmanagement en de informatievoorziening aan de gemeenteraad. Van de interviews heeft de rekenkamer verslagen gemaakt. De verslagen zijn vertrouwelijk en zijn door de geïnterviewden gecontroleerd op feitelijke juistheid. De verslagen zijn vervolgens gebruikt als bron voor dit onderzoek.

Cliëntonderzoek

De rekenkamer heeft een cliëntonderzoek uit laten voeren om meer inzicht te krijgen in (mogelijke) knelpunten die cliënten ervaren, en waar in het proces deze zich voordoen, met betrekking tot de kwaliteit van hun hulpmiddel en de duur van de levering.[354] Het cliëntonderzoek in dit onderzoek geeft ons meer kwalitatieve informatie over de ervaringen van cliënten.

Gezien het doel van het cliëntonderzoek om inzicht te verkrijgen in de problemen die cliënten kunnen ervaren, hebben we cliënten geselecteerd waarbij de levertijd van het hulpmiddel relatief lang was. De selectie is daarmee niet a-select. De uitkomsten zijn ook niet representatief voor de doorlooptijd van het proces, ze geven inzicht in belemmeringen bij het realiseren van afgesproken levertijden en de kwaliteit van hulpmiddelen. Ervaringen van respondenten kunnen wel wijzen op structurele oorzaken en dus mede onderbouwing vormen voor bevindingen.

De rekenkamer heeft het cliëntonderzoek uitbesteed aan onderzoeksbureau Sociaal Kabaal (hierna: SOKAB). Het onderzoek is uitgevoerd door vier onderzoekers en vond plaats tussen november 2025

[354] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.

en maart 2026. Contactgegevens van cliënten zijn aangeleverd door de gemeente. Wij hebben alleen cliënten meegenomen die vanaf ingang van de nieuwe aanbesteding (februari 2024) een hulpmiddel ontvangen hebben. Cliënten hebben toestemming verleend voor de interviews, analyse van dossiers en het gebruik van de informatie daaruit voor ons onderzoek.

Cliënten zijn geselecteerd aan de hand van de volgende criteria: een overschrijding van de contractuele levertijd en de cliënten die (naar alle waarschijnlijkheid) een reparatie hadden gehad.

Uit de cliënten met een langere levertijd dan contractueel afgesproken is een gelijke verdeling gemaakt tussen cliënten waarbij sprake is van een zeer grote overschrijding van de afgesproken termijnen (bijvoorbeeld 200 dagen), respondenten waarbij de overschrijding onder de 100 dagen ligt.

Het onderzoeksbureau heeft met 24 cliënten of vertegenwoordigers van cliënten gesproken. De volgende aspecten zijn daarbij aan de orde gekomen:

- de achtergrond van het gebruik van de hulpmiddelen,
- het proces vanaf de aanvraag van de beschikking tot de levering,
- de ervaringen met de aanvraag en de levering van de hulpmiddelen,
- de ervaringen met het hulpmiddel zelf,
- eventuele reparaties,
- de contacten met gemeente en de leverende organisatie,
- het indienen en afhandelen van eventuele klachten.

Consultatie externe experts

Twee experts op het gebied van aanbesteding van hulpmiddelen hebben het concept voor het hoofdstuk over aanbesteding tegen gelezen. Prof. dr. ir. Fredo Schotanus is hoogleraar publieke inkoop bij het Departement Economie aan de Universiteit Utrecht. Mr. dr. Tim H.G. Robbe MPA is assistent professor aan de Faculty of Law van de Vrije Universiteit Amsterdam. Beiden hebben vanuit hun specifieke deskundigheid onze analyse geverifieerd en de teksten op feitelijke onjuistheden gecontroleerd. De feedback van de experts is verwerkt in het concept feitenrapport. De verantwoordelijkheid voor de inhoud en weergave van het onderzoek blijft volledig bij de rekenkamer.

Verantwoording keuze afwijking onderzoeksopzet

Dit rapport wijkt in enkele opzichten af van de eerder gepubliceerde onderzoeksopzet. Het betreft de volgende twee wijzigingen.

Prestatieafspraken niet SMART beoordeeld

In de onderzoeksopzet hadden wij aangegeven dat we de prestatieafspraken die het college maakt beoordelen aan de hand van de SMART[355] criteria. Gedurende het onderzoek hebben wij besloten dit niet te doen. De prestatieafspraken die de gemeente heeft gemaakt bestaat uit een reeks van eisen uit het Programma van Eisen, en een uitwerking daarvan in de Werkafsprakenboek. De eisen zijn losse aspecten van een geheel. Hierdoor was het oordelen van deze eisen aan de hand van de SMART criteria niet werkbaar.

Wel hebben we de prestatieafspraken vanuit een breder perspectief meegenomen in dit onderzoek. Het onderzoek richt zich daarmee niet op een oordeel over de afspraken zelf, maar op keuzes die de gemeente in voorbereiding op de aanbesteding heeft gemaakt, om te komen tot deze afspraken.

Een beoordeling van de gemeentelijke kaderstelling

Gedurende het onderzoek hebben wij besloten om de kaderstelling van de gemeenteraad mee te nemen in het onderzoek. De reden hiervoor is het feit dat de Wmo expliciete aandacht vraagt van de gemeenteraad om beleid vast te stellen. Zo vereist de Wmo dat de gemeenteraad een periodiek plan moet vaststellen ‘met betrekking tot het door het gemeentebestuur te voeren beleid met betrekking tot maatschappelijke ondersteuning.’[356]

Om deze reden hebben wij de volgende deelvraag aan het onderzoek toegevoegd: In hoeverre geeft de gemeenteraad invulling aan zijn (wettelijke) kaderstellende verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en tijdigheid van de levering van Wmo-hulpmiddelen?

Beantwoording onderzoeksvragen

In dit onderzoek beantwoorden wij de hoofdvraag: *In hoeverre waarborgt de gemeente de kwaliteit en tijdigheid van ondersteuning met toegekende Wmo-hulpmiddelen?*

Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

1. *In hoeverre geeft de gemeenteraad invulling aan zijn (wettelijke) kaderstellende verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en tijdigheid van de levering van Wmo-hulpmiddelen?*
2. *In hoeverre waarborgt het college bij het maken van prestatieafspraken met leveranciers zijn verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*
3. *In hoeverre heeft het college zicht op de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*

[355] Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden.
[356] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.2 lid 1.

4. *In hoeverre waarborgt het college dat de leveranciers de prestatieafspraken over kwaliteit en tijdigheid nakomen?*
5. *In hoeverre informeert het college de gemeenteraad over de mate waarin leveranciers de prestatieafspraken nakomen en over de kwaliteit en tijdigheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen?*

Bij de beantwoording van de deelvragen hebben we de onderzoeksvragen 2, 3 en 4 gebundeld in één hoofdstuk. Dit is gedaan omdat alle drie de vragen zich richten op de uitvoering door het college en de beantwoording een sterke samenhang vertoont.

Hoofdstuk 1

In hoofdstuk 1 beschrijven we de wijze waarop de gemeenteraad haar kaderstellende rol heeft ingevuld met betrekking tot Wmo-hulpmiddelen. In dit hoofdstuk beantwoorden wij de volgende deelvraag:

1. *In hoeverre geeft de gemeenteraad invulling aan zijn (wettelijke) kaderstellende rol bij het ondersteunen van mensen met Wmo-hulpmiddelen?*

De Wmo 2015 stelt eisen aan een beleidsplan dat door de gemeenteraad periodiek moet worden vastgesteld.[357] Op basis hiervan heeft de rekenkamer beoordeeld in hoeverre het beleidsplan van de gemeente Den Haag aan deze eisen voldoet. Bij het inhoudelijk beoordelen van het beleidsplan hebben wij ons enkel gefocust op eisen die betrekking hebben op (de kwaliteit en tijdigheid van) hulpmiddelen.

Wij hebben ten behoeve van de volledigheid ook naar andere kaderstellende documenten van de raad gekeken, zoals de begrotingen, de Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018 en relevante actieplannen.[358] Deze stukken zijn vooral gebruikt om te beoordelen of gestelde eisen aan het beleidsplan, mochten deze niet in het beleidsplan zelf staan, wel terugkomen in andere kaderstellende documenten.

De rekenkamer geeft geen oordeel over de kaderstelling voor het totale beleid voor de Wmo. De focus ligt op de vastgestelde kaders voor Wmo-hulpmiddelen en de mate waarin die kaders richtinggevend zijn bij de ondersteunen van cliënten met hulpmiddelen.

---

[357] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 2.1.2.
[358] RIS298440 Raadsbesluit *Voorstel van het college inzake de vaststelling van de Verordening Maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2018*, gemeenteraad, 14 december 2017; RIS300472 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2019-2022*, 11 september 2018; RIS309850 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2022-2025*, 7 september 2021; RIS309230 Raadsbesluit Bijlage *Actieprogramma preventie (Volksgezondheidsbeleid Den Haag 2020-2023)*, Gemeenteraad, 16 juni 2021; RIS305595 Raadsbesluit Bijlage *Actieprogramma mensenhandel Den Haag 2020-2023*, Gemeenteraad, 23 juni 2020; RIS298573 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Jeugd 2018-2020*, Gemeenteraad, 5 december 2017.

Hoofdstuk 2

In hoofdstuk 2 beschrijven we de wijze waarop het college zijn rol als opdrachtgever invult. Hierbij kijken we zowel naar de voorbereiding op de aanbesteding als het zicht en de sturing tijdens het contract. In dit hoofdstuk beantwoorden wij de volgende deelvragen:

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

Voor de eerste deelvraag kijken wij naar de voorbereiding op de aanbesteding. We hebben de handreikingen van de VNG en PIANOo gebruikt om te bepalen wat belangrijke aspecten zijn voor een aanbesteding.[359]

De VNG heeft een 'Handreiking inkoop hulpmiddelen' laten opstellen.[360] Deze handreiking maakt concreet welke stappen een gemeente moet of kan nemen tijdens het inkoopproces. De handreiking is niet juridisch verplicht, maar heeft breed draagvlak: aan de totstandkoming hebben belangenverenigingen, gemeenten (waaronder de gemeente Den Haag) en diverse inkoopexperts meegewerkt.[361] Daarmee biedt de handreiking een passend kader voor gemeenten om een eigen afweging te maken van onderwerpen die bijdragen aan een goede inkoop. Voor de beoordeling van het inkoopproces voor hulpmiddelen door de gemeente houden wij de onderwerpen van deze handreiking aan.[362] Naast de VNG-handreiking hebben wij op onderdelen informatie gebruikt van PIANOo, het Expertisecentrum Aanbesteden van het ministerie van Economische Zaken.[363] De informatie van PIANOo is gebruikt als toelichting op en aanvulling van de onderwerpen uit de VNG-handreiking.

Voor deelvraag twee en drie kijken wij naar de rol van het college als opdrachtgever. Hiervoor kijken we naar de uitvoering van het laatste contract van de gemeente: de aanbesteding van 2024. Onze documentenanalyses zijn daarom ook gebaseerd op stukken uit deze aanbesteding, die nu nog steeds loopt. Omdat de contractuitvoering en monitoring nog doorliepen, beschikken wij niet over

[359] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022; *Over PIANOo,* website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/over-pianoo, geraadpleegd op 8 april 2026.
[360] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022.
[361] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 3.
[362] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 4.
[363] *Over PIANOo,* website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/over-pianoo, geraadpleegd op 8 april 2026.

rapportages over het volledige kalenderjaar 2025, maar alleen over de tot op het afsluiten van de analysefase beschikbare stukken.

De aanbesteding van 2018 valt buiten de scope van dit onderzoek. Op enkele onderdelen uit het onderzoeken hebben wij voor duiding van ontwikkelingen en context de documentatie van de aanbesteding van 2018 ook geanalyseerd.

Hoofdstuk 3

In hoofdstuk 3 beschrijven we of, en hoe, het college de gemeenteraad informeert over Wmo-hulpmiddelen. We beantwoorden in dit hoofdstuk de volgende deelvraag:

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

Voor deze derde deelvraag kijken we of het college rapporteert zoals is voorgeschreven in de Wmo 2015 en of het voldoet aan zijn verplichtingen uit de Gemeentewet. Om de deelvraag te kunnen beantwoorden hebben wij de (half)jaarlijkse Wmo-rapportages en de Programmarekeningen van 2022 tot 2025 geanalyseerd.

We hebben ervoor gekozen om deze rapportages vanaf het jaar 2022 te analyseren. Deze grens hebben we genomen omdat de Wmo-rapportages vóór 2022 samengenomen werden met het thema Jeugdhulp. Vanwege een herschikking van portefeuilles met de installatie van een nieuw college in 2022 zijn deze onderwerpen gesplitst. Vanaf 2022 wordt er weer afzonderlijk gerapporteerd over de Wmo.[364]

De grens van 2022 strekt echter verder dan de periode van de huidige aanbesteding (2024-2028). We hebben ervoor gekozen om niet enkel de rapportages vanaf 2024 te analyseren. Deze keuze hebben we gemaakt omdat de gemeente ook vóór de huidige contracten met leveranciers de levering van hulpmiddelen uitbesteedde. Vervolgens zagen we dat de manier waarop het college rapporteert over de Wmo(-hulpmiddelen) vanaf 2022 grotendeels consistent is gebleven.

[364] RIS315710 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2022 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023, p.3

Bijlage 2: Beschrijving normenkader

Algemene normen

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

Toelichting op de norm: Dit houdt in dat de gemeente erop toeziet dat cliënten tijdig een adequate voorziening krijgen.[365] Het is van belang dat de gemeente al oog heeft voor het tijdig leveren van hulpmiddelen gedurende de aanbesteding.[366] De gemeente moet daarnaast ook zorg dragen voor de continuïteit van een voorziening[367], ofwel de onafgebroken duur van een voorziening.[368] 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.[369]

Norm: De gemeente is verantwoordelijk voor de kwaliteit van een voorziening.

