

# Marktconsultatie

Ten behoeve van de  
Regionale inkoop Wmo begeleiding



## **Uitgave:**

Regionale inkoop Hart van Brabant

## **Namens deelnemende partijen:**

Gemeente Dongen (penvoerder), Gemeente Tilburg, Gemeente Hilvarenbeek, Gemeente Heusden, Gemeente Gilze & Rijen, Gemeente Oisterwijk en Gemeente Goirle.

## **Datum:**

15 juni 2018

## Inhoud

1.	Inleiding .....	3
1.1	Algemeen .....	3
1.2	Openbaarheid resultaten .....	3
1.3	Publicatie en vergoeding kosten .....	3
1.4	Schriftelijke beantwoording .....	3
1.5	Planning .....	4
2.	Achtergrond en vraagstelling .....	5
2.1	Achtergrond.....	5
2.2	Gewenste situatie.....	5
2.3	Vraagstelling .....	5
	Bijlage 1 Vragenlijst .....	6
	Bijlage 2 Toetskader kwaliteit Wmo-ondersteuning.....	9

## **1. Inleiding**

### **1.1 Algemeen**

Namens de deelnemende gemeenten aan de Regionale inkoop Wmo begeleiding, hierna te noemen de aanbestedende dienst, ontvangt u hierbij de leidraad voor de bijbehorende marktconsultatie.

De aanbestedende dienst wil voorafgaand aan het formele aanbestedingsproces, wederzijds vrijblijvend en openbaar informatie verkrijgen vanuit de markt. Het doel van deze marktconsultatie is om specifiek op de branche inzicht te krijgen in de huidige trends en de ontwikkelingen en de verwachtingen van marktpartijen voor de toekomst.

Door deze informatie op te vragen kan de aanbestedende dienst zich beter verplaatsen in de mogelijkheden die de markt te bieden heeft. De verkregen informatie zal gebruikt worden bij het verder specificeren van de mogelijke opdracht en bij de keuze van de aanbestedingsvorm c.q. contractvorm. Op deze wijze kan de aan te besteden opdracht worden afgestemd op de mogelijkheden die er zijn in de huidige markt.

### **1.2 Openbaarheid resultaten**

De aanbestedende dienst streeft ernaar dat bij de aanbesteding van de opdracht alle potentiële inschrijvers gelijktijdig geïnformeerd worden en zal een geanonimiseerde samenvatting van de resultaten van de marktconsultatie beschikbaar stellen aan de gegadigden. Bij de aanbesteding die voortkomt uit deze marktconsultatie zal de uitkomst (geanonimiseerd) worden bijgevoegd bij de desbetreffende aanbestedingsdocumenten.

Indien een deelnemer aan de onderhavige marktconsultatie van mening is dat gegeven informatie concurrentiegevoelige informatie is, dan dient dit door de deelnemer te worden aangegeven. De aanbestedende dienst zal in voorkomend geval deze informatie dan niet openbaar maken.

### **1.3 Publicatie en vergoeding kosten**

De aanbestedende dienst heeft ervoor gekozen de marktconsultatie via TenderNed kenbaar te maken. De door deelnemers voor deze marktconsultatie gemaakte kosten komen niet in aanmerking voor vergoeding.

Voor meer informatie over het gebruik van TenderNed verwijzen wij u naar de handleiding voor ondernemingen, zie [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). Eventuele technische vragen over het systeem, kunt u rechtstreeks stellen bij TenderNed.

### **1.4 Gelegenheid tot het stellen van vragen en nota van inlichtingen**

Indien de vragenlijst (bijlage 1) in deze marktconsultatie nog vragen oproept bij de deelnemer, kunnen hierover tot 22 juni vragen worden gesteld via TenderNed. Deze vragen mogen enkel betrekking hebben op de formulering en de inhoud van de vragenlijst. Er worden geen toevoegingen meer gedaan aan de bestaande vragenlijst op suggestie van de deelnemers. Voor het stellen van vragen kan gebruik worden gemaakt van het format in bijlage 4. Vragen kunnen worden ingediend via de berichtenmodule in TenderNed.

Van de gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden wordt een geanonimiseerde nota van inlichtingen opgesteld. De aanbestedende dienst beseft dat er nog veel details in de aangereikte informatie ontbreken omdat er slechts globale beschrijvingen zijn opgenomen in deze marktconsultatie. Aangezien momenteel de informatie nog niet compleet is, zal het niet in alle gevallen mogelijk zijn om detailvragen te beantwoorden. Van de deelnemers wordt verwacht dat zij bij de opstelling van de vragen hiermee rekening houden.

