

Aanbesteding hulp bij het huishouden

Zodat elke Utrechtse inwoner kan meedoen en kan blijven meedoen

1 december 2020

Kenmerk 278259

Versie 1.0

Definitief



Gemeente Utrecht

Inhoud

Begrippenlijst		7
1	Inleiding	11
2	Transformatie van de hulp bij het huishouden	13
2.1	Ambitie en veranderopgave	13
2.2	Financiële opgave	14
2.3	Uitgangspunten	15
3	Uitgangspunten hulp bij het huishouden	17
3.1	Uitgangspunt 1	17
3.1.1	Utrechts model van zorg en ondersteuning	17
3.1.2	Utrechts sturingsmodel	18
3.2	Uitgangspunt 2	19
3.3	Uitgangspunt 3	20
3.4	Uitgangspunt 4	22
3.5	Uitgangspunt 5	23
3.6	Uitgangspunt 6	25
3.6	Uitgangspunt 7	26
4	De vertaling naar de Opdracht	27
4.1	De Opdracht	27
4.2	De omvang	27
4.3	Opdrachtwaarde	29
4.4	Taakgerichte financiering	29
4.5	Aantal te contracteren Aanbieders	30
4.6	Looptijd van de Overeenkomst	30
4.7	Utrecht: Ruimte voor iedereen	30
4.7.1	Speerpunten Duurzaamheid	30

4.7.2	Speerpunten Social Return	31
4.7.3	Speerpunten gezondheid	32
5	De aanbestedingsprocedure en wijze van aanmelden	34
5.1	Dialogogerichte aanbesteding	34
5.1.1	Preselectiefase	35
5.1.2	Dialogofase	35
5.1.3	Inschrijffase	35
5.1.4	Gunningsfase	35
5.2	Eenmaal aanmelden	36
5.3	Samen met andere Aanbieders aanmelden	36
5.3.1	Aanmelden als Samenwerkingsverband	36
5.3.2	Samenwerkingen NA selectie en voorlopige gunning	38
5.4	Vragen stellen over de aanbesteding	38
5.4.1	Vragen over de aanbesteding	38
5.4.2	Nota van inlichtingen	39
5.5	Contactpersoon	40
5.6	Uiterste inleverdatum Aanmeldingen	40
5.7	Planning van de aanbesteding	40
5.8	Vergoeding voor deelname aan de aanbesteding	41
6	Selectiefase voor dialogofase	42
6.1	Selectieprocedure	42
6.2	Uitsluitingsgronden	42
6.2.1	UEA	43
6.3	Geschiktheidseis	44
6.3.1	Technische bekwaamheid	44
7	Selectiecriteria	45
7.1	Visie op meedoen door middel van de hulp bij het huishouden	45
7.1.1	Inleiding	45
7.1.2	Doelstelling	45
7.1.3	Vraagstelling	45

7.1.4	Beoordelingsrichtlijn	46
7.2	Visie op samenwerken	47
7.2.1	Inleiding	47
7.2.2	Doelstelling	47
7.2.3	Vraagstelling	47
7.2.4	Beoordelingsrichtlijn	47
7.3	Methode van beoordelen en beoordelingscommissie	48
7.4	Berekening totaalscore en afronding oordeel	49
7.5	Bekendmaking resultaat van de selectie	50
7.6	Bezwaar maken tegen de Selectiebeslissing	50
7.7	Staken van de aanbesteding	50
8	Dialoofase	51
8.1	Inhoudelijke onderwerpen	51
8.1.1	Partnerschap	51
8.1.2	Wijkgericht werken	51
8.1.3	Bekostiging	52
8.1.4	Keuzevrijheid	52
8.2	Individueel en vertrouwelijk	52
8.3	Stellen van (vertrouwelijke) vragen gedurende de dialoofase	53
8.4	Participatie van stakeholders	53
8.5	Afronding dialoofase	53
9	Gunningsfase	54
9.1	Voorlopige Gunningscriteria	54
9.1.1	Ambitie en veranderopgave	54
9.1.2	Financiële opgave	55
9.2	Weging van de Gunningscriteria	55
10	Aanbestedingsvoorwaarden	56
	Bijlage 1 Cliëntprofielen	58

Bijlage 2 Ontwikkelingen hulp bij het huishouden	60
Bijlage 3 Input stakeholders	66
Bijlage 4 Verslag Marktconsultatie	68

Let op!

De gemeente raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Aanmelding te verifiëren dat uw onderneming juist is geregistreerd op www.TenderNed.nl en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Aanmelding digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich, middels eHerkenning, eerst te registreren als onderneming op www.TenderNed.nl, dit proces kan meerdere dagen duren.

UTRECHT ZOEKT AANBIEDERS HULP BIJ HET HUISHOUDEN

die op een nieuwe manier durven werken om Wim, Gerda en Mahmoud te bieden wat zij nodig hebben. Want wat wij willen is dat in Utrecht...

... Wim thuis kan blijven wonen.

Wim was 68 jaar oud toen hij voor het eerst in aanraking kwam met de hulp en ondersteuning die vanuit de Wmo door de gemeente wordt geboden. Door tijdig hulp bij het huishouden te organiseren hebben we vervuiling voorkomen. Bovendien heeft de hulp gesignaleerd dat Wim steeds eenzamer werd. Ze heeft hem gewezen op activiteiten in de sociale basis en geadviseerd eens langs te gaan bij het buurtteam. Wim heeft nu minder snel intensievere zorg en ondersteuning nodig.

... Gerda mee kan blijven doen.

Omdat er mensen zijn die Gerda's huis schoon houden. Hierdoor voelt zij de ruimte om elke week naar de bingo avond in haar wijk te gaan. Ze kletst hier graag met Jan, Mo en Vita, haar vrienden die ze al 10 jaar kent.

... Hulp Kim met plezier en passie samen met anderen werkt, in een netwerk rondom inwoners als Mahmoud.

Omdat Kim veel leert van de mensen waar ze mee samenwerkt, haar kennis deelt, en zich steeds kan blijven ontwikkelen. Kim voelt zich medeverantwoordelijk om Mahmoud de zorg en ondersteuning te bieden die hij nodig heeft, om zo goed mogelijk mee te kunnen doen en blijven doen.

Begrippenlijst

Aanbesteder/ Aanbestedende Dienst	De publiekrechtelijke instelling gemeente Utrecht, ook wel Opdrachtgever.
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door of namens de Aanbesteder zijn opgesteld voor deze Dialooggerichte aanbesteding en beschikbaar zijn gesteld in het kader van deze aanbesteding.
Aanbestedingsplatform	Het platform, te weten TenderNed, waarop de Aanbestedingsdocumenten worden gepubliceerd en waarop de communicatie tussen Opdrachtgever en Gegadigde plaatsvindt. Gegadigde dient hier tevens de Aanmelding in te dienen.
Aanbestedingswet	Wet van 1 juli 2016, houdende regels omtrent aanbestedingen (herziene Aanbestedingswet 2012).
Aanbieder	Een organisatie die hulp bij het huishouden verleent.
Aanmelding	Het geheel van de Aanmelding en alle gevraagde informatie zoals door de Aanbesteder in het Preselectiedocument en bijlagen is gevraagd.
Aanmelder	De Gegadigde die zich op basis van het Preselectiedocument heeft aangemeld om deel te nemen aan de dialoog om te komen tot contractering voor de Opdracht, al dan niet in een Samenwerkingsverband.
Cliënt	Een uniek persoon met een actief traject bij een Aanbieder.
Combinatie	Een Samenwerkingsverband tussen twee of meer rechtspersonen waarbij de leden zich zowel gezamenlijk als hoofdelijk aansprakelijk stellen.

Derde	Een Onderaannemer waar Aanmelder of Inschrijver gebruik van maakt om te kunnen voldoen aan één of meerdere Geschiktheidseisen.
Dialooggerichte aanbesteding	Een manier van aanbesteden waarbij de Aanbesteder in dialoog treedt met geselecteerde partijen. Samen met deze partijen werkt de Aanbesteder toe naar de beste oplossing voor de Opdracht. Daarna gunt de Aanbesteder de Opdracht aan de partijen die het best in staat zijn om de Opdracht uit te voeren. Met de Dialooggerichte aanbesteding wordt niet de zogenaamde concurrentiegerichte dialoog uit de Aanbestedingswet bedoeld.
GVA	Gedragsverklaring aanbesteden, als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet.
Gegadigde	De natuurlijke of rechtspersoon die zich interesseert voor deelneming aan de Dialooggerichte aanbesteding, al dan niet in een Samenwerkingsverband.
Geschiktheidseisen	Eisen ten aanzien van financiële en/of economische draagkracht en technische bekwaamheden waaraan de Aanmelder dient te voldoen.
Geselecteerde gegadigde	De Gegadigde die door de Aanbesteder is geselecteerd om deel te nemen aan de dialoofase, al dan niet in een Samenwerkingsverband.
Gunningsbeslissing	Het beoordelingsresultaat van de Inschrijvingen die aan alle Inschrijvers bekend wordt gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van een afwijzing.
Gunningscriteria	De criteria waarmee de Aanbesteder de mate van geschiktheid van de geschikte Geselecteerde gegadigden beoordeeld, aan de hand van hun Inschrijving.
Hulp	Een medewerker van een Aanbieder die hulp bij het huishouden verzorgt voor een Cliënt. Ook wel professional genoemd.