Toelichting op de norm: 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.[370] In de *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015* en de *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018* staan verschillende kwaliteitseisen geformuleerd. Ook hier geldt dat keuzes van de gemeente tijdens de aanbesteding belangrijk zijn.[371] De gemeente moet de juiste afspraken maken met leveranciers.[372] Tot slot moet het college toezien op de naleving van deze eisen.[373]

Normen bij deelvraag 1

Norm: De gemeenteraad moet in de verordening vaststellen welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van voorzieningen.

Toelichting norm: De gemeenteraad is volgens de wet verplicht om bij verordening vast te stellen welke eisen worden gesteld aan de kwaliteit van Wmo-voorzieningen.[374] De Wmo stelt zelf ook kwaliteitseisen op waar aanbieders van voorzieningen aan moeten voldoen. Een voorziening moet

---

[365] *Landelijk normenkader hulpmiddelen,* Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 9.
[366] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 75.
[367] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1, lid 2.
[368] *Betekenis 'continuïteit'*, website Van Dale, (datum onbekend), https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/nederlands/betekenis/continuiteit, geraadpleegd op: 14 april 2025.
[369] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 75.
[370] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1; Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p.2.
[371] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 75.
[372] *Handreiking Inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.6.
[373] Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018, artikel 5.1, lid 4.
[374] *Verordening Wet maatschappelijke ondersteuning 2018*, artikel 2.1.3, lid 2 sub c.

bijvoorbeeld veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt worden.[375] Volgens de memorie van toelichting dienen deze kwaliteitseisen als uitgangspunt voor de kwaliteitseisen die de gemeenteraad moet opstellen in de verordening.[376]

Norm: De gemeenteraad moet in het beleidsplan vaststellen welke prestatie-indicatoren worden gehanteerd ten aanzien van aanbieders.

Toelichting norm: De Wmo vereist dat de gemeenteraad in het beleidsplan vaststelt welke prestatie-indicatoren worden gehanteerd ten aanzien van aanbieders.[377]

Norm: De gemeenteraad moet in het beleidsplan vaststellen welke resultaten het gemeentebestuur wenst te behalen, en welke criteria worden gehanteerd om te meten of deze resultaten zijn behaald.

Toelichting norm: De Wmo schrijft voor dat de gemeenteraad in het beleidsplan aan moet geven welke resultaten het gemeentebestuur, in de periode waar het plan zich op richt, wil behalen. Daarbij moet de gemeenteraad aangeven welke criteria worden gehanteerd om te meten hoe deze resultaten zijn behaald.[378]

Norm: De gemeenteraad moet in het beleidsplan beleidsvoornemens opnemen die betrekking hebben op de maatwerkvoorzieningen.

Toelichting norm: In de Wmo 2015 is vastgelegd dat de gemeenteraad in het beleidsplan beleidsvoornemens met betrekking tot te nemen besluiten of te verrichten handelingen voor het bieden van maatwerkvoorzieningen op te nemen.[379] Onder maatwerkvoorzieningen vallen ook hulpmiddelen.[380] Deze maatwerkvoorzieningen moeten geboden worden ter ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie van mensen die 'daartoe op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit hun sociale netwerk niet of onvoldoende in staat zijn'.[381] In het beleidsplan moet daarbij met bijzondere zorgvuldigheid aandacht worden gegeven aan de manier waarop de gemeente in individuele gevallen ondersteuning biedt, ofwel welke maatwerkvoorzieningen de gemeente biedt. Ook moet het plan op hoofdlijnen beschrijven wat de gemeente onderneemt om mensen met een maatwerkvoorziening bij te staan. Tot slot moet beschreven worden hoe de gemeente in een individueel geval onderzoekt wat de

[375] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,* artikel 3.1
[376] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 135, 164.
[377] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,* artikel 2.1.2 lid 6.
[378] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,* artikel 2.1.2 lid 6.
[379] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015,* artikel 2.1.2, lid 2, sub f.
[380] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 1.1.1.
[381] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 2.1.2, lid 2, sub f.

persoonskenmerken, de behoefte en de voorkeuren van de persoon zijn, welke problemen deze persoon heeft om de meest passende oplossing te kiezen.[382]

Norm: De gemeenteraad moet periodiek een beleidsplan vaststellen.

Toelichting norm: De Wmo schrijft voor dat de gemeenteraad periodiek een beleidsplan moet vaststellen met betrekking tot het uit te voeren beleid voor maatschappelijke ondersteuning.[383] De Wmo specificeert hierbij niet een vaste periode waarna het beleidsplan moet worden herzien. De memorie van toelichting geeft wel aan dat dit bijvoorbeeld kan gaan om een periode van vier jaar. [384] Volgens de memorie van toelichting is afgezien van een vaste (wettelijk)termijn voor het beleidsplan, omdat niet voorhand vaststaat hoe vaak actualisering nodig is: dat kan vaker zijn dan eenmaal per vier jaar, maar ook minder vaak.[385] De memorie geeft wel aan dat het beleidsplan periodiek moet worden bijgesteld 'op basis van de veranderende ontwikkelingen en de ervaringen'.[386]

Normen bij deelvraag 2

De Wmo heeft gemeenten verantwoordelijk gemaakt voor het bieden van maatschappelijke ondersteuning, maar ook bepaald dat gemeenten de ondersteuning mogen uitbesteden aan derden.[387] De gemeente Den Haag heeft de levering van hulpmiddelen uitbesteed aan private partijen. Dit doet zij aan de hand van een aanbesteding.[388]

Voorbereiding op de aanbesteding

Norm:

De gemeente moet de voorbereiding op de aanbesteding zorgvuldig voorbereiden.

Toelichting:

Bij de voorbereiding op het proces van de aanbesteding maakt een opdrachtgever verschillende keuzes die van invloed kunnen zijn op onder andere de kwaliteit en tijdigheid van leveringen tijdens de uitvoering van het contract.[389] De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) heeft een '*Handreiking inkoop hulpmiddelen*' laten opstellen die gemeenten aan de hand van een stappenplan begeleidt bij het maken van die keuzes. Deze handreiking maakt concreet welke stappen een

[382]Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 131, 132.
[383] *Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015*, artikel 2.1.2, lid 1.
[384] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 130.
[385] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, 2014, p. 130.
[386] Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 133.
[387] *Wet maatschappelijk ondersteuning 2015*, artikel 2.1.1., lid 1; *Wet maatschappelijk ondersteuning 2015*, artikel 2.6.3.
[388] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 1.
[389] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop* (versie 1.2), Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 8.

gemeente moet of kan nemen tijdens het inkoopproces, bijvoorbeeld het in kaart brengen van de (cliënt)behoefte, het bepalen van de gunningscriteria en de inkoopprocedure. [390] De handreiking is niet juridisch verplicht, maar heeft breed draagvlak: aan de totstandkoming hebben belangenverenigingen, gemeenten (waaronder de gemeente Den Haag) en diverse inkoopexperts meegewerkt.[391] Daarmee biedt de handreiking een passend kader voor gemeenten om een eigen afweging te maken van onderwerpen die bijdragen aan een goede inkoop.[392] Voor de beoordeling van het inkoopproces voor hulpmiddelen door de gemeente houden wij de onderwerpen van deze handreiking aan. Enkele normen worden nader aangevuld met informatie vanuit PIANOo, het expertisecentrum Aanbesteden van het ministerie van Economische Zaken.

Op basis van de VNG Handreiking onderscheiden wij drie thema's die van belang zijn bij een zorgvuldige voorbereiding op de inkoop van hulpmiddelen: de cliëntbehoefte, de marktverkenning een passende keuzes in inkoopprocedure en -strategie.

1. De Cliëntbehoefte in kaart brengen

Het college moet voor een succesvolle inkoop van hulpmiddelen de cliëntbehoefte in beeld brengen. Wat de gemeente inkoopt moet namelijk aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van de cliënten. [393] Wanneer het college niet in beeld heeft wat de behoefte is, bestaat de kans dat de inkoop niet voldoet aan wat cliënten nodig hebben. Inzicht in de cliëntbehoefte is ook nodig om weloverwogen keuzes te maken in het aanbestedingsproces, bijvoorbeeld keuzes in het aantal leveranciers en de prestatieafspraken die in de aanbesteding moeten worden opgenomen. Daarnaast moet de gemeente zorgen dat alle inschrijvende leveranciers gelijke kennis hebben.[394] Het risico bestaat namelijk dat de zittende leverancier (veel) meer informatie heeft over de behoefte dan nieuwe leveranciers.

2. Een marktverkenning doen

Het college moet voorafgaand aan een aanbesteding weten hoe de markt eruitziet. Met een beperkt zicht op de markt loopt het college namelijk het risico dat zij niet goed in beeld heeft of de beoogde eisen en wensen van de gemeente haalbaar en passend zijn bij de doelstellingen van de gemeente.[395] Daarnaast benadrukt PIANOo het belang van het openbaar maken van alle relevante informatie die is opgehaald tijdens de marktconsultatie. Op deze manier kan de gemeente een gelijk speelveld waarborgen tussen de leveranciers die meedoen aan de aanbesteding.[396] Gemeenten

[390] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 3 & 4.
[391] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 3.
[392] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 4.
[393] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 6.
[394] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8.
[395] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8.
[396] *Stappenplan marktconsultatie*, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/stappenplan-marktconsultatie, geraadpleegd op: 2 maart 2026.

kunnen naast of in plaats van een consultatie ook een bredere marktanalyse doen. Bij een marktanalyse spreken gemeenten niet alleen leveranciers, maar ook andere betrokkenen zoals cliënten, ergotherapeuten en consulenten.[397]

3. Passende keuzes in inkoopstrategie- en procedure

Het college moet passende keuzes maken tijdens het opstellen van de inkoopstrategie.[398] De normen voor de individuele aspecten die in het feitenrapport zijn beschreven lichten wij hierna apart toe. Voor zaken die voldoen aan de VNG handreiking zijn de normen niet nader toegelicht. De complete analyse is opgenomen in bijlage 3.

Twee of meer leveranciers

De VNG-handreiking beveelt aan om twee of meer leveranciers als uitgangspunt te hanteren. Het contracteren van meerdere leveranciers is belangrijk om leveringsproblemen te voorkomen en de cliënt keuzevrijheid te geven.[399]

Evaluatie

Het is waardevol om bij de voorbereiding van een aanbesteding de voorgaande contractperiode te evalueren. De aandachtspunten die hieruit voortkomen kunnen een basis vormen voor het vaststellen van de huidige inkoopprocedure. Zo kan het zinvol zijn om te evalueren wat de verwachtingen en behoeftes voorafgaand aan het contract waren, en ook of er gedurende het contract wijzigingen zijn doorgevoerd en waarom.[400]

Aandacht voor complexe hulpmiddelen in productindeling

Niet alle hulpmiddelen zijn hetzelfde. Zo is volgens de VNG-handreiking een groot deel (90-95%) van de hulpmiddelen ‘standaard’. Een kleiner deel (5-10%) is complex en vraagt meer tijd, maatwerk en expertise.[401] Door deze groepen apart in te delen, kunnen gemeenten beter aansluiten op de verschillende behoeften van cliënten. Leveranciers kunnen voor elke categorie andere afspraken krijgen, zoals maatwerk in levertijden, responstijden, adviestrajecten en communicatie. Zo kunnen gemeenten onder andere voorkomen dat cliënten met een complexe hulpvraag onvoldoende aandacht krijgen, bijvoorbeeld doordat standaard levertijden onvoldoende ruimte bieden voor maatwerk en zorgvuldige beoordeling.[402]

Daarnaast maakt het hanteren van een aparte prijs voor complexe hulpmiddelen het mogelijk om de extra benodigde inzet en expertise te waarborgen. De gemeente kan bijvoorbeeld kiezen om bij

---

[397] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8.
[398] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8 – 14.
[399] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.11.
[400] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8-9.
[401] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12.
[402] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12.

complexe hulpmiddelen met een inspanningsgerichte financiering te werken en bij standaard hulpmiddelen met een taakgerichte financiering.[403] Bij inspanningsgerichte financiering krijgt de zorgaanbieder betaald voor de geleverde inspanning per cliënt. Bij een taakgerichte financiering krijgt de zorgaanbieder een vast budget voor het uitvoeren van een taak. Hierbij moet het budget worden bepaald door de specifieke kenmerken van de groep. Volgens PIANOo is hierbij de mogelijkheid om te sturen op de kwaliteit beperkt, omdat de aanbieder hetzelfde bedrag krijgt ongeacht de vereiste inspanning of de tevredenheid van cliënten. Daardoor is er geen prikkel om goede kwaliteit te leveren. Daarom is het raadzaam om bij een taakgerichte financiering extra kwaliteitsafspraken te maken.[404]

Prijs

Het betalen van een reële prijs (inclusief reële indexering) is essentieel voor de kwaliteit van hulpmiddelen en dienstverlening.[405] Een te lage prijs kan namelijk negatieve gevolgen hebben voor de kwaliteit en bijvoorbeeld leiden tot langere wachttijden, mindere dienstverlening of niet passende hulpmiddelen. Een te hoge prijs kan leiden tot onnodig hoge uitgaven zonder dat dit automatisch tot betere kwaliteit of snellere dienstverlening leidt. Wat een goede prijs is, kan verschillend zijn voor elke gemeente. Het is daarom belangrijk dat gemeenten onderzoeken wat een passende prijs is voor hun situatie.[406] Dit belang neemt vanzelfsprekend toe naarmate de omvang van het contract groter is, zoals bij een grote gemeente als Den Haag.

