



GEVRAAGD ADVIES AANBESTEDING HULPMIDDELEN

Gemeente Arnhem
T.a.v. college van Burgemeester en Wethouders
Postbus 9029
6800 EL Arnhem
Per mail: marielle.hasselaar@arnhem.nl

cc. Naam beleidsmedewerker: Stefan van Tongeren
Naam contactpersoon: Marielle Hasselaar (projectmanager)
Naam wethouder: Eva van Esch

Arnhem, 15 september 2025

Onderwerp: Gevraagd advies aanbesteding hulpmiddelen

Geacht college,

In dit advies gaat de adviesraad Jeugd & Wmo (verder: de Adviesraad), na het geven van een beschrijving van het doorlopen proces, in op aandachtspunten ten aanzien van beleid en uitvoering die hij ziet naar aanleiding van de aanbesteding hulpmiddelen. Dit op basis van wat een en ander in zijn optiek betekent voor de inwoners van Arnhem in het algemeen en de kwetsbare inwoners in het bijzonder. De Adviesraad is in juni 2024 gevraagd om aan de voorkant mee te denken en advies te geven. De raad heeft geconstateerd dat in het concept-aanbestedingsdocument dat hij op 28 augustus heeft kunnen inzien de door hem gegeven suggesties serieus zijn meegewogen.

Doorlopen proces

In 2024 is het proces voor de aanbesteding hulpmiddelen opgestart (de vorige aanbesteding heeft in 2017 plaatsgevonden). In juni 2024 is de Adviesraad eerst ambtelijk bijgepraat over de ervaringen van afgelopen jaren. Bij de vorige aanbesteding is twee leveranciers een contract gegund. Na ontbinding van het contract van een leverancier in 2019 bleef nog één leverancier over. Er is een aantal manco's in de huidige werkwijze gedeeld, evenals mogelijke oplossingen die men ging onderzoeken via o.a. een marktconsultatie. Tijdens het ambtelijk gesprek bleek er vanuit de gemeente nog geen contact te zijn opgenomen met het Arnhems platform chronisch zieken en gehandicapten (Apcg) en Bijzonder in Arnhem (BiA). De Adviesraad heeft geadviseerd input van beide belangenorganisaties op te halen en te benutten in het traject om tot de aanbesteding te komen. Dit heeft sinds december 2024 plaatsgevonden. In februari 2025 heeft de projectmanager zowel Apcg en BiA als de Adviesraad geïnformeerd over het scenario om in de nieuwe aanbesteding te kiezen voor twee leveranciers. De Adviesraad heeft toen aangegeven dat de toelichting op deze keuze helder te vinden en zich in zijn rol vooral te willen richten op het programma van eisen t.b.v. de aanbesteding.

Omdat het programma van eisen onderdeel is van het aanbestedingsdocument, is een inzagemoment georganiseerd in augustus 2025 waarvan zowel namens de Adviesraad als door Apcg (mede namens BiA) gebruik is gemaakt.

De Adviesraad heeft, zoals afgesproken, reactie van Apcg en BiA opgehaald en deze meegewogen in zijn advisering aan het college. Tevens is input opgehaald bij Mantelzorg Vrijwillige Thuishulp Arnhem (MVT) die zich onder meer richt op passende hulp voor mantelzorgers en cliënten d.m.v. (slimme) hulpmiddelen en hiervoor twee werkgroepen met samenwerkingspartners heeft.

Hieronder de belangrijkste aandachtspunten en adviezen van de Adviesraad, steeds vanuit het belang van inwoners in het algemeen en de kwetsbare inwoners in het bijzonder.

Aandachtspunten en adviezen

Aandachtspunt 1: complex maatwerk of complexe situatie

In het aanbestedingsdocument wordt verwezen naar het landelijk Convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen. De gemeente conformeert zich aan het convenant en opdrachtnemende leveranciers dienen een casemanager aan te stellen met de rol zoals beschreven in dit convenant. In het aanbestedingsdocument is nieuw opgenomen dat een 'Special' (een hulpmiddel dat het best passend en adequaat is, maar niet is opgenomen in de productcategorieën waaruit de leverancier kan kiezen) mag worden geleverd. Vanuit inwonersperspectief heeft de Adviesraad de volgende adviezen.