### 1.5 Schriftelijke beantwoording

De deelnemer wordt verzocht de vragenlijst (bijlage 1) in te vullen en uiterlijk 29 juni om 10.00 uur in te dienen via TenderNed.

Gelieve bij de beantwoording de volgorde van de vragenlijst aan te houden, hiervoor kan de bijgevoegde Word versie van de vragenlijst worden gebruikt. Voor de onderwerpen die de deelnemers zelf aan de orde willen stellen is geen verplicht format.

Aanbestedende dienst beschouwd bovengenoemde datum als uiterste datum voor het indienen van de vragenlijsten via de berichtenmodule van TenderNed. Deelnemer heeft na deze datum nog wel de mogelijkheid om berichten in te zenden via de berichtenmodule van TenderNed, aanbestedende dienst is echter niet voornemens om deze nog in behandeling te nemen. Aanbestedende dienst zal naar eigen beoordeling bepalen of informatie van de leverancier die te laat wordt ontvangen, alsnog wordt meegenomen in de publicatie van de resultaten van de marktconsultatie.

***Indien u niet beschikt over een TenderNed account, mogen de antwoorden op de vragen ook per mail toegestuurd worden naar: [twan.michiels@hetnic.nl](mailto:twan.michiels@hetnic.nl). Hiervoor gelden dezelfde data als in de planning worden vermeld.***

### 1.6 Planning

In onderstaande tabel staat een tabel weergegeven van de planning ten aanzien van deze marktconsultatie.

15 juni 2018	Verzending marktconsultatie
<b><i>22 juni 2018 10:00 uur</i></b>	<b><i>Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot deze marktconsultatie</i></b>
26 juni 2018	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen
<b><i>29 juni 2018 10:00 uur</i></b>	<b><i>Sluiting termijn indienen antwoorden op vragenlijst marktconsultatie</i></b>
Bij publicatie aanbesteding	Wanneer er een aanbesteding volgt op de marktconsultatie zal de samenvatting van de informatie die is opgedaan, worden gepubliceerd bij publicatie van de aanbesteding.

## **2. Achtergrond en vraagstelling**

### **2.1 Achtergrond**

Een zevental gemeenten uit de regio Hart van Brabant is voornemens de levering van resultaatgerichte Wmo-begeleiding voor 2019 e.v., eind augustus 2018 gezamenlijk aan te gaan besteden. Eind juni wordt hierover definitief een besluit genomen. Ter voorbereiding vindt hiervoor een marktconsultatie plaats.

Het betreft een samenwerking van de gemeenten Dongen, Gilze-Rijen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Oisterwijk en Tilburg. Deze gemeenten vormen door middel van een bestuursakkoord een collectief van gemeenten. Dit collectief van gemeenten fungeert als aanbestedende dienst, waarvoor de gemeente Dongen als penvoerder zal optreden.

### **2.2 Gewenste situatie**

De deelnemende gemeenten willen bereiken dat inwoners die dat nodig hebben de beste zorg en ondersteuning krijgen, dichtbij, op maat en gericht op het vergroten van zelfredzaamheid. Daarnaast willen de gemeenten innovatie bevorderen en regeldruk verminderen.

De gemeentelijke toegang maakt samen met de inwoner een analyse van de situatie en een plan van aanpak. We doen dit aan de hand van 13 leefgebieden. Op basis daarvan brengt de Toegang met de inwoner de mate van zelfredzaamheid in beeld, en wordt besproken wat de inwoner kan en wil bereiken in de groei van zelfredzaamheid. Hier worden concrete resultaten van geformuleerd. Op basis van deze resultaten maakt de zorgaanbieder een ondersteuningsplan en geeft hierbij aan wat de te verwachten inzet is om de gestelde resultaten te kunnen bereiken. Voor de mate van inzet gaan we intensiteiten gebruiken per subonderdeel. De zorgaanbieder geeft hierover een advies aan de Toegang en de Toegang neemt een besluit. De intensiteiten en de daaraan verbonden tarieven worden vastgesteld op basis van het tarievenonderzoek van AEF waaraan een groot aantal huidig gecontracteerde zorgaanbieders aan hebben mee gewerkt.

In bijlage 3 vindt u nog een visuele uitwerking van bovengenoemde stappen.