Communicatie

Gemeenten moeten aandacht hebben voor de communicatie over het proces en de levertijd en begrijpelijke bejegening van de cliënt.[407] In het Landelijk normenkader hulpmiddelen komen deze aspecten ook naar voren als knelpunten die cliënten ervaren.[408] De VNG-handreiking geeft hierbij aan dat gemeenten bestaande afspraken hierop kunnen ‘doornemen en aanscherpen’.[409] Als één van de betrokken partijen van het opstellen van dit normenkader, en met het ondertekenen van het convenant Verbeteragenda Hulpmiddelen onderschrijft het college ook het belang van het waarborgen van goede communicatie en bejegening.[410]

---

[403] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12.
[404] *Bekostigingsmethodiek bepalen voor social domein opdrachten*, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/sectoren/sociaal-domein/checklist-inkoop/bekostigingsmethodiek-bepalen-voor-social-domein, geraadpleegd op: 27 maart 2026.
[405] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 15.
[406] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 15.
[407] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 10.
[408] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 2
[409] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12
[410] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 2, p. 5, p. 11; RIS314054 Collegebesluit *Besluit tot aangaan convenanten verbeteragenda hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 20 december 2022.

Besluiten of, en hoe, leveranciers betrokken worden in het toegangsproces[411]

Het is volgens de VNG van belang dat de gemeente duidelijk maakt of en op welke manier zij een rol weggelegd zien voor de leveranciers in het toegangsproces. De keuze die de gemeente hierin maakt is van invloed op de expertise die bij de gemeente of leverancier aanwezig moet zijn. Daarbij is het van belang dat de gemeente duidelijk maakt hoe het Landelijk normenkader hulpmiddelen en het Convenant maatwerkprocedure toegang een rol speelt bij de inrichting van de toegang.[412] In het Landelijk normenkader is opgenomen dat de gemeente bij complexe hulpvragen contact legt met de leverancier.[413] Hiernaast moet de gemeente ook afspraken maken over welke aanpassingen de leverancier mag doen zonder tussenkomst van de gemeente.[414]Tot slot schrijft het Landelijk normenkader ook voor dat de gemeente en de leverancier het advies van een ergotherapeut bij de keuze voor een hulpmiddelen in acht moeten nemen. Bij een complexe hulpvraag moet dit advies leidend zijn.[415] De VNG noemt vervolgens dat het van belang is dat de gemeente goede afspraken maakt met de leverancier over de routing van complexe hulpvragen.[416]

Het contract (zicht en sturing)

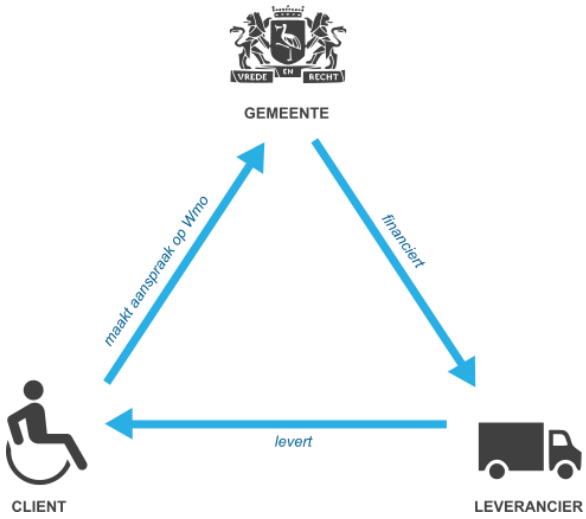
Norm: De gemeente moet toezien op de naleving van de gestelde eisen over kwaliteit en tijdigheid, en dit zo nodig handhaven.

Toelichting op de norm: Zowel de Wmo als de verordening stellen kwaliteitseisen aan aanbieders die Wmo ondersteuning bieden.[417] De aanbieders moeten bijvoorbeeld voorzieningen afstemmen op de persoonlijke situatie van de cliënt en op andere vormen van zorg.[418] Daarnaast heeft de gemeenteraad in het beleidsplan vastgesteld dat de juiste ondersteuning tijdig beschikbaar moet zijn.[419] De gemeente moet toezicht houden op naleving van de gestelde eisen, want de gemeente blijft eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en tijdigheid van de ondersteuning en dient daarop te handhaven en toezicht te houden. [420] Om die verantwoordelijkheid voor de kwaliteit in de praktijk te realiseren moet het college onder meer voorzien in goed contract- en leveranciersmanagement.[421] De cliënt (ontvanger), de gemeente (de financier) en de aanbieder (de leverancier) zitten namelijk in een driehoeksrelatie: de gemeente sluit een contract met de aanbieder, maar het is de cliënt die het

---

[411] Deze norm is naar aanleiding van de feitelijk wederhoorreacties van de ambtelijke organisatie nader uitgewerkt.
[412] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 11.
[413] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 7.
[414] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 11.
[415] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 8.
[416] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.11.
[417] *Wet maatschappelijk ondersteuning 2015*, Artikel 3.1.; *Verordening maatschappelijke ondersteuning Den Haag2018*, artikel 5.1
[418] Verordening maatschappelijke ondersteuning (Den Haag) 2018. Artikel 5.1, lid 1a en b.
[419] RIS303812 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag 2019-2022*, Gemeenteraad, 29 oktober 2019, p. 11.
[420]Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3, p. 11, 55-56, 75; *Verordening maatschappelijke ondersteuning (Den Haag) 2018*, artikel 5.1 lid 4.
[421] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop* (versie 1.2), Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 8.

hulpmiddel ontvangt en de kwaliteit ervaart. Zicht op de (ervaren) kwaliteit is daarom niet vanzelfsprekend en vergt inspanning vanuit de gemeente.[422] Om te weten hoe de kwaliteit van het hulpmiddel wordt ervaren, moet de gemeente de juiste gegevens verzamelen, hierover het gesprek aangaan met de leveranciers en eventueel sancties toepassen bij het niet voldoen aan prestatieafspraken.[423] In de verordening heeft de gemeenteraad bepaald dat het college moet toezien op naleving van de kwaliteitseisen door periodieke overleggen met aanbieders, een jaarlijks clientervaringsonderzoek en zo nodig ter plaatse controleren van de geleverde voorzieningen.[424]



Figuur 7 Schematische weergave 'driehoeksrelatie'

Norm: Het college moet bij een aanbesteding alle ondernemers op gelijke wijze behandelen, transparant handelen en zich houden aan de voorwaarden uit de Raamovereenkomst.[425]

Toelichting op de norm: De aanbestedingswet heeft bepaald dat de aanbestedende dienst alle ondernemers op gelijke en non-discriminerende wijze behandelt.[426] Ook moet een aanbestedende dienst transparant handelen en zorgdragen voor een 'een passende mate van openbaarheid'.[427]

---

[422] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop* (versie 1.2), Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 33; *Triads in services outsourcing: bridge, bridge decay and bridge transfer,* Li, M. & Choi, T.Y., juli 2009, Journal of Supply Chain Management; *Managing challenges in social care service triads – Exploring public procurement practices of Dutch municipalties,* U. N. & Telgen, J., 2019, Journal of Purchasing and Supply Management.
[423] *Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop* (versie 1.2), Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024, p. 33; *Contractmanagement*, website Pianoo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-3-uitvoeren/contractmanagement, geraadpleegd op: 13 januari 2026.
[424] *Verordening maatschappelijke ondersteuning 2018*, artikel 5.1 lid 4.
[425] *Aanbestedingswet 2012,* artikel 1.8; *Aanbestedingswet 2012,* artikel 2.143 lid 1a.
[426] *Aanbestedingswet 2012,* artikel 1.8
[427] *Aanbestedingswet 2012,* artikel 1.9.

Wanneer er in een Raamovereenkomst is vastgelegd hoe de opdracht wordt verdeeld, moet de aanbestedende dienst zich aan die voorwaarden houden.[428]

Normen bij deelvraag 3

Norm: Het college moet de gemeenteraad alle informatie geven die de gemeenteraad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft.

Toelichting op de norm: In de Gemeentewet is bepaald dat het college verantwoording schuldig is aan de gemeenteraad over het door het college gevoerde bestuur. Hierbij moet het college de gemeenteraad alle informatie geven die de gemeenteraad voor de uitoefening van zijn taak nodig heeft. [429]

Norm: Het college moet de gemeenteraad jaarlijks rapporteren over de behaalde resultaten op basis van de in het beleidsplan gestelde resultaten en prestatie-indicatoren ten aanzien van de leveranciers.

Toelichting op de norm: In de Wmo 2015 is opgenomen dat het college de gemeenteraad jaarlijks moet rapporteren over welke resultaten in het voorafgaande jaar zijn behaald op basis van de in het plan gestelde resultaten. Dit moet het college doen op basis van de in het beleidsplan gestelde criteria om resultaten te meten en de ten aanzien van aanbieders gehanteerde prestatie-indicatoren.[430]

[428] *Aanbestedingswet 2012,* artikel 2.143 lid 1a.
[429] *Gemeentewet,* artikel 169, lid 1 en 2.
[430] *Wet maatschappelijke ondersteuning* 2015, artikel 2.5.3.

Bijlage 3: Analyse aanbesteding

Deze bijlage bevat de uitgebreide normen van de VNG-handreiking ‘inkoop Wmo hulpmiddelen’ en de bijbehorende analyse van de onderwerpen die het college volgens de VNG-handreiking moet meenemen in de aanbesteding.[431]

Voor een aantal onderwerpen heeft het college zijn keuzes niet of niet volledig expliciet afgewogen of heroverwogen:

1. het aantal te contracteren leveranciers;
2. evaluatie van de vorige contractperiode;
3. gebruik van een productindeling met meerdere categorieën;
4. het bepalen van een reële prijs;
5. aandacht voor bejegening en communicatie;
6. besluiten of, en hoe, leveranciers in het toegangsproces worden betrokken;

Deze lichten wij toe vanaf pagina 80.

De volgende onderwerpen heeft het college uitgewerkt of vastgesteld:

7. de juiste inkoopprocedure kiezen;
8. bepalen of de markt ingedeeld wordt in percelen;
9. besluiten of samenwerken met andere gemeenten nodig is;
10. een implementatietermijn vaststellen;
11. de looptijd van het contract bepalen;
12. de wijze van specificeren vaststellen;
13. een keuze maken voor het kopen of huren van hulpmiddelen;
14. uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria opnemen;
15. gunningscriteria opstellen en hieraan gewicht toekennen;
16. een herzieningsclausule opstellen;
17. een indexatie opnemen.
18. een opzegtermijn

Deze lichten wij toe vanaf pagina 87.

[431] Zie bevinding 2.1

Onderwerpen waarvoor vastlegging of onderbouwing (deels) ontbreekt

1. Keuze voor niet meer dan twee leveranciers niet onderbouwd

De VNG-handreiking beveelt aan om twee of meer leveranciers als uitgangspunt te hanteren. Het contracteren van meerdere leveranciers is belangrijk om leveringsproblemen te voorkomen en de cliënt keuzevrijheid te geven.[432]

Het college heeft om diezelfde redenen, (leverproblemen voorkomen en keuzevrijheid geven), gekozen om de opdracht te gunnen aan twee leveranciers en een wachtkamerovereenkomst te sluiten met een derde leverancier.[433] Bij een wachtkamerovereenkomst valt de derde leverancier in als één van de gekozen twee leverancier de opdracht niet (meer) kan uitvoeren, bijvoorbeeld door een faillissement.[434]

Het college specificeert in de aanbestedingsstukken niet waarom het niet kiest voor méér dan twee leveranciers. Eén van de leveranciers gaf aan het opvallend te vinden dat de Gemeente Den Haag, ondanks de opdracht met een omvang van 105 miljoen euro, maar voor twee leveranciers kiest. [435] In interviews met de rekenkamer geeft één van de leveranciers aan dat het in de praktijk gebeurt dat zelfs kleinere gemeenten kiezen voor vier leveranciers.[436] Ook grotere gemeenten kiezen voor vier leveranciers, zoals bijvoorbeeld Amsterdam.[437]

Het college heeft in de aanbestedingsleidraad wel opgenomen dat partijen zich gezamenlijk mogen inschrijven, of als combinatie, of als onderaannemer.[438]

2. Lessen uit voorgaande aanbesteding en contract niet vastgelegd of zichtbaar meegenomen in nieuwe aanbesteding

Volgens de VNG-handreiking is het waardevol om bij de voorbereiding van een aanbesteding de voorgaande contractperiode te evalueren. De aandachtspunten die hieruit voortkomen kunnen een basis vormen voor het vaststellen van de huidige inkoopprocedure. Zo kan het zinvol zijn om te

---

[432] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.11.
[433] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 1; Intern document *Startdocument Inkoopbegeleiding DBV Inkoop*, 21 februari 2023, p. 3; Intern document *Annotatie debat commissie samenleving 12 oktober aanbesteding Wmo-hulpmiddelen,* 10 oktober 2023, p. 2; Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 1; RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024*, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p. 2.
[434] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 1; Intern document *Wachtkamerovereenkomst Wmo-hulpmiddelen,* (datum onbekend), p. 4; Zie ook Bijlage 4: Begrippenlijst.
[435] Interview externe organisatie; *Bestuurlijk Rapport Wmo-hulpmiddelen,* Rekenkamer Amsterdam, 7 mei 2025, p.13; *Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen Gemeente Den Haag*, website TenderNed, 10 november 2023, https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/316160, geraadpleegd op: 2 april 2025.
[436] Interview externe organisatie.
[437] *Aanbieders hulpmiddelen*, website Gemeente Amsterdam, (datum onbekend), Aanbieders hulpmiddelen | Gemeente Amsterdam, geraadpleegd op 27 januari 2026.
[438] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 11; In de reactie op het feitelijk wederhoor laat de ambtelijke organisatie weten dat hiermee het aantal leveranciers niet beperkt is tot twee.

evalueren wat de verwachtingen en behoeftes voorafgaand aan het contract waren, en ook of er gedurende het contract wijzigingen zijn doorgevoerd en waarom.[439]

Uit de aanbestedingsstukken en de daarbij horende verslagen en documenten kan niet worden opgemaakt hoe tijdens de voorbereiding van de aanbesteding de voorgaande contracten zijn geëvalueerd. De ambtelijke organisatie geeft aan dat het inkoopteam van de gemeente, voorafgaand aan de nieuwe aanbesteding, het oude contract heeft besproken en geëvalueerd.[440] Maar deze evaluatie is niet vastgelegd. Daardoor is niet te achterhalen wie bij die evaluaties betrokken waren en welke input het college heeft meegenomen voor de nieuwe aanbesteding.