Inschrijver	De geselecteerde Gegadigde die op basis van de Uitnodiging tot inschrijving een Inschrijving heeft gedaan, al dan niet in een Samenwerkingsverband.
Inschrijving	Het geheel van de door Inschrijver ingediende Inschrijving en alle gevraagde informatie zoals door de Aanbesteder in de Uitnodiging tot inschrijving en bijlagen is gevraagd.
Nota van inlichtingen	Document waarin antwoorden op de geanonimiseerde vragen van (Geselecteerde) Gegadigden worden gegeven zoals beschreven in het Preselectiedocument en/of de Uitnodiging tot inschrijving.
Onderaannemer	Een onderneming waar Aanmelder of Inschrijver bij (een deel van de) de uitvoering van de Opdracht gebruik van maakt om daar uitvoering aan te geven.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Aanbesteder zoals omschreven in dit Preselectiedocument en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van inlichtingen, Uitnodiging tot inschrijving en de Overeenkomst.
Opdrachtnemer	De Aanbieder aan wie de Opdracht in het kader van deze Aanbesteding wordt gegund.
Overeenkomst	Een Overeenkomst tussen Aanbesteder en een Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake de te gunnen Opdracht vast te leggen.
Preselectiedocument	Het document waarin in ieder geval de Aanbesteder, de Opdracht, de te volgen Aanbestedingsprocedure, Geschiktheidseisen en de Selectiecriteria worden beschreven en toegelicht die relevant zijn voor het kunnen uitbrengen van een Aanmelding.
Samenwerkingsverband	Een groep van Aanbidders die zich of wel als hoofd- en onderaannemer constructie heeft aangemeld of als Combinatie (met en zonder Onderaannemers).

Selectiebeslissing

Het beoordelingsresultaat van de Aanmeldingen die aan alle Aanmelders bekend wordt gemaakt met een inhoudelijk gemotiveerde reden indien sprake is van een afwijzing.

Selectiecriteria

De criteria waarmee de Aanbesteder de mate van geschiktheid van de geschikte Gegadigden beoordeeld, aan de hand van hun Aanmelding.

Uitnodiging tot Inschrijving

Het document waarin in ieder geval de Opdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en Gunningscriteria worden beschreven en toegelicht die relevant zijn voor het kunnen uitbrengen van een Inschrijving.

Uitsluitingsgronden

De omstandigheden zoals genoemd in artikel 2.86 en 2.87, van de Aanbestedingswet die, indien de Aanmelder of zijn Aanmelding daarin verkeert, in beginsel leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbesteding.

1 Inleiding

Met de Wmo 2015 kwam er voor de gemeente een flink aantal verantwoordelijkheden bij. Sinds de decentralisaties is in Utrecht met onze partners in de stad gewerkt aan de inrichting van het sociaal domein en het daarbij behorende landschap van zorg- en ondersteuningspartijen. Maar in 2015 was niet alles nieuw. Onder andere de hulp bij het huishouden was al de verantwoordelijkheid van gemeenten onder de Wmo. In 2014 is de hulp bij het huishouden aanbesteed door de gemeente Utrecht. We publiceren nu een nieuwe aanbesteding, zodat 1 januari 2022 de nieuwe contracten voor de hulp bij het huishouden in Utrecht kunnen ingaan.

We zien de nieuwe aanbesteding als een kans om te komen tot een transformatie van de hulp bij het huishouden. Het is onze ambitie dat onze inwoners kunnen meedoen en zo lang mogelijk in een prettige woonomgeving kunnen blijven wonen en waar nodig ondersteuning hiervoor ontvangen. Dat vraagt om een betere verbinding tussen de hulp bij het huishouden in het Utrechtse landschap van zorg en ondersteuning dat zich sinds 2015 heeft ontwikkeld. Daarnaast ziet de gemeente Utrecht een stevige financiële opgave, omdat het aantal rechthebbenden op hulp bij het huishouden stijgt, terwijl het beschikbare budget achterblijft. Bovendien is een nieuwe aanbesteding voor de hulp bij het huishouden ook een wens van de huidige Aanbieders, die de afgelopen jaren de afspraken in het huidige contract als knellend zijn gaan ervaren omdat deze in hun ogen nog maar beperkt tegemoet kan komen aan de landelijke ontwikkelingen en nieuwe financiële omstandigheden (zoals CAO-wijzigingen).

We zoeken partijen die bereid zijn om samen met ons, de partners in de stad én de cliënten continu te leren en te verbeteren om voor onze inwoners steeds beter de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om mee te kunnen doen. Voor cliënten moet dit leiden tot meer maatwerk en betere verwijzing naar en afstemming met ander aanbod van hulp en ondersteuning in de wijk. Daarbij willen we de komende contractperiode gebruiken om met de Aanbieders en andere betrokken stakeholders te experimenteren om hulp en ondersteuning in huis nog meer integrale vorm te geven (ook over de grenzen van zorgstelsels/wetten heen).

In dit Preselectiedocument is een aantal uitgangspunten geformuleerd voor de aanbesteding en de inrichting van de gemeentelijke processen voor de hulp bij het huishouden vanaf 2022. We bouwen daarmee voort op de ervaringen en ontwikkelingen die we de afgelopen jaren hebben gezien. De uitgangspunten vormen daarmee het kader voor de Zorg in Natura die door de gemeente wordt ingekocht. Het blijft voor alle cliënten mogelijk om hulp bij het huishouden via een Pgb te verzilveren. Voor de formulering van de uitgangspunten is input opgehaald bij

verschillende stakeholders zoals de Cliëntenraad Wmo, de buurtteams Sociaal en buurtteams Jeugd & Gezin, het Wmo-loket, de huidige Aanbieders van huishoudelijke hulp en Zilveren Kruis als grootste inkoper van wijkverpleging in Utrecht. Daarnaast is in mei 2020 een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder huidige cliënten van de hulp bij het huishouden om hun ervaringen op te halen en te horen wat zij belangrijk vinden in zowel het aanvraagproces als de uitvoering van de hulp bij het huishouden (zie bijlage 3 overzicht input stakeholders). We proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners en wat zij belangrijk vinden. Hun inbreng is zodoende van grote waarde geweest en we zoeken naar mogelijkheden om hun inbreng ook tijdens de aanbesteding te continueren. Afsluitend hebben we de uitgangspunten getoetst tijdens een marktconsultatie (zie bijlage 4 marktconsultatie).

2 Transformatie van de hulp bij het huishouden

Het uitgangspunt van het college is dat iedereen in Utrecht kan meedoen en kan blijven meedoen, ook als iemand ouder is of ondersteuning nodig heeft. Om zo lang mogelijk op een prettige manier thuis te kunnen blijven wonen en mee te doen is een schoon huis van belang. Een schoon huis is onderdeel van de basis die op orde moet zijn om ruimte te (blijven) voelen voor het ondernemen van activiteiten en het onderhouden van sociale contacten. We gaan ervan uit dat door tijdig hulp bij het huishouden te organiseren vervuiling of verwaarlozing voorkomen wordt en inzet van intensievere zorg en ondersteuning minder snel nodig is en inwoners langer zelfstandig thuis kunnen wonen.

2.1 Ambitie en veranderopgave

Hulp bij het huishouden is voor veel inwoners het eerste moment waarop zij in aanraking komen met de hulp en ondersteuning die vanuit de Wmo door de gemeente wordt geboden. De Hulp is vervolgens iemand die geregeld over de vloer komt en daarmee inzicht krijgt in hoe het met iemand gaat en of er wellicht aanvullende zorg of ondersteuning nodig is. Dat maakt Aanbieders van hulp bij het huishouden belangrijke partners in het landschap van zorg en ondersteuning dat wij voor Utrecht voor ogen hebben. Namelijk een landschap waarin partijen zich medeverantwoordelijk voelen voor de opgave om inwoners de zorg en ondersteuning te bieden die zij nodig hebben om zo goed mogelijk mee te kunnen doen en blijven doen. Een landschap waarin partijen als partners met elkaar samenwerken om de zorg en ondersteuning op maat voor en in overleg met de cliënt te organiseren.