### **2.3 Vraagstelling**

In bijlage 1 vindt u de door de aanbestedende dienst geformuleerde vragen voor deze marktconsultatie. De vragen zijn opgesteld aan de hand van een bijeenkomst met meerdere deskundigen binnen het vakgebied.

**Bijlage 1 Vragenlijst**

<b>Marktconsultatie</b>		
<b>Regionale inkoop Wmo-begeleiding 2019</b>		
Gemeenten Dongen (penvoerder), Goirle, Hilvarenbeek, Tilburg, Heusden, Oisterwijk en Gilze en Rijen		
	<b>Vraag</b>	<b>Uw Antwoord</b>
	<b>Vragen gerelateerd aan nieuwe werkwijze</b>	
1	Is voor u de door ons gekozen werkwijze binnen de resultaatgerichte Wmo-begeleiding geheel duidelijk? Zo nee, wat verlangt meer verduidelijking?	
2	Welke voor- en nadelen heeft de nieuwe werkwijze voor u?	
3	Welke tips en aandachtspunten wilt u ons geven die van operationeel en functioneel belang kunnen zijn, bij het nader uitwerken van het proces en het opstellen van het programma van eisen?	
4	Wat betekent de nieuwe werkwijze voor de bedrijfsvoering van uw onderneming?	
5	Wat is er in uw ogen nodig voor een ongestoorde overgang van een inwoner met een lopende indicatie naar de nieuwe werkwijze?	
	<b>Vragen kwaliteit en uitvoering</b>	
6	De nieuwe werkwijze bekostigt integraal de beschreven Wmo-begeleiding op grond van het door de toegang geformuleerd resultaat. Op basis daarvan maakt u een voorstel voor de benodigde intensiteit, welke vervolgens weer goedgekeurd dient te worden door de toegang.  Welk advies kunt u ons geven om ook binnen deze werkwijze te gaan borgen dat: - aanbieders blijvend gestimuleerd worden om te innoveren en te transformeren; - de juiste Wmo-begeleiding (qua intensiteit) en op maat geleverd wordt. - door aanbieders afgeschaald wordt waar mogelijk naar lagere intensiteit en korte zorgduur (lees sneller resultaat).	
7	Wat kan de rol zijn van u, de aanbieder, bij de evaluatie van de geleverde zorg als bepaling van het resultaat?	
8	Op welke wijze kan volgens u de gemeente het meest effectief inzicht verkrijgen dat de juiste begeleiding geleverd wordt?	