Daarnaast heeft het college relevante ontwikkelingen, zoals de Verbeteragenda Hulpmiddelen, niet meegenomen in de voorbereiding op de aanbesteding. Het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport richtte een actieteam op die deze verbeteragenda heeft opgesteld. De verbeteragenda was onder andere bedoeld om de levering van complexe hulpmiddelen te verbeteren.[441] De gemeente Den Haag is één van de betrokken partijen bij het opstellen van de verbeteragenda en heeft de convenanten van de Verbeteragenda Hulpmiddelen ondertekend.[442] Uit de verbeteragenda kwamen bijvoorbeeld verschillende verbeterpunten, zoals aandacht voor communicatie of het meenemen van het advies van een ergotherapeut, die het college niet mee heeft genomen voor deze aanbesteding.[443] Het verhuisconvenant, welke ook onderdeel is van de verbeteragenda, is wel opgenomen in deze aanbesteding.[444]

Ook maakt het college niet duidelijk hoe het lessen uit voorgaande aanbestedingen tijdens de nieuwe inkoopprocedure heeft meegenomen. Het college heeft geen verslaglegging van een evaluatie. Naar eigen zeggen heeft het college wel bij het opstellen van het huidige PvE signalen, zoals klachten, vragen van cliënten en ‘onderwerpen die in de media aandacht kregen’, uit de vorige aanbestedingsperiode meegenomen.[445] Het gaat dan bijvoorbeeld om signalen over bereikbaarheid servicepunten, lever- en reparatietijden en rijvaardigheidstrainingen voor scootmobielen.[446] Tegelijkertijd is het aanbestedingsproces voor Wmo-hulpmiddelen in de afgelopen jaren nauwelijks veranderd. Een vergelijking van beide sets van inkoopdocumenten laat zien dat de nieuwe aanbesteding bijna hetzelfde is als de vorige, met slechts enkele aanpassingen zoals aangescherpte

[439] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 8-9.
[440] Intern document *Startdocument Inkoopbegeleiding DBV Inkoop*, 21 februari 2023, p. 4.
[441] *Actieplan hulpmiddelen*, Actieteam hulpmiddelen, januari 2020, p. 1; RIS314054 Collegebesluit *Besluit tot aangaan convenanten verbeteragenda hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 20 december 2022.
[442] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 2, p. 5, p. 11; RIS314054 Collegebesluit *Besluit tot aangaan convenanten verbeteragenda hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 20 december 2022.
[443] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020.
[444] RIS314054 Bijlage 2 Collegebesluit *Besluit tot aangaan convenanten verbeteragenda hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 20 december 2022.; Programma van Eisen p. 3.
[445] Intern document *Annotatie debat commissie samenleving 12 oktober aanbesteding Wmo-hulpmiddelen,* 10 oktober 2023, p.1; Interview ambtelijke organisatie.
[446] Intern document *Annotatie debat commissie samenleving 12 oktober aanbesteding Wmo-hulpmiddelen,* 10 oktober 2023, p.1.

reparatietijden, het schrappen van verschillende levertijden per productcategorie en nieuwe gunningscriteria.[447] Nieuwe aanbestedingsstukken, zoals het PvE, zijn grotendeels gebaseerd op het vorige contract, en het college geeft zelf aan dat de aanbesteding 'geen wezenlijke wijzigingen qua scope of aanpak bevat'.[448]

3. Geen extra aandacht voor complexe hulpmiddelen in productindeling en prijsstelling

Niet alle hulpmiddelen zijn hetzelfde. Zo is volgens de VNG-handreiking een groot deel (90-95%) van de hulpmiddelen 'standaard'. Een kleiner deel (5-10%) is complex en vraagt meer tijd, maatwerk en expertise. Daarom beveelt de VNG-handreiking aan dat gemeenten deze twee groepen van elkaar onderscheiden in de productindeling.[449] Dan kan de gemeente passende financiële en operationele inkoopvoorwaarden afspreken, zodat de inkoop beter aansluit op de verschillende behoeften van cliënten. Voor complexe hulpmiddelen kan de gemeente afzonderlijke afspraken maken, bijvoorbeeld in levertijden, responstijden, adviestrajecten en communicatie om de kwaliteit te waarborgen voor cliënten met een complexe zorgvraag.[450]

Het college maakt alleen onderscheid tussen eenvoudige en complexe hulpmiddelen in de afspraken voor de tijdigheid van leveringen. Voor 'standaard' hulpmiddelen hanteert het college een maximum levertijd van 15 werkdagen en voor 'op maat gemaakte hulpmiddelen met individuele aanpassingen' hanteert het college een maximum levertijd van 30 werkdagen.[451] Het college maakt verder geen aanvullende afspraken voor complexe hulpmiddelen, bijvoorbeeld over het betrekken van een ergotherapeut of het uitproberen van het hulpmiddel, zoals vereist in het Landelijk normenkader hulpmiddelen.[452] Het college loopt hiermee het risico dat er onvoldoende ruimte is voor maatwerk en zorgvuldige beoordeling van complexe zorgvragen.

Het college hanteert niet altijd een aparte productgroep voor complexe hulpmiddelen en maakt daarmee geen onderscheid tussen complexe en eenvoudige hulpmiddelen in de prijs. Het college betaalt een vaste 'all-in prijs' per productgroep waarbij ook aanpassingen inbegrepen zijn in de prijs.[453] Deels lijkt de complexiteit van een hulpmiddel inherent te zijn aan de categoriegroep. Zo is er een categoriegroep 'scootmobiel' en een duurdere 'scootmobiel speciaal', welke is aangepast op

---

447 Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023; Intern document *Aanbestedingsleidraad – Europese aanbesteding volgens openbare procedure,* 2017, p.35 - 46; Intern document *Subgunningscriteria kwaliteit,* 18 juli 2024.
448 Interview ambtelijke organisatie; RIS315540 Collegebesluit *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2024*, College van Burgemeester en Wethouders, 23 mei 2023, p.2.
449 *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12.
450 *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12.
451 Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 4, eis 19.
452 *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 8.
453 Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 2; *Convenant Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen*, VNG – werkgroep Verbetering Toegangsproces, 21 april 2021; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 8.

de gebruiker. Ook hanteert het college een aantal verschillende varianten binnen één soort voorziening. Zo zijn er acht verschillende rolstoelen opgenomen in het contract, met elk een eigen prijs. Het college maakt daarnaast onderscheid in prijs tussen een kindvoorziening en een voorziening voor volwassenen.[454] Maar binnen elke productgroep maakt het college geen onderscheid tussen eenvoudig en complex en hanteert één prijs. [455] Dit deed het college wel in de vorige aanbesteding voor hulpmiddelen.[456]

4. Prijslijst niet gebaseerd op nieuw kostprijsonderzoek

Het betalen van een reële prijs (inclusief reële indexering) is essentieel voor de kwaliteit van hulpmiddelen en dienstverlening.[457] Een te lage prijs kan namelijk negatieve gevolgen hebben voor de kwaliteit en bijvoorbeeld leiden tot langere wachttijden, mindere dienstverlening of niet passende hulpmiddelen. Een te hoge prijs kan leiden tot onnodig hoge uitgaven zonder dat dit automatisch tot betere kwaliteit of snellere dienstverlening leidt. Wat een goede prijs is, kan verschillend zijn voor elke gemeente. Het is daarom belangrijk dat gemeenten onderzoeken wat een passende prijs is voor hun situatie.[458]

Het college geeft aan dat de prijzen voor de aanbesteding van 2024 voortkomen uit een prijsonderzoek van de vorige aanbesteding, uit 2018. De prijzen van de oude aanbesteding zijn voor 2024 geïndexeerd.[459] In interviews geeft de ambtelijke organisatie aan dat deze geïndexeerde prijzen zijn teruggelegd bij de markt en door de markt als redelijk zijn gezien.[460] Het is hierbij niet te achterhalen welke input de gemeente van de leveranciers op de prijzen heeft gekregen. De ambtelijke organisatie heeft geen documentatie waaruit blijkt dat zij de prijslijst heeft teruggelegd bij de leveranciers, en welke input zij heeft ontvangen. Hierdoor is ook niet te achterhalen bij welke leveranciers deze prijzen zijn teruggelegd. In een interview geeft één van de leveranciers aan dat zij niet gevraagd zijn voor een prijsonderzoek. Het was hierdoor voor hen onduidelijk hoe de gemeente tot de uiteindelijke prijslijst, die is gebruikt voor deze aanbesteding, is gekomen.[461]

5. Beperkte aandacht voor communicatie naar cliënten

Gemeenten moeten aandacht hebben voor de communicatie over het proces en de levertijd en begrijpelijke bejegening van de cliënt.[462] De gemeente moet in overeenkomsten service-level

---

[454] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 5; Intern document *Tarieven Wmo-hulpmiddelen 2024,* (datum onbekend).
[455] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 5; Intern document *Tarieven Wmo-hulpmiddelen 2024,* (datum onbekend).
[456] Intern document *Aanbestedingsleidraad 2018-2022, Bijlage 6. Prijzenblad*, (datum onbekend), p.67.
[457] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 15.
[458] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 15.
[459] Intern document *Voorstel aanbestedingsstrategie*, 12 april 2023, p. 7.
[460] Interview ambtelijke organisatie.
[461] Interview externe organisatie.
[462] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 10.

afspraken vaststellen over wacht- en levertijden. Ook moet de gemeente en/of de leverancier de client op de hoogte houden van zijn of haar aanvraag, zorgen voor een vast aanspreekpunt, klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en begrijpelijke communicatie (over de levering) en passende bejegening waarborgen.[463] Als één van de betrokken partijen van het opstellen van dit normenkader, en met het ondertekenen van de Verbeteragenda Hulpmiddelen onderschrijft het college ook het belang van het waarborgen van goede communicatie en bejegening.[464]

Het college heeft service-level afspraken vastgesteld over levertijden en alleen een afspraak gemaakt over de communicatie over het (lever)proces bij 'onvoorziene wijzigingen'.[465] Ook is een afspraak in het PvE opgenomen dat de leverancier binnen twee werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht een afspraak maakt met de gebruiker voor de selectie en passing van het hulpmiddel.[466] Het college heeft in de afspraken niet opgenomen dat de leverancier in alle gevallen na de passing eenduidige informatie verstrekt over de levertijd.[467] Het college heeft wel een eis opgenomen dat een leverancier bij 'onvoorziene wijzigingen in de eerder afgesproken leveringstermijn en over extra passingen' de cliënt daarvan tijdig op de hoogte stelt.[468] Tot slot heeft het college in het PvE, conform de VNG handreiking en het Landelijk normenkader, opgenomen dat zowel de leverancier als de gemeente een doorlopend klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren.[469]

Het college heeft ook geen afspraken gemaakt over het hebben van een vast aanspreekpunt bij de leverancier in geval van complexe aanvragen[470], maar verwacht wel dat leveranciers een toegankelijke 'showroom, magazijn en werkplaats' hebben in Den Haag. De showroom moet op werkdagen geopend zijn voor klanten, voor de doelgroep toegankelijk zijn, en open zijn voor (kleine)

---

[463] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 6, 9.
[464] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 2, p. 5, p. 11; RIS314054 Collegebesluit *Besluit tot aangaan convenanten verbeteragenda hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 20 december 2022.
[465] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 4, eis 19, 20; *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 9.
[466] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 4, eis 38; *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 9.
[467] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 9.
[468] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 4, eis 20; *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 6.
[469] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 8, eis 77 en 80; *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12.
[470] Wel heeft het college het 'Convenant maatwerk procedure toegang hulpmiddelen' ondertekend. Hierin is opgenomen dat de gemeente en leverancier voor een vast aanspreekpunt moeten zorgen in complexe situaties. Dit convenant maakt echter geen onderdeel uit van het contract. Daarbij is het 'Convenant meeverhuizen' wel opgenomen in het PvE en dus in de contractuele afspraken met leveranciers. Hierin zijn niet de vereiste aandachtspunten opgenomen over communicatie en bejegening uit de VNG-handreiking en het Landelijk normenkader hulpmiddelen. Daarbij is dit convenant enkel gericht op de specifieke situatie waarin een client verhuist en gebruik wil blijven maken van zijn of haar hulpmiddel. De beide convenanten zijn ondertekend door de gemeente Den Haag en door Firevaned, de brancheverenigingvoor hulpmiddelen.
Bron: RIS314054 Collegebesluit Bijlage 1, *Convenant maatwerk procedure toegang* hulpmiddelen, College van Burgemeester en Wethouders, 22 december 2022; RIS314054 Collegebesluit *Bijlage 2 Convenant meeverhuizen*, College van Burgemeester en Wethouders, 22 december 2022.

reparatieverzoeken, vrije inloop en passingen.[471] Verder stelt het college geen concrete eisen over duidelijke communicatie of passende bejegening. Het college stelt wel eisen aan de aflevering. Leveranciers moeten instructies geven over het gebruik van het hulpmiddel en begrijpelijke documentatie verstrekken, bijvoorbeeld een Nederlandstalige handleiding en informatie over de klachtenprocedure en bereikbaarheid van de leverancier.[472]

De respondenten uit ons cliëntonderzoek waren niet geïnformeerd over de afgesproken levertijden. Een aantal respondenten heeft het idee dat de reguliere levertijden langer zijn dan de afgesproken 15 of 30 werkdagen.[473] Eén respondent noemt dat zij binnen een maand na de aanvraag al gebeld werd door de leverancier voor een afspraak voor de levering en passing. De afgesproken termijn hiervoor is twee werkdagen.[474] Daarnaast beschrijven verschillende respondenten dat zij herhaaldelijk contact hebben gezocht met de leverancier over bijvoorbeeld ontbrekende onderdelen of de duur van de levering. Deze respondenten geven aan vaak te moeten bellen voordat er een oplossing wordt gezocht. Eén gebruiker heeft bijvoorbeeld een keer of zeven gebeld over de levering. Bij elk telefoontje vertelde de leverancier dat de scootmobiel binnenkort geleverd zou worden. Uiteindelijk zaten er drie maanden tussen de aanvraag en de levering. Ook hebben er situaties voorgedaan waarin de cliënt moeilijk contact kreeg met de leverancier, maar dat het desbetreffende probleem wel kon worden opgelost wanneer een hulpverlener, bijvoorbeeld een thuiszorgmedewerker of gezinsondersteuner, contact opnam met de leverancier. Tot slot schiet de informatie over een hulpmiddel in sommige gevallen te kort doordat de informatie aan cliënten ontoereikend of ontoegankelijk is. Ook is het voorgekomen dat er een handleiding of uitleg over het gebruik van het hulpmiddel ontbrak.[475]

6. Besluiten of, en hoe, je leveranciers in het toegangsproces wil betrekken

De betrokkenheid van leveranciers in het toegangsproces is op de meeste onderdelen zorgvuldig overwogen, maar uit de aanbestedingsstukken blijkt niet op welke manier de gemeente garandeert dat het advies van de ergotherapeut leidend is in de keuze voor een hulpmiddel.