Versterkte verbinding van de hulp bij het huishouden in het geheel van zorg en ondersteuning in Utrecht vraagt om vernieuwing en is een gezamenlijke veranderopgave voor de komende periode. Cliënten geven aan dat zij het belangrijk vinden dat een Hulp op tijd komt, goed schoonmaakt (grondig, snel, zelfstandig) en ruimte heeft om flexibel te reageren op de vraag van de Cliënt. Een ‘schoon huis’ is niet voor iedereen hetzelfde en alleen samen met de Cliënt is te bepalen wat een Hulp daarin kan betekenen. Cliënten geven ook aan het belangrijk te vinden dat zo veel mogelijk dezelfde Hulp komt waarmee er een klik is en die een praatje maakt als daar behoefte aan is. De combinatie van schoonmaken, sociale sensitiviteit en signalering vraagt om duurzame relaties tussen Hulpen en Cliënten. Dit vraagt allereerst om

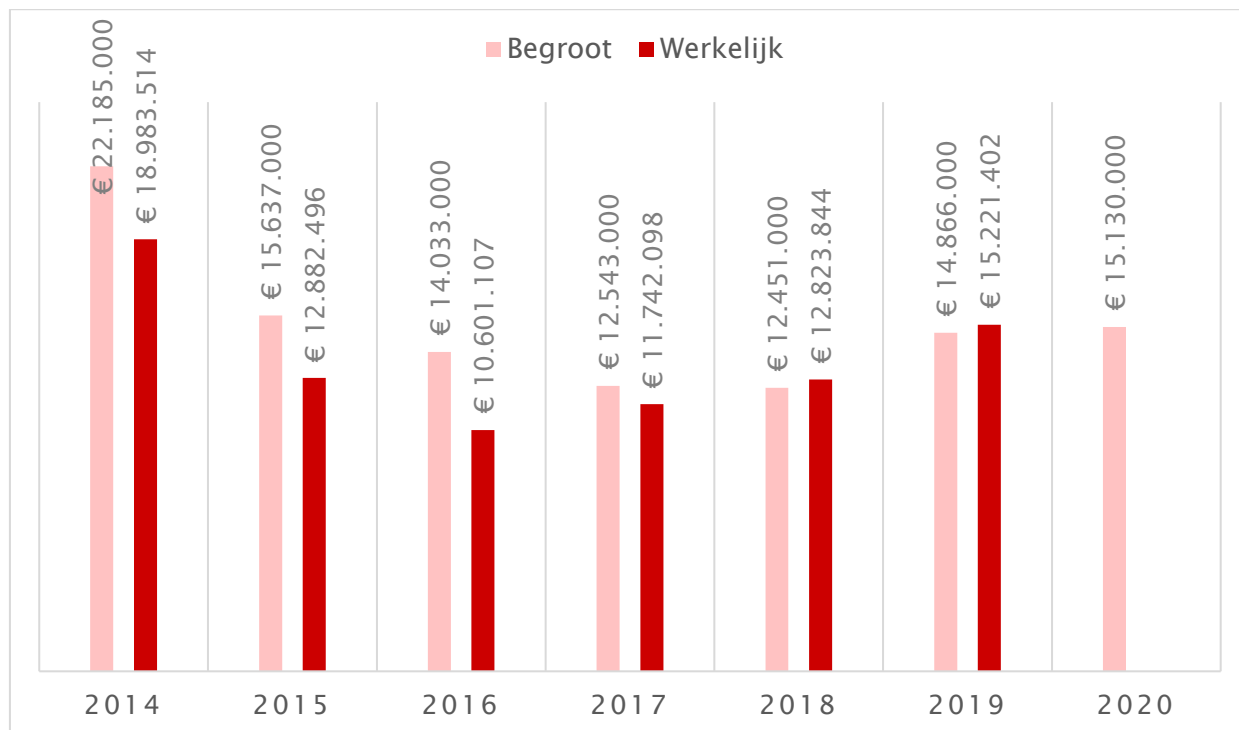
goede afspraken tussen de Cliënt en de Hulp. Daarnaast moeten Hulpen in staat zijn om aan te sluiten bij de leefwereld van de Cliënt en een signaleringsfunctie te vervullen. De Hulp moet daarom weten waar hij of zij met signalen terecht kan bij partners in de eigen wijk als onderdeel van het ‘team in de wijk’. Dit vraagt om wijkgericht organiseren van de hulp bij het huishouden.

Dit betekent dat we zoeken naar Aanbieders die op een andere manier werken en bereid zijn mee te denken en te leren om de praktijk steeds verder te verbeteren. Het vraagt een verrijking en verdieping van de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. We zoeken Aanbieders die bereid zijn verder te kijken dan hun eigen Opdracht en vanuit de ambitie met de gemeente (‘iedereen kan meedoen’), de partners in de wijk en met Cliënten willen blijven leren en experimenteren, zo mogelijk zelfs over stelselgrenzen heen. Als Opdrachtgever gaan we met de Aanbieders in gesprek over mogelijkheden tot risicodeling, innovatie en manieren om ook met krappe budgetten te kunnen blijven doen wat nodig is. Dat vraagt (digitale) innovatie- en risicobereidheid bij alle partijen, cliëntgericht werken, ruimte voor maatwerk en de wens om vanuit een gedeelde visie te werken aan goede, integrale ondersteuning op maat voor onze inwoners. Dit kan alleen als we het aantal Aanbieders beperken.

2.2 Financiële opgave

Naast een inhoudelijke veranderopgave ligt er ook een financiële opgave. In onderstaande figuur is te zien dat per 2015 het budget flink verlaagd is. Dit komt door een korting van 40% op het budget dat de gemeente van het rijk ontvangt voor hulp bij het huishouden. Vanaf 2017 zien we echter weer een stijgende lijn in de gemaakte kosten. Deze stijging heeft te maken met de volgende elementen:

- Basisvoorziening van 78 uur naar 105 uur per jaar (2016);
- Alle Cliënten een huisbezoek door het buurtteam (2016/2017 e.v.);
- Toenemend aantal aanvullende uren op de basisvoorziening (vanaf 2017), hulpvraag wordt complexer;
- Nieuwe loonschaal HH en CAO-stijging;
- Stijgend aantal Cliënten (vanaf 2018), door o.a. langer zelfstandig thuiswonen;
- AMvB reële kostprijs Wmo (vanaf 2019);
- Abonnementstarief eigen bijdrage Wmo (vanaf 2019).



Figuur: kosten HbH 2014–2020

Het aantal Cliënten blijft stijgen en we zien vaker Cliënten met een complexe hulpvraag. Daarnaast stijgen de kosten per Cliënt. Het budget vanuit het rijk stijgt echter niet gelijk mee. Daarom ontstaat er een financieel knelpunt. Aandachtspunt hierbij is dat door de eerdere bezuinigingen bij het rijk en bij gemeenten de meeste Aanbieders die hulp bij het huishouden leveren al weinig financiële reserves hebben. Hier ligt zodoende ook een financiële opgave in de vernieuwingsopdracht: hoe kunnen we in de toekomst alle Cliënten blijven ondersteunen binnen het beschikbare budget? De gemeente zoekt Aanbieders die meedenken over de stijgende hulpvraag naar hulp bij huishouden en de mogelijkheden die zij zien om te sturen op een afvlakking of daling van het aantal mensen met een hulpvraag naar hulp bij huishouden.

De gemeente ziet een stijging van de vraag als gevolg van de invoering van het abonnementstarief. De gemeente is geen voorstander van het abonnementstarief vanwege de aanzuigende werking die het heeft en de inperking die het abonnementstarief betekent voor mogelijkheden voor gemeenten om te sturen op de toegang en daarmee het budget.

2.3 Uitgangspunten

De nieuwe aanbesteding biedt een kans om Aanbieders te vinden die bereid zijn mee te werken richting de ambitie die we hebben voor de hulp bij het huishouden. Als basis voor de aanbesteding en de inrichting en positie van de hulp bij het huishouden in Utrecht, hebben we een aantal uitgangspunten geformuleerd:

1. Hulp bij het huishouden is een integraal onderdeel van het landschap van zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen;
2. Hulp bij het huishouden is ondersteuning bij wat iemand zelf niet meer kan in het huishouden; ook signalering en verbinding in de wijk;
3. Cliënten hebben invloed op wie in huis komt, een 'klik' is belangrijk;
4. Behoud en werving van personeel draagt bij aan het voorkomen van wachtlijsten;
5. Het keukentafelgesprek met het buurtteam blijft onderdeel van het toegangsproces;
6. Samenwerking en partnerschap gaat beter wijkgericht en met een beperkt aantal Aanbieders;
7. We innoveren en leren gezamenlijk.

Deze uitgangspunten worden in het volgende hoofdstuk nader toegelicht.

3 Uitgangspunten hulp bij het huishouden

In de voorgaande hoofdstukken is geschetst welke ambitie we hebben en waar we nu staan met de hulp bij het huishouden in Utrecht. Hulp bij het huishouden is een belangrijk onderdeel van de zorg en ondersteuning die we als gemeente op basis van de Wmo aan onze inwoners bieden. De uitgangspunten die in hoofdstuk 2 zijn genoemd worden in dit hoofdstuk toegelicht.

3.1 Uitgangspunt 1: Hulp bij het huishouden is een integraal onderdeel van het landschap van zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen.

