

Munstergeleen, 24 augustus 2026

Aan: Het College van Burgemeester en Wethouders van Sittard-Geleen  
Postbus 18  
6130 AA Sittard

Onderwerp: Advies m.b.t. Programma van Eisen aanbesteding Persoonsgebonden was

Geacht College van Burgemeester en Wethouders,

Hierbij biedt het bestuur van de Wmo-raad Sittard-Geleen u het advies aan met betrekking tot het "Programma van Eisen voor de aanbesteding van Persoonsgebonden was".

Als bestuur van de Wmo-raad Sittard-Geleen onderschrijven wij volledig het advies aangaande het Programma van Eisen voor de aanbesteding van Persoonsgebonden was, zoals dit door onze Adviescommissie aan het bestuur is uitgebracht.

Als bestuur van de Wmo-raad Sittard-Geleen vragen wij ook uw bijzondere aandacht voor de bijgevoegde bijlage met vragen ten aanzien van Persoonsgebonden was.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Namens de Wmo-raad Sittard-Geleen,  
A.J.J.L. de Rouw  
Voorzitter



E. Kösters – van Elen  
Secretaris



**Bijlage:**

- Vragen ten aanzien van Persoonsgebonden was

## **Het adviesverzoek.**

Op 13 juli 2026 ontving de Wmo-raad Sittard-Geleen het verzoek om advies uit te brengen over het Programma van Eisen (PvE) Persoonsgebonden was. Met dit document geeft de Wmo-raad gehoor aan dat verzoek.

## **Inleiding:**

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) dienen Inwoners te worden betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van het gemeentelijk Wmo-beleid.

In de gemeente Sittard-Geleen is deze Inwonersparticipatie georganiseerd via de onafhankelijke stichting "Wmo-raad Sittard-Geleen".

De Wmo-raad heeft als doel de belangen en ervaringen van Inwoners bij het gemeentelijk Wmo-beleid onder de aandacht te brengen. De raad adviseert het college gevraagd en ongevraagd over het Wmo-beleid en de uitvoering daarvan.

## **Wat valt ons op?**

De persoonsgebonden wasverzorging wordt vanaf 1 januari 2026 gepresenteerd als vervanging van de maatwerkvoorziening binnen de huishoudelijke ondersteuning. Deze algemene voorziening is echter alleen van toepassing op nieuwe cliënten die vanaf 15 december 2025 worden geïndiceerd.

**Voor bestaande cliënten blijft de oude situatie ongewijzigd.**

## **Advies:**

Het document "*Programma van Eisen voor aanbesteding Persoonsgebonden Was*" (versie juli 2026), met de daarbij behorende bijlagen:

- **Bijlage A1: Duurzaamheidseisen;**
- **Bijlage A2: Escalatieladder Persoonsgebonden Was.**

Is door de Wmo-raad Sittard-Geleen beoordeeld.

Onderstaand worden de verschillende aandachtspunten uit het Programma van Eisen en de bijbehorende bijlagen benoemd. Per punt geeft de Wmo-raad een afzonderlijk advies. Hierbij wordt vanuit het perspectief van Inwoners en cliënten aandacht besteed aan de toegankelijkheid, kwaliteit, continuïteit en uitvoerbaarheid van de persoonsgebonden wasverzorging.

Het "Programma van Eisen Persoonsgebonden Was" is vooral iets voor de "**Opdrachtgever en Opdrachtnemer**". Dit is vooral een technisch gebeuren. Waar nodig door de Wmo-raad voorzien van een advies of aanmerkingen.

**De adviezen en/of aanmerkingen van de Wmo-raad volgen de nummering van het "Programma van Eisen voor de aanbesteding "Persoonsgebonden Was" (versie juli 2026).**

### Advies en/of Aanmerkingen:

#### A Eisen, bestellen en leveren

##### A1 Advies / opmerking Wmo-raad

- **Duidelijke omschrijving van het inzamelmiddel**  
Geef duidelijk aan wat onder het inzamelmiddel wordt verstaan?
- **Genoemd wordt het tarief van € 6,00 per waszak.**  
**Zie hiervoor Raadsinformatiebrief van 14 januari 2026.**

##### A2 Advies / opmerking Wmo-raad:

- **Schriftelijke vastlegging van afspraken met de Inwoner**  
Binnen deze dienstverlening worden diverse afspraken gemaakt tussen de Opdrachtnemer en de cliënt. De Wmo-raad adviseert **dwingend** dat deze afspraken altijd schriftelijk aan de Inwoner worden bevestigd. Wanneer afspraken wijzigen, dient de Inwoner hiervan eveneens tijdig en schriftelijk op de hoogte te worden gesteld.