Het is van belang dat de gemeente duidelijk maakt of en op welke manier zij een rol weggelegd zien voor de leveranciers in het toegangsproces. Hoewel het toegangsproces door de gemeente geregeld moet worden kan het gewenst zijn om de kennis van leveranciers in dit proces te gebruiken. De

[471] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 4, eis 24; *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 6.
[472] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 5-6, eis 45-53; Intern document *Werkafspraken implementatie Wmo hulpmiddelen 2024*, 1 februari 2024, p. 12; *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 12; *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 6.
[473] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.; Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 4, eis 19.
[474] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023, p. 5, eis 38.
[475] Cliëntonderzoek Rekenkamer Den Haag, 2026.

keuze die de gemeente hierin maakt is van invloed op de expertise die bij de gemeente of leverancier aanwezig moet zijn.[476] In het Landelijk normenkader is opgenomen dat de gemeente bij complexe hulpvragen contact legt met de leverancier.[477] Hiernaast moet de gemeente ook afspraken maken over welke aanpassingen de leverancier mag doen zonder tussenkomst van de gemeente.[478]

In de Aanbestedingsleidraad heeft het college richtinggevende uitspraken gedaan over de verantwoordelijkheden van de leverancier in het leveringsproces. Zo is hierin vastgelegd dat het de verantwoordelijkheid van de leverancier is om binnen de productvarianten het meest passende hulpmiddel voor de cliënt te kiezen en eventuele aanpassingen aan dit hulpmiddel te maken. Het college geeft, naar eigen zeggen, de leverancier hiermee de ruimte om doelmatig en doeltreffend invulling te geven aan de eisen van iedere cliënt.[479] Ook wordt voor ieder product een 'all-in' prijs gerekend. Hier maken ook aanpassingen, onderhoud en dienstverlening door de leverancier deel van uit. Ook hiermee geeft het college richting aan de verantwoordelijkheden van de leverancier die deze, zonder tussenkomst van de gemeente, mag uitvoeren. Ook vervanging van een hulpmiddel, als dit hetzelfde product betreft, mag de leverancier zonder tussenkomst van de gemeente regelen. Ook de regels over het feit wanneer een reparatie zonder of met tussenkomst van de gemeente geregeld moet worden is in de Aanbestedingsleidraad vastgelegd.[480] Hierover zijn uiteindelijk afspraken opgenomen in het PvE.[481]

Ook voor wat betreft de rol van de leveranciers in het toegangsproces heeft het college een bepaling opgenomen. Zo heeft het college bepaald dat er bij de leverancier een inventarisatie passing wordt aangevraagd in het geval de Wmo-consulent niet de juiste productgroep kan bepalen.[482] Hierover zijn geen afspraken gemaakt in het PvE.[483] Wel is deze regel opgenomen in het Werkafsprakenboek dat de gemeente met de leveranciers heeft gesloten. Dit document is een uitwerking van de contractuele afspraken.[484]

Advies en rol ergotherapeut

Tot slot schrijft de VNG-handreiking ook voor dat de gemeente en de leverancier het advies van een ergotherapeut bij de keuze voor een hulpmiddelen in acht moeten nemen. Bij een complexe hulpvraag moet dit advies leidend zijn.[485] De VNG noemt vervolgens dat het van belang is dat de gemeente goede afspraken maakt met de leverancier over de routing van complexe hulpvragen.[486]

---

[476] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 11.
[477] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 7.
[478] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 11.
[479] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 2.
[480] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 2.
[481] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, eis 16, 28, 29, 30, 32, 36, 37, 39 (niet limitatief).
[482] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 3.
[483] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023.
[484] Intern document *Werkafspraken implementatie Wmo hulpmiddelen 2024*, 1 februari 2024, p. 8.
[485] *Landelijk Normenkader Hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020, p. 8.
[486] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.11.

Hier zijn ook bepalingen over opgenomen in het, door de gemeente ondertekende, VNG Convenant Maatwerkprocedure Toegang Hulpmiddelen.[487] Het college heeft bijvoorbeeld geen contractuele afspraken gemaakt met de leveranciers over het advies van de ergotherapeut. Ook zijn in de overige aanbestedingsstukken geen onderbouwingen opgenomen over hoe het college wenst dat de leveranciers met dit advies omgaan. In een interview wordt genoemd dat leveranciers in sommige gevallen lijken te werken met voorkeursbeleid, omdat zij bepaalde hulpmiddelen goedkoper kunnen leveren. Dit hoeft volgens gesprokenen echter niet altijd te betekenen dat dit ook de meest geschikte optie is voor de cliënt. De cliënt kan in dit geval alleen op eigen initiatief óf op advies van een ergotherapeut op andere opties voor een hulpmiddel worden gewezen.[488]

Onderwerpen die transparant vastgelegd en onderbouwd zijn

7. Juiste inkoopprocedure

De VNG-handreiking schrijft voor dat gemeenten voor een passende inkoopprocedure moeten kiezen. Welke inkoopprocedure het beste past, is afhankelijk van onder andere de waarde van de opdracht, het aantal leveranciers en de aankoopbehoefte.[489]

In het geval van de Wmo-hulpmiddelen heeft de Gemeente Den Haag gekozen voor een openbare Europese aanbesteding.[490] Een Europese aanbesteding is dan ook verplicht, omdat de waarde van deze aanbesteding boven het (toenmalig) drempelbedrag van 200.000 euro viel.[491] De aanbesteding heeft namelijk een geschatte waarde van 105 miljoen euro.[492] Daarnaast is het aantal leveranciers klein. De hulpmiddelenmarkt kent momenteel vier leveranciers.[493] Als laatste was het voor zowel de gemeente als voor de leverancier duidelijk wat de gemeente wilde inkopen.[494]

8. Indeling percelen

Volgens de VNG-handreiking kan de gemeente ongeacht de inkoopprocedure ervoor kiezen om percelen toe te passen en leveranciers voor enkele of alle percelen contracteren.[495] Het verdelen van de opdracht in percelen verhoogt de marktwerking en kunnen kleinere ondernemingen zich ook

---

[487] RIS314054 Collegebesluit Bijlage 1, *Convenant maatwerk procedure toegang* hulpmiddelen, College van Burgemeester en Wethouders, 22 december 2022.
[488] Interview externe organisatie.
[489] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 9.
[490] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 1.
[491] *Drempelbedragen Europees Aanbesteden,* website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/drempelbedragen-europees-aanbesteden geraadpleegd op: 12 februari 2026; Intern document *Aanbestedingsstrategie Wmo Hulpmiddelen*, gemeente Den Haag, 12 april 2023, p.1.
[492] Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen Gemeente Den Haag, website Tenderned, 10 november 2023, https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/316160, geraadpleegd op: 2 april 2025.
[493] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p, 5; Intern document *Startdocument Inkoopbegeleiding DBV Inkoop*, 21 februari 2023, p. 1.
[494] Intern document *Aanbestedingsstrategie Wmo Hulpmiddelen*, gemeente Den Haag, 12 april 2023, p. 7-8.
[495] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 10.

inschrijven.[496] Of dit uiteindelijk zinvol is om te doen is volgens de VNG handreiking afhankelijk van 'de behoeften van de cliënt, de beleidsuitgangspunten van de gemeente en de wensen van leveranciers.'[497] Wanneer het college er niet voor kiest om percelen toe te passen, moet zij dit motiveren in de aanbestedingsstukken.[498]

Het college heeft gekozen om de opdracht niet te verdelen in percelen en deze keuze gemotiveerd in de aanbestedingsstukken. De reden hiervoor is namelijk dat de producten hetzelfde doel en dezelfde CPV-code[499] hebben, en dat alle vier leveranciers alle voorzieningen leveren.[500] Volgens de gemeente leidt het opknippen in percelen tot een 'niet werkbare versnippering van aanbieders, administratie en producten met mogelijke gevolgen daarvan voor de gebruiker.'[501]

9. Eventueel samenwerking voor inkoopvolume

Volgens de VNG-handreiking kunnen (kleine) gemeenten meer inkoopvolume realiseren door samen te werken met andere gemeenten.[502]

De gemeente Den Haag heeft een groot inkoopvolume en is (met een opdracht waarde van 105 miljoen euro) een van de grote opdrachtgevers op de markt van Wmo-hulpmiddelen.[503] Samenwerken voor inkoopvolume is voor deze gemeente niet nodig.

10. Implementatietermijn van minimaal drie maanden

In artikel 5.1 lid 2 van het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 wordt bepaald dat het college van een gemeente een opdracht voor het leveren van maatwerkvoorzieningen ten minste drie maanden voor de ingang van die opdracht moet verlenen.[504] Volgens de VNG-handreiking wordt dit voorgeschreven om de leveranciers voldoende tijd te geven voor onder andere het maken van werkafspraken en voor de administratieve en fysieke overdracht.[505]

---

[496] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 10; *Mag of moet ik de opdracht in percelen opdelen?*, website Pianoo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkopen-het-kort/hoe-organiseer-ik-een-europese-aanbesteding/hoe-bepaal-ik-de-waarde-van-de-1, geraadpleegd op: 12 februari 2026; *Vormgeven van een opdracht*, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-1-voorbereiden/vormgeven-van-een-opdracht, geraadpleegd op: 12 februari 2026.
[497] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 10.
[498] *Aanbestedingswet 2012*, artikel 1.5.
[499] De CPV-code (Common Procurement Vocabulary) is een Europese classificatiecode die gebruikt wordt om aan te geven welk soort product of dienst een overheidsopdracht betreft. (via: https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/cpv-codes).
[500] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 4.
[501] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 4.
[502] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022 p. 10.
[503] *Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen Gemeente Den Haag*, website Tenderned, 10 november 2023, https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/316160, geraadpleegd op: 2 april 2025.
[504] *Uitvoeringsbesluit Wmo 2015*, artikel 5.1 lid 2.
[505] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 10.

De huidige aanbesteding van gemeente Den Haag voor de inkoop van Wmo-hulpmiddelen had als ingangsdatum 1 februari 2024.[506] Uit de gunningsbrieven gericht aan de verkozen leveranciers kan worden herleid dat de opdracht verleend was op 4 oktober 2023.[507] Hiermee voldoet het college aan de verplichte implementatietermijn zoals beschreven in het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en de VNG-handreiking.