3.1.1 Utrechts model van zorg en ondersteuning

Het Utrechtse landschap voor zorg en ondersteuning is sinds 2015 sterk veranderd. We werken met minder partners intensiever samen aan de zorg en ondersteuning voor Utrechters die ondersteuning nodig hebben om mee te kunnen doen. Dat doen we op basis van het Utrechts model van zorg en ondersteuning. Dit model is samen met onze partners in het sociaal domein ontwikkeld en in verschillende beleidsdocumenten terug te vinden. Er is binnen de stad breed draagvlak voor de leidende principes die we daarin hanteren:

- Leefwereld centraal
- Uitgaan van mogelijkheden
- Zo nabij mogelijk
- Doen wat nodig is
- Eenvoud

Het model werkt met drie sporen:

Spoor 1 – een sterke samenleving: de sociale basis en gewoon opgroeien

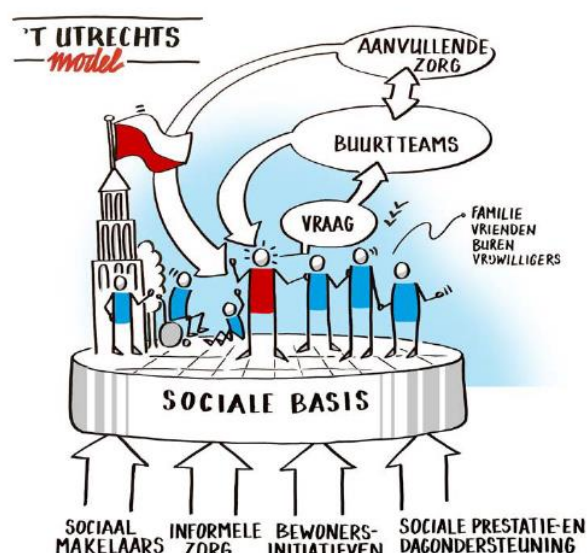
Spoor 2 – Steun waar nodig: basiszorg voor jeugd, gezin en volwassenen

Spoor 3 – Specialistisch maatwerk waar nodig: aanvullende zorg en ondersteuning



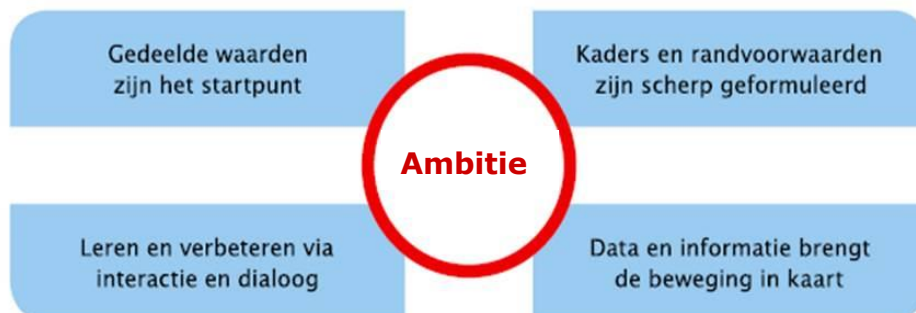
Doelstelling binnen het model is zoveel mogelijk 'de beweging naar voren' te faciliteren, waarbij we uitgaan van mogelijkheden. De zorg en ondersteuning wordt zoveel mogelijk vanuit de buurtteams (de basiszorg) en in de sociale basis georganiseerd. Voor mensen waarvan de problematiek zo zwaar is en/of de mogelijkheden van eigen kracht en eigen netwerk te beperkt zijn, dat aanvullende ondersteuning nodig is die niet geboden kan worden door het buurtteam, is er aanvullend maatwerk mogelijk. Hulp bij het huishouden is een maatwerkvoorziening. Deze maatwerkvoorziening bestaat uit een basisvoorziening (105 uur) met waar nodig aanvullende uren. In overleg tussen Cliënt, eventuele mantelzorger, buurtteam en Aanbieder worden hierover afspraken op maat gemaakt.

De uitgangspunten van het Utrechts model voor zorg en ondersteuning hebben als toetsingscriteria gediend voor de verdere uitwerking van de aanbesteding en inrichting van het proces voor de hulp bij het huishouden, bijvoorbeeld om in gesprek met stakeholders te bepalen welk bekostigingsmodel voor de hulp bij het huishouden het meest passend is om deze uitgangspunten tot hun recht te laten komen. De uitkomsten van het onderzoek onder huidige cliënten (bijlage 3) van de hulp bij het huishouden levert voor deze afweging belangrijke input vanuit het perspectief 'leefwereld centraal' en 'doen wat nodig is'.



3.1.2 Utrechts sturingsmodel

Het Utrechts sturingsmodel vormt de basis voor de sturing en monitoring van de hulp bij het huishouden. Dit betekent dat de leidende principes ook na de aanbesteding fungeren als een sturingsmiddel en toetssteen voor de uitvoering van de hulp bij het huishouden door de gecontracteerde Aanbieders. Verder zoeken we Aanbieders die voldoen aan de kwaliteitseisen die wettelijk op de organisatie van toepassing zijn en die beschikken over medewerkers met de juiste vaardigheden. Daarnaast verwachten we dat de gecontracteerde organisaties actief meewerken aan onderzoek en vormen van monitoring, zoals een jaarlijks klantervaringsonderzoek (inzet van de Ervaringwijzer) of participatieve audits waarbij professionals van verschillende partijen aan de hand van casuïstiek met elkaar bespreken of de gewenste kwaliteit wordt geleverd. Ook kwaliteitscontrole bij Cliënten thuis kan onderdeel van de monitoring zijn. Met de Aanbieders worden kwartaalgesprekken gevoerd om te sturen op de kwaliteit van de dienstverlening.



Utrechts sturingsmodel

3.2 Uitgangspunt 2: Hulp bij het huishouden is ondersteuning bij wat iemand zelf niet meer kan in het huishouden; ook signalering en verbinding in de wijk

De gemeente is op grond van de Wmo verantwoordelijk voor het ondersteunen van zelfstandig wonende inwoners met een belemmering bij het behouden van zelfredzaamheid en participatie. Onze ambitie is dat inwoners in Utrecht zo veel als mogelijk mee kunnen doen en zo lang mogelijk op een goede manier zelfstandig kunnen wonen. Door tijdig hulp in het huishouden te organiseren wordt vervuiling of verwaarlozing voorkomen en is inzet van intensievere zorg en ondersteuning minder snel nodig.

Cliënten geven aan dat zij het belangrijk vinden dat een Hulp ‘doet wat nodig is in huis’. Dat betekent snel en goed schoonmaken, instructies volgen, maar ook meedenken, zien wat er in huis nodig is en maatwerk bieden (een keer een extra klusje doen zoals het bed opmaken). Uit het kwalitatief onderzoek is gebleken dat Cliënten het vaak belangrijk vinden dat een Hulp op tijd komt en afspraken nakomt. Cliënten hechten veel waarde aan een vast gezicht, zodat ‘je niet steeds alles opnieuw hoeft uit te leggen’. Iemand met wie ze een klik hebben en een praatje kunnen maken (liefst in hun eigen taal) als ze daar behoefte aan hebben. Een goede kwaliteit van het schoonmaakwerk is voor Cliënten het belangrijkste criterium voor de hulp bij het huishouden. Maar hulp bij het huishouden is geen goedkope vervanging van de werkster, zoals nu soms het beeld is. Hulp bij het huishouden is onderdeel van de Wmo en daarmee meer dan schoonmaken alleen. Vaak is de aanvraag van de hulp bij het huishouden voor inwoners een eerste kennismaking met de zorg en ondersteuning die vanuit de Wmo wordt geboden. De Hulp die bij mensen thuis komt heeft daardoor een belangrijke functie in de verbinding met het overige aanbod in de stad. Doordat de Hulp (vaak als een van de weinige professionals) regelmatig in huis komt, contact maakt en aansluit bij de leefwereld van de Cliënt, is de Hulp vaak de eerste die ziet of hoort dat iemand wellicht meer ondersteuning nodig heeft of behoefte heeft aan meer contact. De hulp bij het huishouden heeft hierin een functie van vroegsignalering. Als gemeente hechten we aan de meerwaarde die de hulp bij het huishouden daardoor heeft. Dit is niet nieuw, maar het beeld bij inwoners sluit hier niet altijd

bij aan. Dit betekent ook dat een inwoner soms zijn of haar verwachtingen van de hulp bij het huishouden zal moeten bijstellen. Hulp bij het huishouden is niet het overnemen van allerhande standaard (schoonmaak)taken. Het is ondersteuning op maat, naast/met de Cliënt. Hierbij wordt de zelfredzaamheid van de Cliënt meegewogen. Een Hulp kijkt dus mee wat nodig is en draagt bij aan een leefbaar huis, maar is daarin niet onbeperkt te instrueren op alle klusjes die in huis moeten gebeuren.

We verwachten dat de hulpen bij het huishouden in staat zijn te signaleren wanneer meer of andere zorg en ondersteuning nodig is en de Cliënt te wijzen op het aanbod in de wijk of hierover contact te zoeken met het buurtteam of andere professionals in de wijk. Met aanbieders onderzoeken we mogelijkheden om de signaleringsfunctie van de hulp te verbreden naar andere leefdomeinen, zoals armoede en schuldenproblematiek. Ook moet de Hulp inzicht hebben in het aanbod in de sociale basis in de wijk, zodat de Hulp kan verwijzen naar het buurthuis of activiteiten in de sociale basis. Dit vraagt niet alleen iets van de Hulpen en de Aanbieders, maar betekent ook dat de gemeente en de partners in de wijk zorgen dat informatie over het aanbod in de wijk voor de Hulpen beschikbaar en up-to-date is.

We moeten realistisch zijn over wat Hulpen in het huishouden naast het schoonmaakwerk kunnen betekenen in de tijd en binnen de vaardigheden die zij hebben. Hulpen zijn niet opgeleid voor het bieden van begeleiding. De ondersteuning heeft zodoende de vorm van een luisterend oor en signalering. Daarom is verbinding in de wijk belangrijk, zodat de inwoner tijdig naar de juiste partner in de wijk geleid kan worden. Dit vraagt van de Hulp de vaardigheid om aan te sluiten bij de Cliënt, contact te maken en conclusies te verbinden aan wat hij of zij hoort en ziet bij de Cliënt. We zoeken Aanbieders die willen investeren in huidig en toekomstig personeel door middel van scholing, training en coaching en het aanbieden van leer-werktrajecten. Ook zoeken we Aanbieders die bereid zijn nieuwe instrumenten/oplossingen te zoeken om de signaleringsfunctie concrete invulling te geven, bijvoorbeeld op het vlak van digitalisering en EHealth.