##### A3 Advies / opmerking Wmo-raad:

- De Wmo-raad stelt dat voor het aangaan en/of beëindigen van de dienst Persoonsgebonden Was er een schriftelijke overeenkomst dient te zijn waarin alle punten dien vastgelegd te zijn.  
Mogelijk in combinatie met A2.

##### A4 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De ter beschikking te stellen wasinzamelmiddelen dienen bij voorkeur afsluitbaar te zijn. In ieder geval dienen deze gesloten en niet-open uitgevoerd te zijn, teneinde verwisseling of vermissing van wasonderdelen te voorkomen.
- De Wmo-raad stelt dat het wasinzamelmiddel voldoende capaciteit dient te hebben om de inhoud van een standaardwasmachine te kunnen bevatten. Daarbij wordt uitgegaan van een gebruikelijke wasmachinecapaciteit van 5 kg.

##### A5 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- Dit onderdeel betreft naar de mening van de Wmo-raad voornamelijk de **technische en administratieve invulling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer**. De Wmo-raad heeft hierover vanuit cliëntperspectief geen inhoudelijk advies.

##### A6 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De termen "**achter de voordeur**", "**voordeur**" en de specifieke termijn van "**binnen 5 minuten**" zijn in deze context **niet wenselijk en niet begrijpelijk**. Ze kunnen tot onduidelijkheid leiden over wat precies van de medewerker wordt verwacht en kunnen bovendien ongewenst de indruk wekken dat de was onbeheerd bij de woning mag worden achtergelaten.

### **A7 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad beschouwt dit als een **normale en noodzakelijke eis** binnen de dienstverlening en adviseert expliciet vast te leggen dat medewerkers zowel mondeling als schriftelijk in duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk Nederlands met Inwoners kunnen communiceren.

### **A8 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- Bij constatering van foutief geleverde persoonsgebonden was dient de Opdrachtnemer in overleg met de Inwoner direct adequaat en oplossingsgericht te handelen en de was retour te nemen. De melding wordt geregistreerd als klacht.

### **A9 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- Dit betreft een technische en administratieve afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Wmo-raad heeft hierbij geen inhoudelijke opmerkingen vanuit cliëntperspectief.

## **B Eisen, wassen en kwaliteitscontrole**

### **B1 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad benadrukt dat de **professionele verantwoordelijkheid voor een juiste en zorgvuldige behandeling van de Persoonsgebonden was bij de Opdrachtnemer ligt.**

### **B2 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad onderschrijft het belang van een goede traceerbaarheid van de Persoonsgebonden was en het naleven van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG.
- Daarbij vindt de Wmo-raad het van belang dat de gekozen methode voor het traceren **géén extra werkzaamheden of handelingen van de cliënt vraagt.**

### **B3 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad adviseert de **regeling voor beschadigde was voorafgaand aan de uitvoering van de dienstverlening ter beoordeling** aan de Wmo-raad voor te leggen en vast te leggen in een **protocol.**

## **C Eisen, personele inzet**

### **C1 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt dit een **logische en vanzelfsprekende eis.**

### **C2 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- Daarnaast adviseert de Wmo-raad om expliciet vast te leggen dat de communicatie met cliënt plaatsvindt in **duidelijk, goed verstaanbaar en begrijpelijk Nederlands.**

### **C3 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt dit een **logische en noodzakelijke eis**.

## **D Eisen, Klachtenafhandeling**

### **D1 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad adviseert om de volledige klachtenprocedure en de daarbij behorende regeling **voorafgaand aan de start van de dienstverlening ter beoordeling aan de Wmo-raad voor te leggen in het protocol**.

### **D2 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt de registratie, rapportage en analyse van klachten een **essentieel onderdeel van de klachtenprocedure**.