11. Looptijd

Volgens de Aanbestedingswet 2012 mag een Raamovereenkomst een maximale looptijd van vier jaar hebben, behalve in uitzonderingsgevallen die goed gemotiveerd zijn.[508] Verder noemt de VNG-handreiking dat in de praktijk van overheidsopdrachten tegenwoordig vaak een langere termijn wordt gehanteerd met opties tot verlenging van de Raamovereenkomst. Zo noemt de VNG-handreiking bijvoorbeeld de optie van een initiële looptijd van 4 jaar, met 3 keer de optie tot verlenging van 1 jaar.[509]

De gemeente Den Haag hanteert de bovengenoemd looptijd, namelijk 4 jaar met 3 keer optie tot verlenging met 1 jaar.[510]

12. Wijze van specificeren

Volgens de VNG-handreiking hebben gemeenten de optie om functioneel of technisch te specificeren. Voor technisch specificeren legt de gemeente eenzijdig en in detail vast welke eisen gelden voor de te leveren producten. Bij functioneel specificeren bepaalt de gemeente niet de technische details, maar beschrijft zij welke functies (of resultaten) het product moet opleveren. De nadruk ligt hierbij op wat het product moet doen.[511]

Voor deze aanbesteding heeft het college gekozen voor het functioneel specificeren (indiceren) op ‘productgroepen’. In het productgroepenoverzicht geeft het college een lijst van alle te leveren voorzieningen inclusief een all-in huurprijs.[512] Hierbij geeft het college enkele globale functionele eisen zoals hoe vaak een product gebruikt kan worden, binnen- of buitenhuis en voor welke doeleinden.[513] De leverancier krijgt dan meer ruimte om een passende voorziening te kiezen, binnen de productcategorie. Ook is de leverancier verantwoordelijk voor het uitvoeren van eventuele

[506] Intern document *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen leveranciers*, 3 november 2023, p. 4.
[507] Intern document *T32233_brief_leverancier WMO B.V*, 4 oktober 2023, p. 2; Intern document *T32233_brief_leverancier Nederland B.V*, 4 oktober 2023, p. 2.
[508] *Aanbestedingswet 2012*, artikel 2.140 lid 3.
[509] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 10.
[510] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 4.
[511] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 11.
[512] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 2.
[513] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 2; Intern document *Productgroepenoverzicht Wmo-hulpmiddelen 2.0*.

aanpassingen die het beste aansluiten bij de behoeften van de gebruiker. De gemeente ondersteunt hierbij door informatie uit de gesprekken met cliënten te verstrekken.[514]

13. Maak een keuze voor huren of kopen

Volgens de VNG-handreiking moet de gemeente ook een keuze maken of zij hulpmiddelen kopen of huren.[515]

Een van de uitgangspunten van de gemeente voor deze aanbesteding was het zoveel mogelijk voorzieningen verstrekken in huur.[516] Van de te verstrekken voorzieningen in huur heeft de gemeente een productgroepenoverzicht gemaakt. Voor elk productgroep heeft de gemeente een vaste 'all-in huurprijs' bepaald. [517] Dat betekent dat onderhoud, reparaties en aanpassingen mee zijn genomen in de huurprijs.

Van de producten die niet in het productgroepenoverzicht staan, kan de gemeente besluiten die te huren of te kopen. Bij huur betaalt de gemeente een all-in huurprijs. Bij koop stelt de leverancier een offerte op. Ook voor de gekochte artikelen verricht de leverancier onderhoud en reparaties.[518]

In het PvE heeft de gemeente vastgesteld dat 'verrijdbare niet-verstelbare douche- en toiletvoorzieningen' standaard worden gekocht door de gemeente.[519] Voorzieningen die speciaal voor een gebruiker (op maat) zijn gemaakt worden in bepaalde gevallen ook gekocht. In deze gevallen bepaalt de gemeente haar keuze voor huur of koop nadat de leverancier een offerte heeft opgesteld.[520]

De gemeente heeft ook in het PvE opgenomen dat leveranciers bereid moeten zijn om door de gemeente gekochte voorzieningen terug te nemen, ook als deze voorzieningen niet door de leverancier zelf zijn verstrekt.[521]

De aanbesteding van 2018 heeft de gemeente ook op dezelfde wijze gehuurd.[522]

14. Beoordelingsmodel: uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Volgens de VNG-handreiking heeft elke inkoopprocedure een beoordelingsmodel nodig. Onderdelen daarvan zijn het hebben van uitsluitingsronden, geschiktheidseisen en selectiecriteria.[523]

---

[514] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 2.
[515] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 14.
[516] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 1.
[517] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 2.
[518] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 1.
[519] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p. 2 eis 12.
[520] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p. 2 eis 13.
[521] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p. 2, eis 14.
[522] Intern document *Aanbestedingsleidraad 17.178-OCW Leveren en onderhouden Wmo-hulpmiddelen 2018-2022*, (datum onbekend).
[523] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 14.

Voor deze aanbesteding heeft de gemeente de volgende uitsluitingsgronden gehanteerd:

- ‘de verplichte Uitsluitingsgronden zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)’
- ‘de facultatieve Uitsluitingsgronden, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voor zover de Aanbestedende dienst deze Uitsluitingsgronden heeft aangekruist.’[524]

In de Aanbestedingsleidraad heeft het college opgenomen dat bij ondertekening van het aanbestedingsdocument de leverancier verklaart dat geen van de uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Als ze wel van toepassing zijn dient de leverancier te kunnen bewijzen ‘voldoende maatregelen te hebben genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen.’[525]

De gemeente heeft ook bepaald dat leveranciers die de opdracht gegund krijgen binnen tien kalenderdagen bewijsstukken leveren om aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn. In de Aanbestedingsleidraad geeft de gemeente ook aan welke bewijsstukken dat zijn.[526] Dit is in lijn met de aanbestedingswet.[527]

Geschiktheidseisen

De gemeente heeft ook geschiktheidseisen opgenomen waaraan een leverancier dient de voldoen, wil hij meedoen met de aanbesteding.[528] Het gaat hier om zaken als het hebben van een verzekering, voldoende financiële draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.[529] Ook heeft de gemeente ‘overige geschiktheidseisen’ opgenomen. Dit gaat om zaken als het hebben van een goed informatiebeveiligingssysteem, kwaliteitskeurmerken en milieumanagementsysteem. Hierbij noemt de gemeente voor elk onderdeel aan welke normering de leverancier moet voldoen. Bijvoorbeeld het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen (NKH) als het gaat om de kwaliteit van hulpmiddelen.[530]

15. Stel goede gunningscriteria op en ken gewichten toe

De gemeente heeft gekozen voor een openbare Europese aanbesteding. In dit geval heeft de gemeente de ‘winnaar’ bepaald aan de hand van gunningscriteria.

De VNG-handreiking benadrukt dat gemeenten gunningscriteria moeten vaststellen die relevante kwaliteitsverschillen tussen leveranciers zichtbaar maken, voor zowel cliënt als gemeente.[531]

---

[524] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 8.
[525] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 8.
[526] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 8.
[527] *Aanbestedingswet 2012*, artikel 2.102.
[528] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 11 – 14.
[529] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 12.
[530] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 13 – 15.
[531] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 15.

Betrokkenheid van leveranciers en cliëntenraden helpt bij het bepalen van kwaliteitsaspecten die het beste bijdragen aan klanttevredenheid. Ook kan de gemeente gewicht toekennen aan de verschillende (sub) gunningscriteria. De handreiking raadt aan om het gewicht van criteria aan te sluiten bij eerdere ervaringen, trends en gemeentelijk beleid.[532]

Voor de huidige aanbesteding gaf de gemeente aan dat de opdracht werd gegund aan de twee ondernemers met de hoogste score op het gunningscriterium Kwaliteit.[533] De sub-gunningscriteria voor kwaliteit zijn: signaalfunctie, samenwerking en innovatie. Bij signaalfunctie gaat het om dat leveranciers signaleren wanneer een voorziening niet meer passend is of onjuist gebruikt wordt. Samenwerken gaat erom dat leveranciers, ondanks dat ze concurrenten zijn, goed kunnen samenwerken. Bij innovatie verwacht de gemeente een actieve houding en bijdrage bij werkgroepen en bijeenkomsten over technologie en innovatie. De verdeling van de gewichten is respectievelijk 45, 35 en 20 punten.[534]

Uit de aanbestedingsdocumenten is niet te herleiden in welke mate leveranciers, cliëntenraad en eventuele andere disciplines zijn betrokken bij het opstellen van de gunningscriteria.

De gemeente heeft voor deze aanbesteding niet gegund op onderdeel ‘prijs’. De gemeente heeft namelijk vaste tarieven opgesteld voor de Wmo-hulpmiddelen.[535] Dit is in lijn met de aanbeveling van de VNG om prijs minder relevant te laten zijn omdat de bandbreedte voor prijzen in de hulpmiddelen markt bekend is.[536]

16. Herzieningsclausule

De VNG benadrukt de noodzaak van het opstellen van een herzieningsclausule. Met een herzieningsclausule zijn wijzigingen aan het contract gedurende de contractperiode nog mogelijk. Deze herzieningsclausule moet minimaal het volgende omschrijven: [537]

- De omvang en aard van de wijzigingen die mogelijk zijn
- De voorwaarden waaronder deze wijzigingen gebruiken kunnen worden
- Dat de algemene aard van de opdracht niet veranderen zal

Het college heeft in de Raamovereenkomst met de leveranciers een dergelijke herzieningsclausule vastgelegd.[538]

---

[532] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 16.
[533] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 16.; Intern document *Subgunningscriteria Kwaliteit*, 18 juli 2023, p. 1.
[534] Intern document *Subgunningscriteria Kwaliteit*, 18 juli 2023, p. 1-2.
[535] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 16.
[536] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 16
[537] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p.16
[538] Intern document *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen – leveranciers*, 3 november 2023, p. 7-8.

17. Indexatie

Volgens de VNG-handreiking wordt er in contracten standaard een indexatie opgenomen. Voor de markt van hulpmiddelen zijn er twee kostencomponent: materialen en salarissen. Een goede indexatie moet volgens de handreiking dan ook rekening houden met deze twee componenten.[539]

In het PvE heeft het college opgenomen dat prijzen en tarieven maximaal met het door het CBS gepubliceerde indexcijfer 'CPI Alle huishoudens' mag worden gewijzigd, maximaal eenmaal per jaar. Na schriftelijk akkoord van de gemeente wordt de voorgestelde prijsaanpassing pas doorgevoerd.[540] Het college noemt de twee componenten (materialen en salarissen) niet expliciet in zijn aanbestedingsstukken.

18. Een opzegtermijn vastgelegd in het contract

Bij de voorbereiding van een aanbesteding is het opnemen van een ruime opzegtermijn belangrijk. Een ruime opzegtermijn geeft het college genoeg tijd om een nieuwe inkoopprocedure uit te zetten en een nieuw contract te implementeren. De VNG-handreiking stelt een opzegtermijn van ten minste negen maanden voor.[541]

Het college heeft in de Aanbestedingsleidraad een opzegtermijn van zes maanden vastgelegd[542]:

'De Overeenkomst kan eenzijdig door Opdrachtgever worden verlengd met een periode van drie (3) maal één (1) jaar. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de Overeenkomst te verlengen, dan deelt zij dit zes (6) maanden voor het einde van de (desbetreffende) looptijd schriftelijk mee. Zonder mededeling van (verdere) verlenging eindigt ook de verlenging van rechtswege zonder opzegging.'

De overeenkomst heeft een looptijd van vier jaar met de optie voor het college om driemaal te verlengen met één jaar. In het geval het college besluit te verlengen moet hij dit zes maanden voor het einde van het contract schriftelijk mededelen. Zonder mededeling van (verdere) verlenging eindigt ook de verlenging van rechtswege zonder opzegging.[543] De ambtelijke organisatie geeft aan dat leveranciers niet kunnen opzeggen.[544] De gemeente kan de overeenkomst 'met onmiddellijke ingang' ontbinden als er sprake is van contractueel vastgelegde ontbindingsgronden.[545]

---

[539] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 16.
[540] Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen,* 1 juni 2023, p. 10, eis 117.
[541] *Handreiking inkoop hulpmiddelen*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022, p. 10,11.
[542] Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023, p. 4.
[543] *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen – leveranciers*, 3 november 2023, p. 4.
[544] Interview ambtelijke organisatie.
[545] *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen – leveranciers*, 3 november 2023, p. 8; *Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018)*, Rijksoverheid, 2018, p. 7&8.

Bijlage 4: Begrippenlijst

Aanbesteding	Het proces waarbij een overheidsorganisatie (zoals een gemeente) een opdracht voor leveringen, diensten of werken volgens vastgestelde (aanbestedings)regels in de markt zet, zodat ondernemers kunnen meedingen en de opdracht/overeenkomst kan worden gegund.[546]
Beschikking	Een formeel besluit van de gemeente (bestuursorgaan) op een aanvraag, gericht op een concreet rechtsgevolg voor één of meer personen of gevallen (bijvoorbeeld toekennen/afwijzen van een aanvraag).[547]
Cliëntenraad	Een (formeel) adviesorgaan waarin cliënten/inwoners en/of hun vertegenwoordigers op gestructureerde wijze worden betrokken bij (of adviseren over) beleid en uitvoering.[548]
Cliëntondersteuning	Onafhankelijke hulp die Wmo-gebruikers informatie, advies en praktische ondersteuning geeft. De ondersteuning helpt mensen onder andere de juiste gecombineerde hulp en diensten te krijgen.[549] Het college is volgens de Wmo verplicht om cliëntondersteuning beschikbaar te stellen en cliënten hierop te wijzen.[550]
Dagbesteding	Ondersteuning/activiteiten (al dan niet groepsgericht) die structuur bieden en bijdragen aan meedoen (participatie) en/of het

[546] *Wat is het verschil tussen inkopen en aanbesteden?*, website PIANOO, (datum onbekend), Wat is het verschil tussen inkopen en aanbesteden? | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden, geraadpleegd op 3 april 2026.
[547] *Algemene wet bestuursrecht,* 2026, artikel 1.3.
[548] *Wat is een cliëntenraad,* website NCZ, (datum ombekend), Wat is een cliëntenraad, geraadpleegd op 3 april 2026.
[549] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,* artikel 1.1.1 lid 1.
[550] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,* artikel 2.2.4 en artikel 2.3.2 lid 3.

	behouden of vergroten van zelfredzaamheid, vaak als Wmo-voorziening georganiseerd.[551]
Ergotherapeut	Een zorgprofessional die mensen ondersteunt bij het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten (zoals zelfzorg, wonen, werk en vrije tijd), onder meer door advies, training, hulpmiddelen en aanpassingen in de leefomgeving.[552]
Hulpmiddel	Roerende zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen.[553]
Kwalitatieve gegevens	Gegevens die vooral beschrijvend zijn en inzicht geven in ervaringen, opvattingen, betekenissen en processen (bijvoorbeeld uit interviews, focusgroepen, observaties of open antwoorden).[554]
Kwantitatieve gegevens	Gegevens die numeriek zijn (aantallen, maten, percentages) en die statistisch kunnen worden geanalyseerd (bijvoorbeeld via metingen, registraties of vragenlijsten met gesloten antwoordcategorieën).[555]
Marktconsultatie	Het toetsen van oplossingsrichtingen en ideeën bij marktpartijen, voorafgaand aan een aanbestedingsprocedure. Het doel is om de kennis en ervaring van de markt te benutten voor het scherper vaststellen van eisen, wensen en voorwaarden van een opdracht. Een