3.3 Uitgangspunt 3: Cliënten hebben invloed op wie in huis komt, een ‘klik’ is belangrijk

In Utrecht vatten we keuzevrijheid op als het hebben van zeggenschap over welke professional zorg en ondersteuning biedt. Cliënten geven aan het belangrijk te vinden dat er ‘een klik’ is met de Hulp. Basisvoorwaarde voor ‘de klik’ is een open houding en goede communicatie, waarbij Cliënt en Hulp in staat zijn om elkaar en elkaars verwachtingen en bedoelingen te begrijpen. Belangrijk is dat een Cliënt zich op zijn of haar gemak voelt als de hulp bij het huishouden aan het werk is. Wij vragen onze Aanbieders hier gericht aandacht aan te besteden en ruimte te bieden voor de wensen van Cliënten. Om te zorgen dat hiervoor een gedeeld kader en gemeenschappelijke taal is, zijn met input van Cliënten, mantelzorgers en professionals eerder [vier waarden voor Cliëntregie](#) beschreven.

Keuzevrijheid kent ook een grens. We verwachten dat Cliënten zich welwillend en coöperatief opstellen en realistisch zijn ten aanzien van de eigen wensen. Wanneer er geen sprake is van een klik, verwachten we dat Cliënt en Hulp eerst daarover in gesprek gaan samen, voordat er eventueel gezocht wordt naar een andere oplossing. In de dialoofase ontwikkelen we met de geselecteerde Aanbieders nadere afspraken over de invulling van de 'klik' en de opties die er zijn als die er (meermaals) geen klik tussen een Cliënt en de Hulp.

We verwachten en vragen dat Hulpen als vanzelfsprekend met (interculturele) verschillen omgaan en sensitief zijn rond acceptatie van LHBTI. Wij vatten het begrip 'cultuur' breed op, zodat het naast herkomst ook levensbeschouwing en seksuele geaardheid omvat. Wij verwachten dat Aanbieders richting de Hulpen actief sturen op cultuursensitief werken via de benodigde kennis en competenties (middels scholing en ondersteuning van de Hulpen). Tevens past de samenstelling van het team van Hulpen bij de diversiteit van (de vraag van) Utrechtse Cliënten.

Onderdeel van de keuzevrijheid voor Cliënten blijft de mogelijkheid om hulp bij het huishouden via een Pgb te verzilveren. Dit is een volwaardig alternatief voor Zorg in Natura waarvan de kern is dat de Cliënt/budgethouder deze zelf inkoopt en daarmee zelf bepaalt wie de hulp bij het huishouden uitvoert.

Cliënten geven aan te hechten aan een vast gezicht in huis. Dat voorkomt dat ze steeds opnieuw moeten kennismaken en instructies geven. Een vaste Hulp geeft rust en meer ruimte voor maatwerk doordat Client en Hulp elkaar beter leren kennen. Dit is niet alleen prettig voor de Cliënt, maar werkt ook motiverend voor de medewerker. Dit vraagt om beperkte wisselingen van medewerkers bij mensen thuis. Het is met de huidige arbeidsmarkt voor Aanbieders een uitdaging om personeel te vinden en te behouden en dergelijke wisselingen zo veel mogelijk te voorkomen. In verband met deze krapte op de arbeidsmarkt verwachten wij ook van Cliënten enige flexibiliteit op het gebied van keuzevrijheid.

Daar waar het aan de orde is, zullen we ons inspannen voor zorgcontinuïteit voor Cliënten. In het aanbestedingsproces is er aandacht voor overgang van onderneming en de consequenties voor medewerkers en bestaande Cliënten. Bij het overgaan van de uitvoering van de ene partij naar de andere partij kan de situatie zich voordoen dat het personeel het recht heeft om mee over te gaan. De Wmo 2015 geeft aan dat wij er als gemeente op toe moeten zien dat partijen met elkaar in overleg treden en zich inspannen voor de zorgcontinuïteit voor Cliënten. Wij verwachten dan ook dat Aanbieders zich bij de inschrijving op de aanbesteding vergewissen van de wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde CAO bepalingen rondom overgang van onderneming en personeel en deze wet- en regelgeving en CAO bepalingen naleven.

3.4 Uitgangspunt 4: Werving en behoud van personeel draagt bij aan het voorkomen van wachtlijsten

De afgelopen periode zijn de wachtlijsten voor hulp bij het huishouden binnen de gemeente Utrecht opgelopen. Sinds de Coronacrisis is de wachtlijst weer flink teruggebracht door een toename van werkzoekenden uit o.a. de luchtvaartsector en horeca. We verwachten dat dit een tijdelijke afvlakking is en dat zodra de economie weer in beweging komt het tekort weer oploopt. Het terugdringen van de wachtlijsten kan door het werk aantrekkelijker te maken voor huidige en nieuwe werknemers. Daarom is het juist nu goed om acties op het gebied van wachtlijstverkortening, opleiding, training en coaching, werving én behoud (goed werkgeverschap) te ontplooiën waarbij we mee kunnen liften op het huidige imago van de zorg. Medio 2019 hebben zes Aanbieders¹ collectief de handschoen opgenomen en een aantal potentiële maatregelen ontwikkeld, gericht op het gezamenlijk terugdringen van de wachtlijsten. Hierbij gaat het om een meersporenbeleid vanuit de gedachte dat het verkorten van de wachtlijst mogelijk is door het gepast en zinnig inzetten van de ondersteuning én een grotere instroom van nieuwe doelgroepen medewerkers. Maatregelen die door de gemeente en door de Aanbieders worden uitgewerkt en opgepakt:

1. Mogelijkheid verkennen van het verruimen van het tijdsvenster. Een ruimer tijdvenster (ook buiten kantooruren en op zaterdagochtend) heeft als voordeel dat aan meer Cliënten ondersteuning kan worden geboden en vergroot ook de mogelijkheden om andere en bredere doelgroepen medewerkers te benaderen (studenten).
2. Introductiefilm voor Cliënten over spelregels hoe om te gaan met Hulpen.
3. Ervaring opdoen met wijkgericht werken door de beschikbaarheid van medewerkers en het aanbod van nieuwe indicaties per postcode te bundelen in een digitaal overzicht.
4. Ontwikkelen van een wervende film t.b.v. imagocampagne hulp bij het huishouden is meer dan schoonmaken.
5. Toekenning van hulp bij het huishouden beter afstemmen op werkelijke behoefte en tussentijds op- en afschalen van ondersteuning mogelijk maken in nauwe samenwerking tussen buurtteam, Hulp en Cliënt.

We zoeken Aanbieders die een duidelijke visie hebben op de arbeidsmarkt en actief werken aan het investeren in personeel, aantrekkelijk maken van het werk als hulp in Utrecht en het aanpakken van wachtlijsten. De suggesties en ideeën van de huidige Aanbieders voor de aanpak van de wachtlijsten nemen we mee in de aanbesteding voor de komende periode. Met de oude en nieuwe Aanbieders willen we tevens zoeken naar manieren om te waarborgen dat huidige Cliënten zoveel mogelijk hun huidige hulp bij het huishouden kunnen houden.

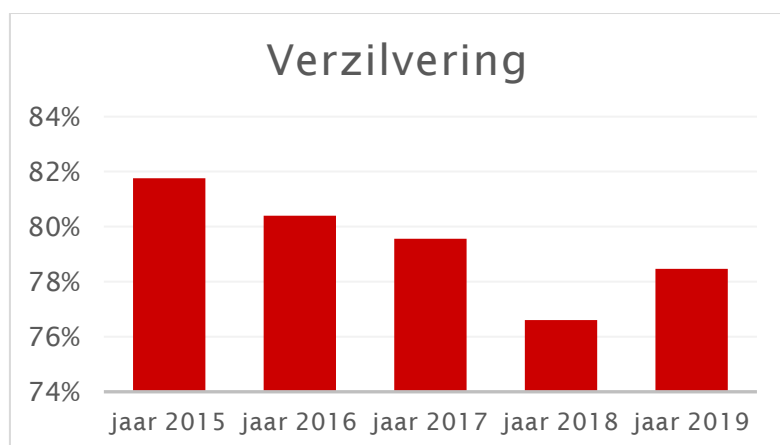
¹ Simetri, Vierstroom, Tzorg, Alfa en Zorg, AxionContinu en PrivaZorg
Aanbesteding hulp bij het huishouden versie 1.0| 1 december 2020

3.5 Uitgangspunt 5: Het keukentafelgesprek met het buurtteam blijft onderdeel van het toegangsproces

Per medio 2016 heeft het buurtteam een rol gekregen in het toegangsproces tot de hulp bij het huishouden. Na aanmelding bij het Wmo-loket voert een buurtteammedewerker met de inwoner een keukentafelgesprek om met de inwoner te bespreken wat er mogelijk is binnen het eigen netwerk en waar aanvullende ondersteuning in het huishouden nodig is. Het gaat om maatwerk per Cliënt, omdat behoeften en mogelijkheden, maar ook huizen en inrichtingen sterk van elkaar verschillen. Het keukentafelgesprek biedt tevens de mogelijkheid tot een breder gesprek waarbij op verschillende leefdomeneinen wordt besproken hoe het gaat en wat er nodig is. Het gesprek is daarmee niet alleen een goede manier om tot maatwerk te komen, maar ook een vorm van (vroeg)signalering. Een onafhankelijk cliëntondersteuner kan aansluiten bij dit gesprek. In het gesprek moet ook aandacht zijn voor het managen van verwachtingen. Wat kan men verwachten van hulp bij het huishouden en wat niet?