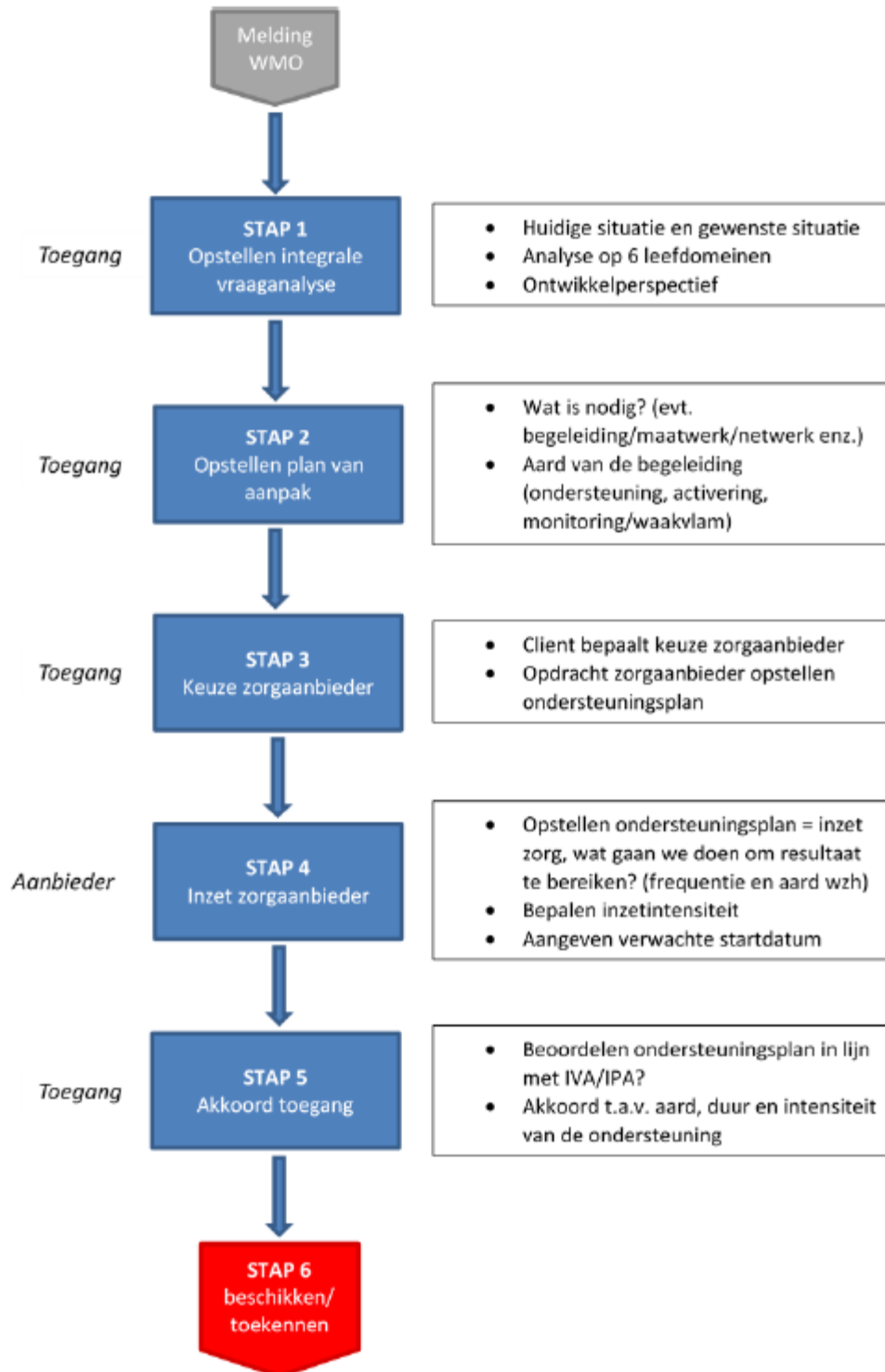
9	Hoe denkt u, de aanbieder, te kunnen zorgen voor een snelle doorlooptijd bij het opstellen van een ondersteuningsplan met daarin de benodigde intensiteit. Rekening houdend met de eventuele inzet van onderaannemers (bijvoorbeeld voor HH), die daarvoor ook hun input moeten leveren?	
10	Wij wensen uiteraard geen wachtlijsten. Welke maatregelen zijn er volgens u te nemen om wachtlijsten te voorkomen of te minimaliseren?	
11	Voert u periodiek cliënttevredenheidsonderzoeken uit? - Zo ja met welke frequentie? - Wat zijn uw ervaringen hiermee?	
12	Graag ontvangen we gedurende de looptijd van het contract, periodiek een overzicht van de klachten/signalen die u van cliënten ontvangt. U registreert momenteel hoogstwaarschijnlijk de klachten al. We willen de registratie van klachten gelijk trekken voor alle gemeenten. Daarom willen we hiervoor een standaardformulier ontwikkelen, zodat u straks minder regeldruk ervaart. Beschikt u hiervoor over een standaardformulier? Zou aanbestedende dienst dat ter beoordeling/ter inspiratie mogen ontvangen?	
13	In het kader van het monitoren op kwaliteit is het van belang een gezamenlijke definitie van kwaliteit te hanteren. We ontwikkelen hier momenteel een kader voor ( <i>zie bijlage 2</i> ). We leggen dit kader graag in een vroegtijdig stadium aan u voor, zodat u hierop feedback kunt geven en het kader daadwerkelijk gezamenlijk is. Hoe kijkt u naar dit toetskader kwaliteit bij Wmo-ondersteuning? Zijn dit in uw visie de kritische succesfactoren die leiden tot goede Wmo-ondersteuning? Geef a.u.b. aan wat u precies anders zou willen zien (niet alleen dat iets niet klopt, maar ook hoe dan wel).	
14	O.a. de sociale raden hebben aangegeven dat cliënten bejegening zeer belangrijk vinden. Daaronder valt o.a. beheersing van de Nederlandse taal. We hebben dit nu in onze eisen vertaald naar: “Medewerkers van aanbieder beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Minimaal op het Europees Referentiekader niveau A2, streefniveau is minimaal B1. Aanbieder kan desgevraagd aantonen dat en hoe het met medewerker werkt aan het bereiken van het B1-niveau.”  Wij horen graag van u of dit niveau realistisch is voor uw medewerkers? Mocht dit niet het geval zijn, horen	