[551] *Dagbesteding Wmo,* website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), Dagbesteding Wmo - Den Haag, geraadpleegd op 3 april 2026.
[552] *Dit is ergotherapie*, website Ergotherapie, (datum onbekend), Dit is ergotherapie - Ergotherapie, geraadpleegd op 3 april 2026.
[553] *Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,* artikel 1.1.1, lid 1.
[554] *Verschil tussen kwalitatief & kwantitatief onderzoek,* website Scribbr, (datum onbekend), Verschil tussen kwalitatief & kwantitatief onderzoek | Voorbeelden, geraadpleegd op 3 april 2026.
[555] *Verschil tussen kwalitatief & kwantitatief onderzoek,* website Scribbr, (datum onbekend), Verschil tussen kwalitatief & kwantitatief onderzoek | Voorbeelden, geraadpleegd op 3 april 2026.

	marktconsultatie is wederzijds vrijblijvend en vindt plaats met volledige openbaarheid.[556]
Marktverkenning	Een onderzoek dat wordt uitgevoerd in de voorbereidingsfase van een inkoop, om inzicht te krijgen in wat de markt kan bieden. Hierbij wordt gekeken naar beschikbare oplossingen, potentiële aanbieders en bijbehorende prijzen, om zo de haalbaarheid van een inkoop te beoordelen.[557]
Programma van Eisen (PvE)	Een document waarin de opdrachtgever de eisen, wensen en randvoorwaarden vastlegt waaraan het te leveren product, de dienst of het werk moet voldoen; het PvE vormt een basis voor beoordeling en contractuele afspraken.[558]
Servicegraad	De mate waarin een organisatie of leverancier de afgesproken service of prestaties daadwerkelijk levert, uitgedrukt als percentage (bijvoorbeeld het aandeel aanvragen of reparaties dat binnen een normtijd is afgehandeld).
Service-level afspraken (SLA)	Afspraken tussen opdrachtgever en leverancier over concrete, meetbare serviceniveaus (zoals beschikbaarheid, responstijd, levertijd, hersteltijd), inclusief meetwijze en eventuele consequenties bij niet halen.

[556] *Hoe krijg ik inzicht in de markt?,* website PIANOO, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkopen-het-kort/hoe-zit-het-inkoopproces-elkaar/hoe-krijg-ik-inzicht-de-markt. geraadpleegd op: 10 maart 2026; *Handreiking: marktconsultatie*, website PIANOO, (datum onbekend(, https://www.pianoo.nl/nl/document/5226/handreiking-marktconsultatie, geraadpleegd op: 10 maart 2026.
[557] *Hoe krijg ik inzicht in de markt?,* website PIANOO, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkopen-het-kort/hoe-zit-het-inkoopproces-elkaar/hoe-krijg-ik-inzicht-de-markt. Geraadpleegd op: 10 maart 2026.https://www.pianoo.nl/nl/inkopen-het-kort/hoe-zit-het-inkoopproces-elkaar/hoe-krijg-ik-inzicht-de-markt. Geraadpleegd op: 10 maart 2026; *Stappenplan marktverkenning*, website PIANOO, (datum onbkend), https://www.pianoo.nl/nl/document/5226/handreiking-marktconsultatie, geraadpleegd op: 10 maart 2026.
[558] *Hoe specificeer ik mijn vraag?*, website PIANOO, (datum onbekend), Hoe specificeer ik mijn vraag? | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden, geraadpleegd 3 april 2026.

Vergrijzing	De toename van het aandeel ouderen in de bevolking.[559]
Verordening (gemeentelijk)	Een algemeen verbindend voorschrift van een gemeente, vastgesteld door de gemeenteraad. Het bevat regels die in het algemeen voor iedereen binnen die gemeente gelden.[560]
Wachtkamerovereenkomst	Een reserve-overeenkomst met een leverancier die (onder vooraf afgesproken voorwaarden) kan worden geactiveerd als de primaire leverancier(s) uitvalt of (tijdelijk) onvoldoende kan leveren.[561]
Wmo-indicatie	Het officiële besluit van de gemeente om wel of geen Wmo-voorziening toe te kennen en welke voorzieningen dat zijn.
Zelfredzaamheid	De mate waarin iemand in staat is het eigen leven en dagelijkse activiteiten zelfstandig te organiseren en uit te voeren. In de Wmo 2015 is het bevorderen van zelfredzaamheid (en participatie) een centraal doel van gemeentelijke ondersteuning.[562]

[559] *Bevolking* I *Vergrijzing*, website Rijksoverheid, (datum onbekend), Bevolking | Vergrijzing | Volksgezondheid en Zorg, geraadpleegd op 3 april 2026.
[560] *Handreiking Duidelijke Verordeningen en andere regels*, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, september 2025, p. 2.
[561] *Specificeren,* website PIANOO, (datum onbekend), Specificeren | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden, geraadpleegd op 3 april 2026.
[562] *Zelfredzaamheid,* website Zorg voor Beter, (datum onbekend), Wat is zelfredzaamheid bij ouderen?, geraadpleegd op 3 april 2026

Bijlage 5: Bronnenlijst

Bestuurlijke stukken

RIS297831 Commissiebrief *Wmo aanbesteding hulpmiddelen,* College van Burgemeester en Wethouders, 12 september 2017.

RIS298440 Raadsbesluit *Voorstel van het college inzake de vaststelling van de Verordening Maatschappelijke ondersteuning Den Haag 2018*, Gemeenteraad, 14 december 2017.

RIS298573 Raadsbesluit Bijlage *Beleidsplan Jeugd 2018-2020*, Gemeenteraad, 5 december 2017.

RIS300428 Commissiebrief *Beheersingskosten jeugdhulp Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 4 september 2018

RIS300472 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2019-2022*, Gemeenteraad, 11 september 2018.

RIS301219 Commissiebrief *2de voortgangsrapportage Wmo en Jeugd,* College van Burgemeester en Wethouders, 4 december 2018

RIS302326 Commissiebrief *Jaarrapportage Jeugd en Wmo 2018,* College van Burgemeester en Wethouders, 9 april 2019

RIS303214 Raadsbesluit Bijlage *Actieprogramma Zorg en Innovatie 2019-2022*, Gemeenteraad, 16 oktober 2019.

RIS303809 Commissiebrief *Halfjaarrapportage 2019 Jeugd en Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 29 oktober 2019

RIS303812 Raadsbesluit *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag 2019-2022*, Gemeenteraad, 29 oktober 2019.

RIS303812 Raadsbesluit Bijlage 1 *Beleidsplan Zorg, Jeugd en Volksgezondheid "Gezond en Veerkrachtig'' Den Haag 2019-2022*, Gemeenteraad, 29 oktober 2019.

RIS304372 Raadsbesluit Bijlage 1 *Programmabegroting 2020-2023*, Gemeenteraad, 28 januari 2020.

RIS305595 Raadsbesluit Bijlage *Actieprogramma mensenhandel Den Haag 2020-2023,* Gemeenteraad, 23 juni 2020.

RIS309230 Raadsbesluit Bijlage *Actieprogramma preventie (Volksgezondheidsbeleid Den Haag 2020-2023),* Gemeenteraad, 16 juni 2021.

RIS309850 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2022-2025*, Gemeenteraad, 7 september 2021.

RIS310122 Schriftelijke vragen *Weken wachten op reparatie scootmobiel*, Gemeenteraad, 27 september 2021.

RIS311603 Afdoening motie *Minder keukentafelgesprekken*, Gemeenteraad, 29 maart 2021

RIS313189 Collegebesluit Bijlage *Coalitieakkoord Den Haag 2022-2026*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 september 2022.

RIS313463 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2023-2026*, Gemeenteraad, 21 december 2022.

RIS313783 Commissiebrief Bijlage *Halfjaarrapportage 2022 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 2 december 2022.

RIS313783 Commissiebrief *Halfjaarrapportage 2022 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 2 december 2022.

RIS314054 Collegebesluit *Besluit aangaan convenanten verbeteragenda hulpmiddelen,* College van Burgemeester en Wethouders, 22 december 2022.

RIS314054 Collegebesluit Bijlage 1 *Convenant maatwerk procedure toegang* hulpmiddelen, College van Burgemeester en Wethouders, 22 december 2022.

RIS315244 Collegevoorstel Bijlage *Programmarekening 2022,* College van Burgemeester en Wethouders, 9 mei 2023.

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

RIS315710 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2022 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023.

RIS315710 Commissiebrief *Jaarrapportage 2022 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023.

RIS315931 Bijlage *Rekeningencommissierapport 2022*, Rekeningencommissie, 22 juni 2023

RIS316133 Schriftelijke vragen *Algemeen en laagdrempelig meldpunt klachten WMO,* Gemeenteraad, 6 juli 2023.

RIS316403 Commissiebrief *Europese aanbesteding Wmo-hulpmiddelen*, College van Burgemeester en Wethouders, 6 juni 2023.

RIS316587 Commissiebrief *Haagse Preventieaanpak*, College van Burgemeester en Wethouders, 19 september 2023

RIS316785 Afdoening motie *Terug in de tijd kan ook goed zijn,* College van Burgemeester en Wethouders, 5 december 2023.

RIS316918 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2024-2027*, Gemeenteraad, 20 december 2023.

RIS317040 Verslag van de openbare vergadering van de Commissie Samenleving, Gemeenteraad, 12 oktober 2023

RIS317116 Commissiebrief Bijlage *Halfjaarrapportage 2023 Wmo*, College van Burgermeester en Wethouders, 22 november 2023.

RIS317116 Commissiebrief *Halfjaarrapportage 2023 Wmo*, College van Burgermeester en Wethouders, 22 november 2023.

RIS317703 Collegebesluit *Actielijn informele zorg 2024-2026*, College van Burgemeester en Wethouders, 30 januari 2024.

RIS317990 Commissiebrief Bijlage *Technische vragen Halfjaarrapportage 2023 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 22 november 2023.

RIS318640 Collegevoorstel Bijlage *Programmarekening 2023,* College van Burgemeester en Wethouders, 23 april 2024.

RIS318838 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2023 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 14 mei 2024.

RIS318838 Commissiebrief Bijlage Jaarrapportage 2023 Wmo, College van Burgemeester en Wethouders, 14 mei 2024

RIS318838 Commissiebrief *Jaarrapportage 2023 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 14 mei 2024.

RIS319146 Commissiebrief *Reflectie op resultaatgericht beschikken in de Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 11 juni 2024.

RIS319220 Raadsmededeling *Technologie voor Thuis*, College van Burgemeester en Wethouders, 25 juni 2024

RIS319799 Raadsbesluit Bijlage *Programmabegroting 2025-2028*, Gemeenteraad, 3 september 2024.

RIS320805 Commissiebrief Bijlage *Halfjaarrapportage 2024 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 10 december 2024.

RIS320805 Commissiebrief *Halfjaarrapportage 2024 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 10 december 2024.

RIS320843 Raadsvoorstel *Actieprogramma Mensenhandel 2025-2028*, Gemeenteraad, 22 mei 2025.

RIS321190 Schriftelijke vragen *Problemen bij aanvraag WMO-hulpmiddelen*, Gemeenteraad, 20 januari 2025.

RIS321529 Schriftelijke vragen *Aanvullende vragen problemen bij aanvraag WMO hulpmiddelen*, Gemeenteraad, 1 maart 2025.

RIS321758 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2024 Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 1 april 2025.RIS321758 Commissiebrief Bijlage *Technische vragen Jaarrapportage 2024 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 1 april 2025.

RIS321758 Commissiebrief *Jaarrapportage 2024 Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 1 april 2025.

RIS321975 Collegevoorstel Bijlage *Programmarekening 2024,* College van Burgemeester en Wethouders, 7 mei 2025.

RIS322179 Commissiebrief *Aanbieding actielijn Seniorvriendelijk Den Haag 2025-2030*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 mei 2025

RIS322609 Commissiebrief *Verminderen marktwerking Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 2 juli 2025.

RIS323357 Beantwoording SV *Meer AED's daar red je levens mee,* Gemeenteraad, 11 november 2025

RIS323714 Raadsvoorstel Bijlage 1 *Samen zorgen voor een thuis Woonzorgvisie 2040, 17 november 2925.*

RIS324224 Commissiebrief Bijlage *Halfjaarrapportage 2025 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 december 2025.

RIS324224 Commissiebrief Bijlage *Technische vragen Halfjaarrapportage 2025 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 december 2025.

RIS324224 Commissiebrief *Halfjaarrapportage 2025 Wmo*, College van Burgemeester en Wethouders, 16 december 2025.

RIS325513 Commissiebrief Bijlage *Jaarrapportage 2025 Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 9 juni 2026. RIS312733 Commissiebrief Bijlage *Technische vragen Halfjaarrapportage 2021*, College van Burgemeester en Wethouders, 22 november 2023.

RIS325513 Commissiebrief *Jaarrapportage 2025 Wmo,* College van Burgemeester en Wethouders, 9 juni 2026.

Wet- en regelgeving

Aanbestedingswet, 2012. Geraadpleegd op (https://wetten.overheid.nl/BWBR0032203/2026-04-30)

Algemene wet bestuursrecht, 1992. Geraadpleegd op (https://wetten.overheid.nl/BWBR0005537/2026-01-01)

Gemeentewet, 1992. Geraadpleegd op (https://wetten.overheid.nl/BWBR0005416/2026-03-21)

Kamerbrief *Voortgang wetsvoorstel resultaatgericht beschikken Wmo 2015,* Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 4 oktober 2023.