Op dit moment ontvangt een Cliënt in ieder geval de basisvoorziening van 105 uur (gemiddeld 2 uur per week). Dit kan waar nodig worden aangevuld met aanvullende uren. We zien dat de verzilvering (de mate waarin de toegekende uren bij zorg in natura daadwerkelijk worden ingezet) gemiddeld rond de 78% ligt. Veel Cliënten verzilveren niet al hun toegekende uren uit de basisvoorziening. Een belangrijke reden die cliënten daarvoor aangeven is dat ze niet alle uren nodig hebben. De conclusie die we hieruit trekken is dat het mogelijk is om nog meer aan te sluiten bij de individuele situatie en behoeften van de cliënt.

We denken dat Aanbieders in overleg met Cliënten goed tot specifieke maatwerkafspraken kunnen komen. We onderzoeken tijdens de dialoogfase of het van meerwaarde kan zijn om de Aanbieder aan te laten sluiten bij het keukentafelgesprek, zodat hun kennis en expertise direct in het gesprek kan worden meegenomen. Hierdoor is er ook tijdens de dialoogfase ruimte om te bespreken welke prikkels er kunnen worden ingesteld om ervoor zorg te dragen dat dit gesprek onafhankelijk is en het commercieel belang van Aanbieder geen rol kan spelen.



Verzilvering HbH 2015–2019 (ZIN)

De buurtteammedewerker kan in gesprek met de inwoner bepalen of wellicht aanvullende hulp en ondersteuning nodig is, naast de hulp bij het huishouden. We zien dat er inderdaad regelmatig behoefte is aan aanvullende ondersteuning. Zo blijkt dat bij 27% van de Cliënten met hulp bij het huishouden het buurtteam begeleiding biedt. Verder geven buurtteammedewerkers aan dat het keukentafelgesprek de mogelijkheid biedt om inwoners te wijzen op wat er allemaal in de sociale basis voor hen beschikbaar is. Omdat het om algemene voorzieningen gaat, kunnen we deze opbrengst van het keukentafelgesprek niet in cijfers uitdrukken. Het is echter precies waarom we belang hechten aan het keukentafelgesprek door de buurtteammedewerker. De generalist van het buurtteam kan breed meedenken en dat duwtje in de rug betekenen richting weer meedoen en het opbouwen van een netwerk. Ook voor mantelzorgers kan het keukentafelgesprek helpen om voor zichzelf ondersteuning te zoeken, bijv. door het volgen van een mantelzorgtraining van Steunpunt Mantelzorg. Tegelijkertijd zien we ook een overlap tussen de aanvragers van hulp bij het huishouden en andere Wmo-maatwerkvoorzieningen zoals vervoer, hulpmiddelen en woningaanpassing die door het Wmo-loket worden toegekend.

Omschrijving	Percentage overlap met HbH
Buurtteam sociaal	27,0%
Arbeidsmatige activering	1,0%
Beschermd wonen	0,5%
Dagbegeleiding	1,6%
Individuele begeleiding	4,8%
Thuisbegeleiding	1,2%
Vervoer DB en AA	1,4%
Vervoersvoorziening	20,8%
Woonvoorziening/woningaanpassing	16,9%
Regiotaxi	63%
Rolstoelvoorzieningen	16%

Overlap HbH met andere zorg- en ondersteuningsvormen

Ook is er overlap tussen hulp bij het huishouden en wijkverpleging vanuit de Zorgverzekeringswet. Deze overlap verschilt echter zeer per Aanbieder en daardoor is hierover geen eenduidig percentage te geven.

Cliënten geven aan over het algemeen tevreden te zijn over het huidige toegangsproces en geven aan het gesprek thuis met de buurtteammedewerker te waarderen. Ook het feit dat vanuit het buurtteam na verloop van tijd nog eens wordt nagevraagd hoe het gaat, wordt op prijs gesteld.

Vanuit de principes ‘eenvoud’ en ‘leefwereld centraal’ gaan we de komende periode op basis van de klantervaringen en de ervaringen van de professionals bij het buurtteam en het Wmo-

loket het proces van de toegang tot hulp bij het huishouden onder de loep nemen. We gaan onderzoeken hoe het voor inwoners en professionals nog eenvoudiger kan. Daarbij blijft het keukentafelgesprek met het buurtteam het uitgangspunt vanwege het belang van (vroeg)signalering. Ook willen we de specifieke kennis en expertise die het Wmo-loket heeft van de hulp bij het huishouden blijven benutten.

3.6 Uitgangspunt 6: Samenwerking en partnerschap gaat beter wijkgericht en met een beperkt aantal Aanbieders

Om zo veel mogelijk aan te kunnen sluiten bij inwoners en hun leefwereld, is het belangrijk dat partners in de wijk samenwerken. Om goed te kunnen samenwerken moet je elkaar als professionals kennen en makkelijk kunnen vinden. Het organiseren van aanbod op wijkniveau helpt daarbij. Door wijkgericht te werken ken je als Aanbieder de andere partners in de wijk en wordt contact opnemen en onderhouden een stuk eenvoudiger. Dit is randvoorwaardelijk voor een goede invulling van de signaleringsfunctie van de hulp bij het huishouden.

Hulp bij het huishouden wordt relatief veel ingezet bij oudere Utrechtse inwoners. Zoals eerder per [raadsbrief](#) aangekondigd, onderzoeken we de mogelijkheden om te komen tot (samenwerkings)teams in de wijk die over de grenzen van de wetten heen de ondersteuning en zorg aan ouderen thuis samen vorm geven. Om zo zorg en ondersteuning dichtbij en op maat te bieden in aansluiting op bestaande verbanden en netwerken in de buurt of wijk. De hulp bij het huishouden hoort hierbij.

De Aanbieders van hulp bij het huishouden geven aan dat er ook een praktische reden is om aanbod wijkgericht te organiseren. In de huidige arbeidsmarkt is het lastig voldoende personeel te vinden. Het scheelt als de werkadressen van de Hulpen bij elkaar in de wijk liggen, zodat deze makkelijk per fiets (en vaak in de eigen wijk) door de Hulp bezocht kunnen worden. Goed werkgeverschap vraagt oog te hebben voor de wensen van medewerkers en ruimte om daar in de planning rekening mee te houden. We verwachten dat wijkgericht werken op die manier kan bijdragen aan het werkplezier van medewerkers, omdat zij een band kunnen opbouwen met de Cliënt én het netwerk in de wijk daaromheen.

Sturen en monitoring op basis van het Utrechts model vraagt om regelmatig overleg tussen de accounthouder, de Aanbieders en partners in de stad. Een te groot aantal Aanbieders verhindert de mogelijkheid om echt inhoudelijk met elkaar te leren en te ontwikkelen, zeker als dit op wijkniveau wordt ingericht. Ons streven is het aantal Aanbieders van hulp bij het huishouden te beperken om versnippering, maar tegelijkertijd ook kwetsbaarheid te voorkomen. Hierbij is het nadrukkelijk niet de bedoeling om kleine Aanbieders uit te sluiten.

3.6 **Uitgangspunt 7: We innoveren en leren gezamenlijk**

Het Utrechts model is gericht op een continu proces van leren en ontwikkelen. We willen dat Aanbieders zoveel mogelijk aansluiten bij de (veranderende) vraag en behoefte van Cliënten, zich aanpassen bij veranderingen in het kader voor de hulp bij het huishouden (bijv. naar aanleiding van gerechtelijke uitspraken) en anticiperen op lokale en landelijke ontwikkelingen. De leidende principes vormen een basis om met elkaar in gesprek te blijven over hoe het gaat en wat er beter kan. Niet tussen gemeente en Aanbieder als Opdrachtgever en Opdrachtnemer, maar juist ook als partners gezamenlijk met Cliënten en andere Aanbieders van zorg en ondersteuning uit de wijk.

We vragen van Aanbieders actief te zoeken naar mogelijkheden voor innovatie in het werk, bijvoorbeeld de inzet van (digitale) innovaties in het huishouden die de regie van de Cliënt vergroten en de ondersteuning effectiever en efficiënter maken, maar ook bijvoorbeeld op het thema duurzaamheid met betrekking tot de schoonmaak en het vervoer.

Ook zien we de komende contractperiode als een experimenteerfase om te onderzoeken of de zorg en ondersteuning in huis nog meer integraal georganiseerd kan worden. Hier ligt een link met de ambitie te komen tot proactieve en integrale zorg en ondersteuning in de wijk rondom kwetsbare ouderen. Dit vraagt in de uitwerking nauwe afstemming met een groot aantal betrokkenen en wellicht ook (landelijke) experimenteerruimte om over grenzen van stelsels heen te kunnen samenwerken.

4 De vertaling naar de Opdracht

De gemeente Utrecht besteedt de hulp bij het huishouden aan in een enkele Opdracht waarvoor maximaal vier Aanbieders worden gecontracteerd. In dit hoofdstuk leest u waaruit deze Opdracht bestaat en wat hierbij van Aanbieders verwacht wordt.

4.1 De Opdracht

De gemeente zoekt een partner die de hulp bij het huishouden voor de inwoners van de gemeente Utrecht kan verzorgen. Deze maatwerkvoorziening kan momenteel in verschillende vormen worden geboden: HbH1 en HbH2.