	we graag hoe u invulling zou willen geven aan deze terechte wens van cliënten.	
	<b>Vragen samenwerking en contractmanagement</b>	
15	Op welke wijze kunnen de gemeenten volgens u aanbieders stimuleren tot kwalitatief kennisdelen en het benutten van de kracht van samenwerking tussen aanbieders?	
16	Welke tips en aandachtspunten kunt u ons ter overweging voorleggen voor het realiseren van een functionele en effectieve samenwerking tussen u als aanbieder en toegang?	
17	Hoe ziet u als aanbieder een effectieve wijze van toezicht en handhaving vanuit ons als gemeenten, georganiseerd en zonodig gesanctioneerd bij niet nakoming?	
	<b>Vragen toelatingseisen en lokale behoefte</b>	
18	Aan welke criteria zouden (kleine) aanbieders minimaal moeten voldoen om in te kunnen schrijven op deze opdracht?	
19	Wat zijn voor uw bedrijfsvoering de begrenzingen, voor- en nadelen, wanneer wij specifieke lokale behoeften hebben in de uitvoering?	
20	Welke elementen in uw huidige contracten Wmo begeleiding of elementen uit uw huidige lokale afspraken met gemeenten, zou u graag gecontinueerd willen zien? Voor welke elementen ziet u verbetermogelijkheden?	
	<b>Vragen administratie</b>	
21	Bent u, als u zowel diensten verleent/gaat verlenen voor Wmo begeleiding als voor Jeugdhulp, in staat om verschillende periodes van declaraties te hanteren? Deze zijn; - per start zorg en beëindiging zorg (arrangementen Jeugdhulp) - per maand (uren, dagdelen, verblijf Jeugdhulp) - per 4 weken (Wmo). (Antwoorden met ja of nee)	
22	Welk systeem gebruikt u voor declareren van zorg?	
23	Op welke wijze acht u het mogelijk om de administratieve lasten te beperken, wanneer gedurende de looptijd van de indicatie er een andere (lager of hoger) intensiteit nodig blijkt te zijn?	
24	Welke tips en adviezen kunt u geven aangaande: - het huidige administratieve proces, - de declaraties, - het berichtenverkeer.	

## Bijlage 2 Toetskader kwaliteit Wmo-ondersteuning

Doelstelling	Kritieke succesfactor (KSF)
A. Een tevreden cliënt	A.1. De cliënt is tevreden
	A.2 Er is sprake van <i>informed consent</i> : de cliënt en zijn omgeving weten waar ze aan toe zijn en wat ze mogen en kunnen verwachten
	A.3. De cliënt wordt gehoord
	A.4. Er is sprake van zorgcontinuïteit
	A.5. De veiligheid is geborgd
B. De kwaliteit van zorg is op orde	B.1. Het beoogde resultaat in relatie tot de zelfredzaamheid is behaald
	B.2. De begeleiding is gericht op de leidende principes: meedoen, de ondersteuningsbehoefte is leidend, het 1H(huishouden) 1P(plan) 1C(coördinator) 1B(budget)-principe geldt, veiligheid is de ondergrens
	B.3. Het personeel is bekwaam en bevoegd
	B.4. De aanbieder is in staat maatwerk te bieden, waaronder toepassen van lokale beleid, het aanvraagproces en declaratieproces (de 'couleur locale').
	B.5 Aanbieder werkt aan (het verbeteren van) kwaliteit
C. De samenwerking met de Toegang verloopt goed	C.1 Er wordt gewerkt conform de vastgestelde processen met betrekking tot Toegang
	C.2. De aanbieder communiceert transparant en pro-actief C.3. Aanbieder verleent gevraagde (kwaliteit- en resultaat)-gegevens zodat gemeenten hier daadwerkelijk op kunnen sturen
	C.4. Aanbieder én Toegang werken aan onderling vertrouwen (partnerschap)
D. De organisatie van de aanbieder is professioneel	D.1. De aanbieder heeft ervaring met Wmo-ondersteuning
	D.2. De organisatie is financieel stabiel
	D.3 De aanbieder voert gedegen personeelbeleid
	D.4. De administratieve taken worden juist en tijdig uitgevoerd

**Bijlage 3 Stappenplan**



**Bijlage 4 Format voor het stellen van vragen**

Deze bijlage is als separaat document toegevoegd.