### **D3 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt de registratie, rapportage en analyse van klachten een **essentieel onderdeel van de klachtenprocedure**.

## **E Eisen, Managementinformatie**

### **E1 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- Dit betreft naar de mening van de Wmo-raad voornamelijk **technische en administratieve afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer**.

### **E2 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- Dit betreft naar de mening van de Wmo-raad voornamelijk **technische en administratieve afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer**.

### **E3 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- Dit betreft naar de mening van de Wmo-raad voornamelijk **technische en administratieve afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer**.

## **F Eisen, Communicatie**

- F1** Alle communicatie met de Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen.

### **Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt dit een **logische en vanzelfsprekende eis**

### **F2 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad onderschrijft het belang van een **duidelijk centraal e-mailadres en telefoonnummer** voor vragen, klachten en overige communicatie met cliënt. Deze informatie dient niet alleen mondeling, maar ook **schriftelijk** aan de cliënt te worden verstrekt.

### **F3 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt dit een **goede en noodzakelijke zaak**

#### F4 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De Wmo-raad vindt dit een **goede en belangrijke bepaling**.
- Het is terecht dat de Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeert wanneer een Inwoner niet aan de betalingsverplichtingen voldoet en dat de dienstverlening niet zonder toestemming van de Opdrachtgever eenzijdig kan worden beëindigd.
- Er kunnen immers **andere omstandigheden of factoren** een rol spelen waardoor een betalingsachterstand is ontstaan. Het is daarom van belang dat eerst naar de individuele situatie van de Inwoner wordt gekeken en, waar mogelijk, naar een passende oplossing wordt gezocht.
- De Wmo-raad adviseert dan ook om de continuïteit van de dienstverlening als uitgangspunt te hanteren en beëindiging van de dienstverlening wegens betalingsproblemen slechts als **uiterste maatregel** toe te passen.

### G Eisen, Implementatie

#### G1 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De Wmo-raad onderschrijft het belang van een duidelijk en zorgvuldig implementatieplan.
- De Wmo-raad adviseert daarom om de uitvoering van het implementatieplan **goed te monitoren en actief op te volgen**, zowel voorafgaand aan als tijdens de start van de overeenkomst. Eventuele knelpunten dienen tijdig te worden gesignaleerd en opgelost, zodat de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening vanaf de start gewaarborgd zijn.

### H Algemeen

#### H1 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De Wmo-raad vraagt zich af **waarom de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) hier expliciet wordt vermeld**.

#### H2 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De Wmo-raad stelt dat het **protocol voor beveiligde communicatie vooraf ter beoordeling aan de Wmo-raad wordt voorgelegd**.

#### H3 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De Wmo-raad vindt dit een **logische en noodzakelijke eis**

#### H4 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De Wmo-raad vindt dit een **prima en noodzakelijke eis**.

#### H5 Advies / opmerkingen Wmo-raad:

- De Wmo-raad vindt de **signaalfunctie een prima en belangrijk punt**.

### **H6 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt het uitvoeren van **steekproefcontroles op kwaliteit en werkwijze een goede zaak.**

### **H7 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt het hanteren van een **escalatieladder een goede zaak.**

## **I Eisen, Maatschappelijk verantwoord ondernemen**

### **I1 Advies / opmerkingen Wmo-raad:**

- De Wmo-raad vindt de gestelde **duurzaamheidseisen een prima zaak**

### **Bijlage A1 – Duurzaamheidseisen:**

- De Wmo-raad onderschrijft dat de duurzaamheidseisen de verantwoordelijkheid van de **Opdrachtnemer** zijn.

De Wmo-raad stelt daarnaast voor om in Bijlage A1 de term "**bedrijfskleding**" aan te passen naar "**Persoonsgebonden Was**", zodat de terminologie aansluit bij de dienstverlening en het Programma van Eisen.

### **Bijlage A2 - Escalatieladder Persoonsgebonden Was.**

- De Wmo-raad vindt het **zeer positief** dat de escalatieladder een essentieel onderdeel van het contract vormt. De Persoonsgebonden wasservice is voor Inwoners belangrijk en draagt bij aan hun **kwaliteit van leven.**

De Wmo-raad benadrukt tevens het belang van de **onafhankelijke positie van het Wmo-toezicht en de Algemene wet bestuursrecht (Awb).**