HbH1 is aan de orde wanneer iemand zelf de regie op het huishouden kan voeren. Dit betreft hulp bij niet complexe situaties, dus bijvoorbeeld een Cliënt die nog het een en ander zelf kan, maar wel wat ondersteuning nodig heeft in het huishouden.

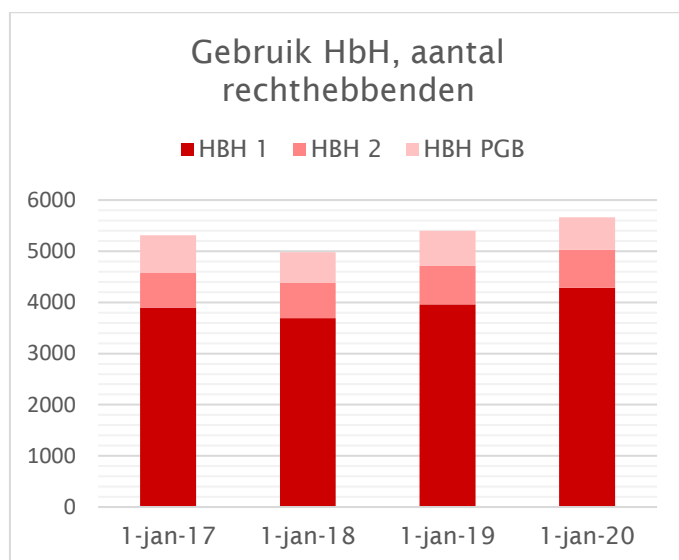
HbH2 is aan de orde wanneer iemand zelf de regie op het huishouden niet meer kan voeren. Er wordt dan een meer intensieve ondersteuning geboden. Zoals elke maatwerkvoorziening kan ook HbH in de vorm van een Pgb worden geleverd.

De huidige cliëntprofielen zijn uitgewerkt in bijlage 1 van dit document.

4.2 De omvang

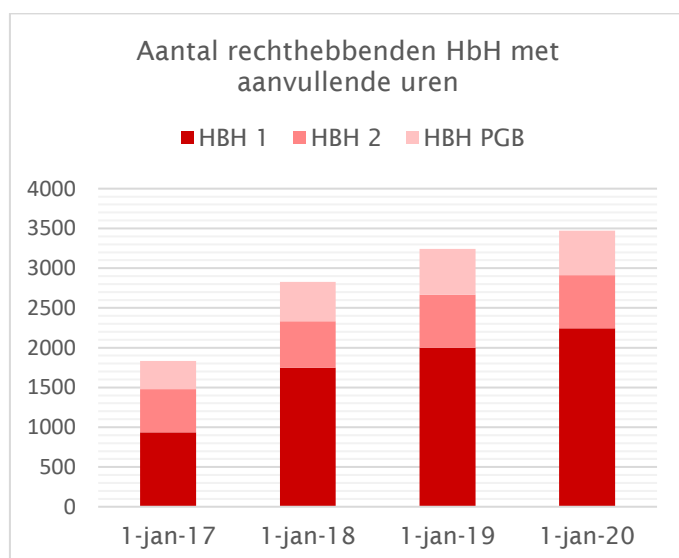
De vraag naar HbH is de afgelopen jaren, sinds januari 2018², toegenomen. In onderstaande figuur is dit inzichtelijk gemaakt. Met name de zorg in natura (HbH1 en HbH2) neemt toe. Er vindt een daling plaats van het aantal rechthebbenden met een Pgb.

² Per 1 april 2017 zijn er 319 rechthebbenden overgegaan naar de Wlz. Het effect hiervan is terug te zien in het aantal rechthebbenden HbH 1 per 1 januari 2018.



Figuur: Gebruik HbH 2017-2020

Het aantal rechthebbenden van HbH is vanzelfsprekend van grote invloed op de kosten. Daarnaast is het aantal uren per rechthebbende en de prijs die wij hiervoor betalen van invloed. In Utrecht werken we met een [basisvoorziening van 105 uur](#)³ en aanvullende uren waar nodig. Wanneer iemand hier niet voldoende aan heeft om een schoon huis te realiseren, worden aanvullende uren toegekend voor bijvoorbeeld de was, klaarzetten van de maaltijd, extra hygiëne, etc. In onderstaande figuur is het aantal rechthebbenden met aanvullende uren weergegeven. Ook hierbij zien we een stijgende trend. Ongeveer 60% van alle rechthebbenden ontvangt bovenop de basisvoorziening aanvullende uren.

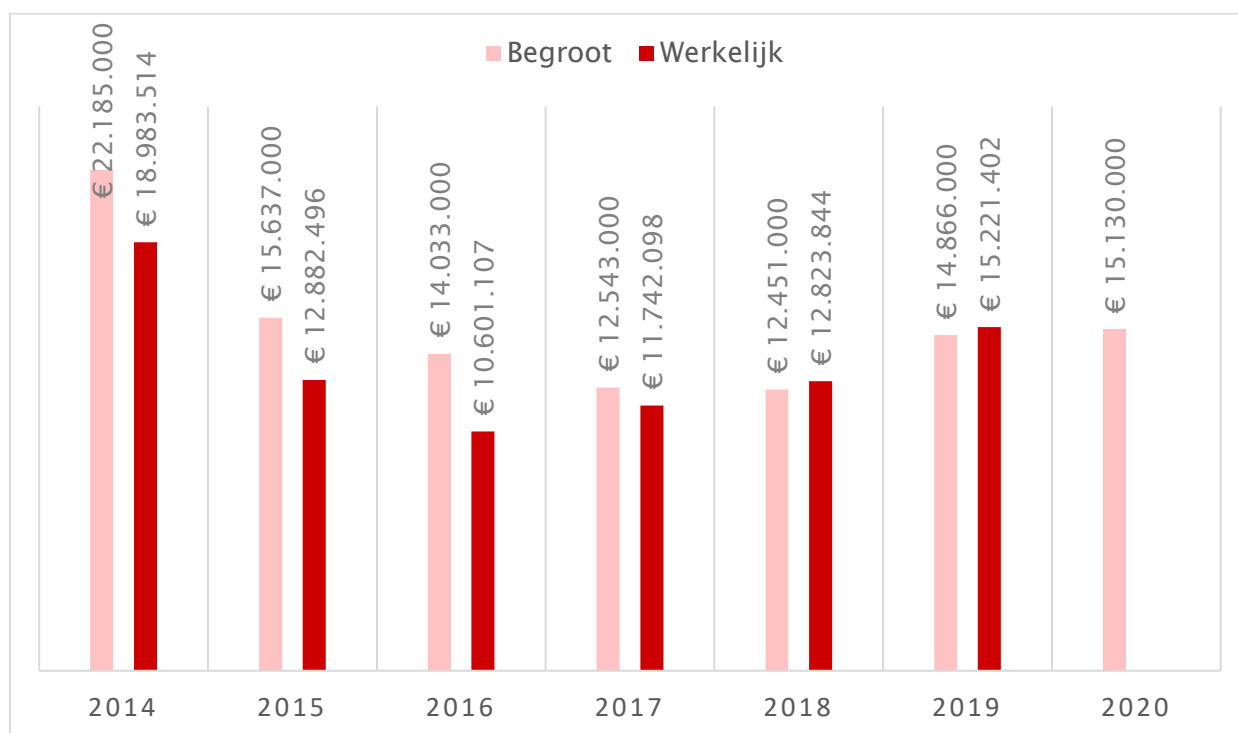


Figuur: Aanvullende uren HbH 2017-2020

³ Op basis van het rapport "Normering van de basisvoorziening 'Schoon Huis'" van KPMG en HHM, dat naar aanleiding van de uitspraak van de CRvB over de gemeente Utrecht is opgesteld.

4.3 Opdrachtwaarde

De kostenontwikkeling gedurende afgelopen jaren zijn als volgt:



Gebaseerd op de uitgave 2019 betekent dit dat de opdrachtwaarde circa € 144,4 miljoen betreft uitgaande van de beoogde contractduur inclusief optiejaren (max 9 jaar).

4.4 Taakgerichte financiering

De gemeente Utrecht heeft een sterke voorkeur voor het werken met een taakgerichte financiering. Dit vanwege de lagere administratieve lasten voor zowel de Aanbieders als de gemeente en de maximale ruimte die dit biedt aan de professionals van de Aanbieder om maatwerk binnen de hulp bij het huishouden mogelijk te maken.

Conform de definitie van de VNG betekent dit dat de gemeente voor de uitvoering van de ondersteuning voor een (deel)populatie een taak heeft gegeven aan een Aanbieder en deze Aanbieder de vrijheid heeft om, binnen de kaders, de invulling van deze taak vorm te geven. Concreet betekent dit dat er met een Aanbieder afspraken worden gemaakt over het budget met een gemiddeld aantal Cliënten dat gedurende het jaar ondersteuning gaat ontvangen. De gemeente Utrecht noemt het totaal bedrag dat aan de Aanbieder wordt verstrekt 'het vierkant'.

Gedurende het jaar wordt dit gemonitord en bij een substantiële afwijking vindt er nader overleg plaats om deze te duiden en eventuele bijstelling van het budget te bespreken.