Kamerstukken II 2013/14, 33841, nr.3.

Kamerstukken II 2023-2024, 29538, nr. 357.

Kamerstuk II 2023-2024, 24170, nr. 291.*Regeling Maatschappelijke Ondersteuning Den Haag*, 2018. Geraadpleegd op (https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR619608/8)

Verordening Maatschappelijke Ondersteuning 2018, 2018, Geraadpleegd op (*https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR619608/8*)

Wet maatschappelijke ondersteuning 2015, 2015. Geraadpleegd op (https://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2026-01-01)

Interne documenten van de Gemeente Den Haag

Expoints Dashboard: WMO Hulpmiddelen.

Intern document 20250724_MEMO Project diefstal scootmobielen.

Intern document *Aanbestedingsleidraad,* 18 juli 2023.

Intern document *Aanbestedingsstrategie Wmo Hulpmiddelen*, 12 april 2023.

Intern document *Annotatie debat commissie samenleving 12 oktober aanbesteding Wmo-hulpmiddelen,* 10 oktober 2023.

Intern document *Diefstal lijst 'september',* (datum onbekend).

Intern document *Diefstal lijst jan tm mei,* (datum onbekend).

Intern document *Expoints vragenlijst leveranciers hulpmiddelen en trapliften*, (datum onbekend).

Intern document *Gemiddeld aantal verstrekte en uitstaande hulpmiddelen*, (datum onbekend).

Intern document *Handboek KTO Wmo*, (datum onbekend).

Intern document *Input van G4 op diefstal scootmobielen*

Intern document *Klachten over de gemeente: gebruikershandleiding klachtenafdeling',* (datum onbekend).

Intern document *Minimum Gunningseisen - Programma van Eisen*, 1 juni 2023.

Intern document *Nota van inlichtingen T32233 Vraag en Antwoord*, 15 november 2023.

Intern document *Opdracht Toezicht kwaliteit Wmo 2025*, (datum ombekend).

Intern document *Opstellen Wmo-advies*, (datum onbekend).

Intern document *Overleg MP compensatie diefstal.*

Intern document *Productgroepenoverzicht Wmo-hulpmiddelen 2.0,* (datum onbekend).

Intern document *Raamovereenkomst Wmo-hulpmiddelen – leveranciers Wmo B.V.*, 3 november 2023.

Intern document *Reactie opmerkingen Aanbestedingsprocedure Wmo hulpmiddelen Voorall,* (datum onbekend).

Intern document *Reactie vragen en opmerkingen Kompassie op Aanbestedingsleidraad Wmo hulpmiddelen,* (datum onbekend).

Intern document *Startdocument Inkoopbegeleiding DBV Inkoop*, 21 februari 2023.

Intern document *Subgunningscriteria Kwaliteit*, 18 juli 2023.

Intern document *Subgunningscriteria kwaliteit*, 18 juli 2024.

Intern document *T32233_brief_leverancier WMO B.V*, 4 oktober 2023.

Intern document *T32233_brief_leverancier Nederland B.V*, 4 oktober 2023.

Intern document *Tarieven Wmo-hulpmiddelen 2024,* (datum onbekend).

Intern document *Vragenlijst KTO Wmo Hulpmiddelen tot juli 2025*, (datum onbekend).

Intern document *Wachtkamerovereenkomst leverancier,* 2 november 2023.

Intern document *Werkafspraken implementatie Wmo hulpmiddelen 2024*, 1 februari 2024.

Intern document *Werkafsprakenboek Den Haag 2024-2031*, februari 2024.

Intern document *Werkinstructie vervanging voorzieningen zin,* 28 maart 2024.

Intern document *Werkplan 2026 Toezicht Kwaliteit Wmo GGD Haaglanden,* (datum onbekend).

Interndocument *WI klachtenprocedure Wmo*, (datum onbekend).

Interne documenten *Managementrapportages leveranciers 2023-2026.*

Interne documenten *Managementsamenvattingen leverancier 2023-2026.*

Interne documenten *periodieke overleggen leveranciers 2024-2025.*

Interviews en overige communicatie

E-mailuitwisseling met de ambtelijke organisatie, Dienst Bedrijfsvoering (DBV), 3 maart 2026.

Emailuitwisseling met de ambtelijke organisatie, Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW), 7 augustus 2025.

Emailuitwisseling met de ambtelijke organisatie, Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW), 2 maart 2026.

Interview met de ambtelijke organisatie, Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW), 30 juli 2025.

Interview met de ambtelijke organisatie, Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW), 12 februari 2026.

Interview met de ambtelijke organisatie, Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW), 7 augustus 2025.

Interview met de ambtelijke organisatie, Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW), 22 juli 2025.

Interview met de ambtelijke organisatie, Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn (OCW), 24 september 2025.

Interview met de ambtelijke organisatie, Dienst Publiekszaken (DPZ), 21 juli 2025.

Interview met externen, 21 oktober 2025.

Interview met externen, 23 september 2025.

Interview met externen, 29 oktober 2025.

Interview met externen, 7 november 2025.

Externe literatuur

Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARIV-2018) Rijksoverheid, 3 mei 2018.

Convenant Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen, VNG – werkgroep Verbetering Toegangsproces, 21 april 2021.

Handreiking Duidelijke verordeningen en andere regels, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, september 2025.

Handreiking inkoop hulpmiddelen, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, juli 2022.

Handreiking kwaliteitscriteria jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning voor inkoop (versie 1.2), Ketenbureau I-sociaal domein, 3 maart 2024.

Hulpmiddelenmonitor: Rapportage juli 2022 – juli 2023, Ieder(in), oktober 2023.

Landelijk Normenkader Hulpmiddelen, Vereniging van Nederlandse Gemeenten, januari 2020.

Managing challenges in social care service triads – Exploring public procurement practices of Dutch municipalties, U. N. & Telgen, J., 2019, Journal of Purchasing and Supply Management.

Oproep over problematiek Wmo-hulpmiddelen, Nationale ombudsman, 15 oktober 2019.

Triads in services outsourcing: bridge, bridge decay and bridge transfer, Li, M. & Choi, T.Y., juli 2009, Journal of Supply Chain Management.

Uitzetten van taken in het sociaal domein in Amsterdam: Inventarisatie en bestuurskundige en juridische analyse van verwervingsprocedures en inrichtingselementen in het sociaal domein in Amsterdam en Utrecht, D. Bannink, J. W. Duker, N. Uenk, Vrije Universiteit Amsterdam, 13 december 2023.

Verkennend onderzoek innovatiegroep KPI's (onderzoeksverslag Deel 1), Vereniging van Nederlandse Gemeenten, C. Kerkhof, H. Van der Schaaf & Z. Boucetta, 1 oktober 2021.

Problematiek Wmo-middelen, Nationale ombudsman, 20 december 2019.

Bestuurlijk Rapport Wmo-hulpmiddelen, Rekenkamer Amsterdam, 7 mei 2025.

Webpagina's

Aanbesteding Wmo-hulpmiddelen Gemeente Den Haag, website TenderNed, 10 november 2023, https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/316160 , geraadpleegd op: 2 april 2025.

Aanbieders hulpmiddelen, website Gemeente Amsterdam, (datum onbekend), https://www.amsterdam.nl/zorg-en-ondersteuning/wmo/wmo-aanbieders/leveranciers-wmo/, geraadpleegd op: 11 februari 2026.

Bekostigingsmethodiek bepalen voor social domein opdrachten, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/sectoren/sociaal-domein/checklist-inkoop/bekostigingsmethodiek-bepalen-voor-social-domein, geraadpleegd op: 27 maart 2026.

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

Bevolking I *Vergrijzing*, website Rijksoverheid, (datum onbekend), Bevolking | Vergrijzing | Volksgezondheid en Zorg, geraadpleegd op 3 april 2026.

Big data en profilering, website Autoriteit Persoonsgegevens, (datum onbekend), Big data en profilering | Autoriteit Persoonsgegevens, geraadpleegd op 3 april 2026.

Contractmanagement, website Pianoo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-3-uitvoeren/contractmanagement, geraadpleegd op: 13 januari 2026.

CPV-codes, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/cpv-codes, geraadpleegd op: 3 april 2026.

Dagbesteding Wmo, website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), Dagbesteding Wmo - Den Haag, geraadpleegd op 3 april 2026.

Dit is ergotherapie, website Ergotherapie, (datum onbekend), Dit is ergotherapie - Ergotherapie, geraadpleegd op 3 april 2026.

Drempelbedragen Europees Aanbesteden, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/drempelbedragen-europees-aanbesteden geraadpleegd op: 12 februari 2026; Intern document *Aanbestedingsstrategie Wmo Hulpmiddelen*, gemeente Den Haag, 12 april 2023, p.1.

Handreiking: marktconsultatie, website PIANOO, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/document/5226/handreiking-marktconsultatie, geraadpleegd op: 10 maart 2026.

Hoe krijg ik inzicht in de markt?, website PIANOO, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkopen-het-kort/hoe-zit-het-inkoopproces-elkaar/hoe-krijg-ik-inzicht-de-markt. geraadpleegd op: 10 maart 2026.

Hoe specificeer ik mijn vraag?, website PIANOO, (datum onbekend), Hoe specificeer ik mijn vraag? | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden, geraadpleegd 3 april 2026.

Hulpmiddelen Wmo, website gemeente Den Haag, https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/hulpmiddelen-wmo/ geraadpleegd op: 19 maart 2026.

Lijst gecontracteerde aanbieders Wmo maatwerkarrangementen (zorg in natura), website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/lijst-gecontracteerde-aanbieders-wmo-maatwerkarrangementen-zorg-in-natura/ geraadpleegd op: 1 februari 2026

Mag of moet ik de opdracht in percelen opdelen?, website Pianoo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkopen-het-kort/hoe-organiseer-ik-een-europese-aanbesteding/hoe-bepaal-ik-de-waarde-van-de-1, geraadpleegd op: 12 februari 2026.

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.

Over PIANOo, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/over-pianoo, geraadpleegd op 8 april 2026.

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.

Regels voor aanbesteden door de overheid, website Rijksoverheid, (datum onbekend), https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/aanbesteden/aanbestedingsregels, geraadpleegd op: 26 maart 2026.

Specificeren, website PIANOO, (datum onbekend), Specificeren | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden, geraadpleegd op 3 april 2026.

Stappenplan marktconsultatie, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/stappenplan-marktconsultatie, geraadpleegd op: 2 maart 2026.

Stappenplan marktverkenning, website PIANOO, (datum onbkend), https://www.pianoo.nl/nl/document/5226/handreiking-marktconsultatie, geraadpleegd op: 10 maart 2026.

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.

Toezicht Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Website GGD, (datum onbekend), https://www.ggdhaaglanden.nl/professional/professionals/toezicht-en-inspectie/toezicht-wmo/, geraadpleegd op: 12 februari 2026.

Toezicht Wmo en Jeugdwet, Website gemeente Den Haag, https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/toezicht-wmo-en-jeugdwet, geraadpleegd op: 12 februari 2026

Verschil tussen kwalitatief & kwantitatief onderzoek, website Scribbr, (datum onbekend), Verschil tussen kwalitatief & kwantitatief onderzoek | Voorbeelden, geraadpleegd op 3 april 2026.

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.

Vormgeven van een opdracht, website PIANOo, (datum onbekend), https://www.pianoo.nl/nl/inkoopproces/fase-1-voorbereiden/vormgeven-van-een-opdracht, geraadpleegd op: 12 februari 2026.

Wat is de Wmo?, website Rijksoverheid, (datum onbekend), https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015 , geraadpleegd op: 16 juni 2025.

Wat is een cliëntenraad, website NCZ, (datum ombekend), Wat is een cliëntenraad, geraadpleegd op 3 april 2026.

Wat is het verschil tussen inkopen en aanbesteden?, website PIANOo, (datum onbekend), Wat is het verschil tussen inkopen en aanbesteden? | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden, geraadpleegd op 3 april 2026.

Welke ondersteuning biedt de Wmo, website Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, (datum onbekend), https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/wetten-regels/wmo/wat-is-de-wmo, geraadpleegd op: 26 maart 2026.

Werken voor de overheid via een aanbesteding, website ondernemersplein, (datum onbekend), https://ondernemersplein.overheid.nl/product-dienst-en-innovatie/opdrachten-en-aanbestedingen/werken-voor-de-overheid-via-een-aanbesteding/, geraadpleegd op: 26 maart 2026.

Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), website Rijksoverheid, (datum onbekend), https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015, geraadpleegd op: 26 maart 2026.

Wmo-hulpmiddelen, website Mercell, 22 juni 2023, https://s2c.mercell.com/today/32233?type=description, geraadpleegd op: 26 maart 2026.

Wmo-melding doen, website Gemeente Den Haag, (datum onbekend), https://www.denhaag.nl/nl/zorg-en-ondersteuning/wmo-melding-doen/, geraadpleegd op: 7 april 2026.

Zelfredzaamheid, website Zorg voor Beter, (datum onbekend), Wat is zelfredzaamheid bij ouderen?, geraadpleegd op 3 april 2026.

Colofon

Rekenkamer Den Haag

Leden

Manus Twisk

Willemien Roenhorst

Enno Gerdes

Aan dit product hebben meegewerkt

Arjan Wiggers, secretaris

Alicia Majoor, projectleider

Thijs Bosma, plaatsvervangend secretaris

Sitora Saidova

Tom Postuma

Contactgegevens

Rekenkamer Den Haag
Postbus 16079
2500 BB Den Haag
T: 070 353 2048

Bezoekadres

Stadhuis Gemeente Den Haag
Spui 70
2511 BT Den Haag

Datum

18 november 2026

Fotografie

Hugo de Wolf (beeldbank gemeente Den Haag)

RISnummer

RIS326561