Adviezen

- 1.1. De Adviesraad adviseert om bij het leveren van maatwerk te kijken naar de gehele situatie van de aanvrager van een hulpmiddel, zoals werk, gezin en kinderen.
- 1.2. Zoals in de nog niet ondertekende convenanten opgenomen, is gezien de complexiteit bij maatwerk het advies van de zorgprofessional (ergotherapeut en/of revalidatiearts) dat in samenspraak met de aanvrager tot stand komt, leidend. Laat het oordeel van de zorgprofessional, opgesteld samen met de inwoner en mantelzorger/naaste, richtinggevend zijn. Onder aandachtspunt 7 komt de Adviesraad nog terug op de (niet ondertekende) convenanten.
- 1.3. De Adviesraad is verheugd dat de mogelijkheid van een Special is opgenomen in het aanbestedingsdocument. Hierbij wordt vermeld dat de contractmanager van de gemeente beoordeelt en bepaalt of de Special kan worden geleverd. Deze afstemming kan de nodige tijd kosten. Om vertraging en extra wachttijd te voorkomen adviseert de Adviesraad een vaste beslistermijn voor de gemeente.

Aandachtspunt 2: levering bij urgente situaties

In de werkwijze is opgenomen dat bij bijzonderheden de opdracht voor levering pas na beoordeling of realisatie van aanpassingen plaatsvindt. Bij urgente situaties dient de leverancier ter overbrugging een tijdelijke voorziening te leveren.

Adviezen

- 2.1. De Adviesraad adviseert om bij ernstige en snel verlopende ziekte (zoals ALS) en bij onverwachte situaties als een ongeval een snelle procedure te hanteren en snel tot levering over te gaan. De kans dat een progressieve ziekte zich alweer op een andere manier manifesteert is aanwezig, waardoor er opnieuw aanpassingen of een nieuwe voorziening nodig zijn. Dit vraagt begrip van de wijkcoaches en snelle levering van de leverancier.
- 2.2. Geef de leveranciers helder mee dat een tijdelijke voorziening snel wordt gerealiseerd. Hierbij denkt de Adviesraad o.a. aan een noodoplossing voor stalling van een scootmobiel wanneer deze niet gerealiseerd kan worden bij de aanvrager.

Aandachtspunt 3: trainingen, opleiding, proef- en gewenningslessen

In de aanbesteding zijn eisen opgenomen voor trainingen en opleiding, zodat de aanvrager optimaal gebruik kan maken van de verstrekte voorziening.

Adviezen

- 3.1. Het is niet alleen voor kinderen zinvol om proef- en gewenningslessen in te zetten. De Adviesraad adviseert om inwoners breed de mogelijkheid te bieden om bijv. een scootmobiel uit te proberen voordat hiervoor een aanvraag wordt ingediend. Tevens levert een check op rijvaardigheid vooraf op dat de juiste aanvraag wordt gedaan. Een verstrekking op proef kan een ondoelmatige verstrekking voorkomen.
- 3.2. De Adviesraad adviseert om bij training en opleiding aandacht te hebben voor mensen (jeugd en volwassenen) met een psychische kwetsbaarheid en verstandelijke beperking. Door deze kwetsbaarheid en/of beperking mee te nemen is het aanleren van een nieuwe vaardigheid succesvoller. De organisaties MEE en LFB (vereniging voor en door mensen met een beperking) kunnen hierbij adviseren.
- 3.3. Betrek, indien aanwezig of gevraagd, ook de mantelzorgers/naaste bij instructie, zodat deze kan ondersteunen in het gebruik van een verstrekt hulpmiddel.

Aandachtspunt 4: poollocaties

De ontwikkeling van poollocaties wordt in de toekomstontwikkelingen vermeld en het beheer hiervan is opgenomen in het programma van eisen voor de leveranciers. Hiermee wordt deelgebruik gestimuleerd en het aantal poollocaties uitgebreid.

Adviezen

- 4.1. De Adviesraad steunt het idee van deelgebruik. Bij het uitbreiden van scootmobiel-pools blijft het wenselijk dat inwoners die dagelijks of intensief gebruik maken van een scootmobiel en inwoners met een ernstige loopbeperking altijd een eigen exemplaar kunnen gebruiken.
- 4.2. Neem de ervaringen met het gebruik van een poollocatie nadrukkelijk mee in de klanttevredenheidsonderzoeken en evaluatie van hulpmiddelen. Zie hiervoor tevens de adviezen bij aandachtspunt 7.

Aandachtspunt 5: afstemming met benodigde woonaanpassingen

De levering van een voorziening vindt pas plaats na de realisatie van adequate stalling.

Advies

- 5.1. De Adviesraad adviseert om de afstemming over woningaanpassingen met de leverancier die dit gaat realiseren goed te regelen, zodat de inwoner zo snel mogelijk gebruik kan maken van zijn meest adequate voorziening.

Aandachtspunt 6: communicatie

Communicatie met aanvragers en gebruikers van hulpmiddelen vanuit de Wmo is een essentieel onderdeel van het volledige proces rondom hulpmiddelen. Hiervoor zijn eisen opgenomen voor de leveranciers, maar ook de sociale wijkteams spelen hierin nadrukkelijk een rol. Inwoners zijn een belangrijke partij, omdat het om hun leven gaat.

Adviezen

- 6.1. De gemeente heeft gekozen voor het communiceren in duidelijke en inclusieve taal. Stimuleer leveranciers om hun informatie richting inwoners vooraf te laten toetsen door de gemeentelijke afdeling Communicatie, zodat inwoners duidelijke en toegankelijke taal ontvangen. Dit is wenselijk voor de communicatie over alle processtappen van aanvragen t/m levering, evenals de processen voor reparatie en retourneren van een hulpmiddel.
- 6.2. Wees alert op wantrouwen van inwoners die in 2019 negatieve ervaringen hadden bij het wegvallen van een leverancier. Communiceer helder over keuzes voor inwoners. Geef duidelijk aan wat een keuze van leverancier betekent en hoe definitief deze is. Zorg dat het voor inwoners duidelijk is dat een leverancier hen niet mag weigeren wanneer er een overstapwens is. Mogelijk kan raadpleging van een aantal huidige gebruikers helpen in het optimaal communiceren met inwoners.
- 6.3. Bij onoverbrugbare problemen; een geschil tussen leverancier en inwoner of bij schade aan een hulpmiddel waarbij, dient de leverancier altijd in afstemming met de inwoner contact op te nemen met betrokken wijkcoach. Bij een vermoeden van verwijtbaar gedrag adviseert de Adviesraad dat de leverancier hierover in gesprek gaat met de inwoner en meldt dat contact wordt opgenomen met de wijkcoach.

Aandachtspunt 7: verhuizingen

In de convenanten 'Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' en 'Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen' zijn afspraken tussen Nederlandse gemeenten gemaakt om ervoor te zorgen dat mensen hun Wmo-hulpmiddelen kunnen meenemen en blijven gebruiken bij een verhuizing naar een andere gemeente. Doel hiervan is de continuïteit van zorg te waarborgen, zodat gebruikers van Wmo-hulpmiddelen na een verhuizing niet zonder hun essentiële hulpmiddelen komen te zitten en niet opnieuw de volledige aanvraagprocedure hoeven te doorlopen. Nieuwe inwoners hoeven het gehele aanvraagproces niet meer te doorlopen, waardoor de lasten voor de nieuwingezette tot een minimum worden beperkt. De gemeente Arnhem heeft, zoals in de raadsbrief van 1 april 2025 uiteengezet is, deze convenanten nog niet ondertekend en hierbij nog geen oplegger vastgesteld. Ambtelijk is men bezig geconstateerde knelpunten op te lossen. In het concept-aanbestedingsdocument zijn aanvullende regels opgenomen wanneer een leverancier een hulpmiddel mag weigeren. Deze regels horen thuis in een oplegger bij de getekende convenanten.

Adviezen

- 7.1. De Adviesraad adviseert de convenanten 'Meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing' en 'Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen', inclusief oplegger zo spoedig mogelijk te ondertekenen, zodat nieuwe inwoners van de gemeente Arnhem hun Wmo-hulpmiddelen kunnen meenemen en blijven gebruiken. Indien de contracten die worden afgesloten met de gegunde leveranciers afwijken van de afspraken in de oplegger bij de convenanten, pas de contracten hierop aan.
- 7.2. Leg vast dat de leverancier met de nieuwe inwoner bespreekt en beoordeelt of hulpmiddelen kunnen worden overgenomen.

Aandachtspunt 8: klanttevredenheid

Tijdens het contact met verantwoordelijk ambtenaren in augustus is aangegeven dat het onderdeel klanttevredenheid nog niet volledig is uitgewerkt. Op dat moment werd eraan gedacht om dit mee te nemen in het inwonerservaringsonderzoek.

Adviezen

- 8.1. De Adviesraad adviseert om meer dan alleen het inwonerservaringsonderzoek te benutten om de ervaringen met hulpmiddelen vanuit de Wmo op te halen.
- 8.2. Richt een klankbordgroep in met inwoners, Apcg en BiA om de stem van mensen met een levenslange en levensbrede beperking te borgen.

De Adviesraad gaat ervan uit dat u dit advies zult opnemen in het Raadsinformatiesysteem ten behoeve van de informatie-, commissie- en raadsvergaderingen en ziet een reactie op dit advies door uw college met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Namens de Adviesraad Jeugd & Wmo gemeente Arnhem,

Elvira Flaton
Voorzitter