4.5 Aantal te contracteren Aanbieders

Voor deze Opdracht contracteren wij maximaal vier Aanbieders. Om samenwerking in de wijk, signalering, sturing en innovatie eenvoudiger vorm te geven, werken we met een beperkt aantal Aanbieders. De gebiedsindeling is onderwerp van de dialoog.

4.6 Looptijd van de Overeenkomst

Met de nieuwe werkwijze werken we aan een duurzame ontwikkeling en verbetering van de hulp bij het huishouden in Utrecht. Het is geen verandering die je voor 'eventjes' doet. De nieuwe werkwijze is gebaat bij tijd. De relaties tussen partners moeten worden opgebouwd, je investeert in elkaar en er moet vertrouwen zijn dat die tijd er ook is. In het kader van partnerschap kiezen wij daarom voor een contractperiode tot 1 januari 2025 met drie verlengingsopties van 2 jaar. Daarmee loopt het contract tot uiterlijk 1 januari 2031. De Overeenkomst gaat conform planning in op 1 januari 2022.

4.7 Utrecht: Ruimte voor iedereen

In het coalitieakkoord 2018–2022: Utrecht: ruimte voor iedereen, stelt de gemeente zich tot doel een stad van Gezond Stedelijk Leven te zijn; we investeren in de ontwikkeling van kansrijke en duurzame economische sectoren en banen, zodat mensen aan het werk kunnen. Utrecht wil koploper zijn als het gaat om de verandering naar een duurzame energievoorziening en economie. We versnellen de verandering van onze energiesystemen om zo snel mogelijk klimaatneutraal te worden. We koppelen deze transitie aan de groei van onze stad, de daarbij horende ruimtelijke ontwikkelingen en mobiliteitssprong.

4.7.1 Speerpunten Duurzaamheid

- Onder het thema 'Gezond Stedelijk Leven' zet de gemeente in op de verdere ontwikkeling van een gezonde en klimaatbestendige stad.
- De gemeente wil zo snel mogelijk klimaatneutraal zijn, en zet hierbij in op zonnepanelen, verduurzaming van onze eigen inkoop en vastgoed, een plan om stadsverwarming te verduurzamen en woningen van het gas af te krijgen.
- De gemeente heeft als doelstelling om in 2025 volledig uitstootvrij te bevoorraden in de binnenstad.
- Utrecht 100% circulair in 2050: in de circulaire economie behouden materialen en producten na gebruik hun waarde. Als deelnemer van de Green Deal Circulair Inkopen, het Grondstoffenakkoord en het convenant "Beton in een circulaire economie" heeft de gemeente als doel in 2022 33% van het inkoopvolume circulair in te kopen, met zo weinig mogelijk gebruik van schaarse grondstoffen. De gemeente houdt voeling met de ontwikkelingen in de markt en daagt de markt ook uit om op vernieuwende wijze aan de

verduurzaming van de stad bij te dragen. Ziet u in deze Opdracht kansen voor circulair inkopen die de gemeente niet heeft gezien, gebruikt u dan alstublieft de mogelijkheid tot het stellen van vragen.

- De gemeente koopt alleen hout in dat FSC-gecertificeerd of daaraan gelijkwaardig is.
- Utrecht is een 'Global Goals City' en zet zich in voor duurzame ontwikkelingsdoelen: de Global Goals. Binnen de mogelijkheden richt de gemeente zich op de mate waarin u als ondernemer verantwoord en transparant onderneemt. Zowel in uw bedrijfsvoering als in de gehele keten (eerlijke handel).
- De gemeente wil de laagste werkloosheid van Nederland realiseren.
- De gemeente werkt aan de toegankelijkheid van de stad voor iedereen (Agenda 22). Daarbij past de gemeente de Utrecht Standaard Toegankelijk toe op het (ver-)bouwen van eigen gebouwen.

De gemeente stuurt in haar rol als Opdrachtgever van haar inkopen op deze ambities. Dit betekent voor Aanbieders dat de gemeente – naast prijs en kwaliteit – ook aandacht heeft voor maatschappelijke thema's in het inkoopproces.

4.7.2 Speerpunten Social Return

Op deze Opdracht zal social return van toepassing zijn waarbij wij voornemens zijn om een SR percentage van 5% van de totale opdrachtsom te zullen eisen.

Utrecht staat voor grote uitdagingen. Na jaren van toenemende krapte, vond er in de loop van 2019 een verandering plaats. De economische groei vertraagde en het aantal vacatures nam licht af. Door de uitbraak van het coronavirus vond de omslag op de arbeidsmarkt veel sneller en heftiger plaats dan verwacht.

De precieze gevolgen van de coronacrisis voor Utrecht zijn onzeker en onvoorspelbaar. We verwachten dat de stad zich moet voorbereiden op een economische crisis. Deze crisis, en wat er op volgt, zal ontegenzeggelijk zijn weerslag hebben op het maatschappelijk leven en het sociale klimaat. Het zal vele Utrechters direct raken in hun vertrouwen in de toekomst, baan zekerheid en sociale omgang.

4.7.2.1 Social return: op weg naar duurzaam werk

De gemeente wil dat alle inwoners kunnen profiteren van de groei van de stad. Daarvoor willen we samen met de aanbieders van Hulp bij het Huishouden werken aan een inclusieve arbeidsmarkt. Via social return willen we zoveel mogelijk mensen die een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt hebben aan het werk helpen. Hiervoor heeft de gemeente een aantal belangrijke opgaven geformuleerd.

4.7.2.2 Werkbeweging

We zien dat er nog een groep Utrechters achterblijft. Zij hebben meer ondersteuning nodig bij de beweging richting werk. Samen met de Aanbieders willen we voor deze groep mensen meer passende banen creëren.

4.7.2.3 Werk voor iedereen

Utrecht wil nu en in de toekomst zoveel mogelijk goed en opgeleid talent beschikbaar hebben voor de arbeidsmarkt. En dat het aantal banen duurzaam meegroeit met de groei van de stad. Dat is niet alleen voor ons als gemeente belangrijk maar ook voor onze partners uit het bedrijfsleven. Samen met bedrijven, onderwijsinstellingen en maatschappelijke organisaties werkt de gemeente Utrecht in vier marktgroepen (Gezondheidszorg, Bouw en energietransitie, Onderwijs en ICT) via verschillende (langdurige) projecten aan deze doelstelling.

4.7.2.4 MBO Uitvoeringsplan

Gemeente Utrecht gaat het mbo de komende jaren een impuls geven. In het uitvoeringsplan 'Sterk Utrechts mbo 2020–2022' staan vier ambities die het mbo en de studenten verder kunnen helpen. De gemeente wil dat iedereen in Utrecht kennis kan maken met de talenten van de Utrechtse mbo-studenten. Talenten die we als stad hard nodig hebben voor een sterke Utrechtse economie. De gemeente Utrecht wil als werkgever een voorbeeld zijn en stageplekken realiseren.

4.7.2.5 Sociaal ondernemers

We vinden het belangrijk dat de aanbieders van Hulp bij het Huishouden gedurende deze opdracht ook de samenwerking met sociaal ondernemers aangaat die met hun maatschappelijke impact waarde aan onze stad geven.

Graag willen wij de aanbieders via social return bij deze opgaven betrekken en samen tot invullingen komen die ook uw bedrijfsvoering versterken.

Zie tevens www.utrecht.nl/socialreturn

4.7.3 Speerpunten gezondheid

De stedelijke ambitie 'Gezond stedelijk leven voor iedereen' is omarmd door het college in het coalitieakkoord en uitgewerkt in de gemeentelijke nota Volksgezondheidsbeleid 2019–2023. Als gemeente Utrecht hebben we een preventieve taak om de gezondheid van Utrechters te bevorderen en te beschermen. Momenteel is dit heel actueel met Covid19 en hierin trekken we samen op met de GGD Regio Utrecht. Om gezondheidswinst te kunnen behalen, zetten we als gemeente samen met de stad extra in op een aantal speerpunten. Op deze aanbesteding zijn de speerpunten 'Gezond werkgeverschap', 'Gezond ouder worden', en 'Gezond opgroeien' van toepassing.

4.7.3.1 Gezond werkgeverschap

Gezond en Veilig werken is belangrijk voor elke beroepsgroep, maar vooral als er gewerkt met mensen in (tijdelijke) kwetsbare posities. Naast de [basisregels](#) voor corona is de [hygiëne](#) van groot belang ter voorkoming van infectieziektes. Ook aandacht voor stressfactoren van medewerkers is belangrijk voor duurzame inzetbaarheid.

4.7.3.2 Gezond ouder worden

Het aantal ouderen (65+) in de stad stijgt behoorlijk de komende jaren. We zien dat steeds meer ouderen in Utrecht onvoldoende regie op het eigen leven ervaren en vaker aangeven minstens twee chronische aandoeningen te hebben (VMU, 2016). We zetten als gemeente in op preventie om de gezondheid van ouderen en kwetsbare Utrechters te versterken in aansluiting op het stedelijk [beleid voor ouderen](#) en de [Wmo](#), c.q. het Utrechts landschap voor zorg en ondersteuning. Met als doel dat Utrechters zich langer gezond voelen, zelfstandig kunnen wonen en meedoen.

4.7.3.3 Gezond opgroeien

We willen dat alle kinderen gezond en veilig kunnen opgroeien, kunnen meedoen en hun talenten kunnen ontwikkelen in een veilige en stimulerende omgeving.

5 De aanbestedingsprocedure en wijze van aanmelden

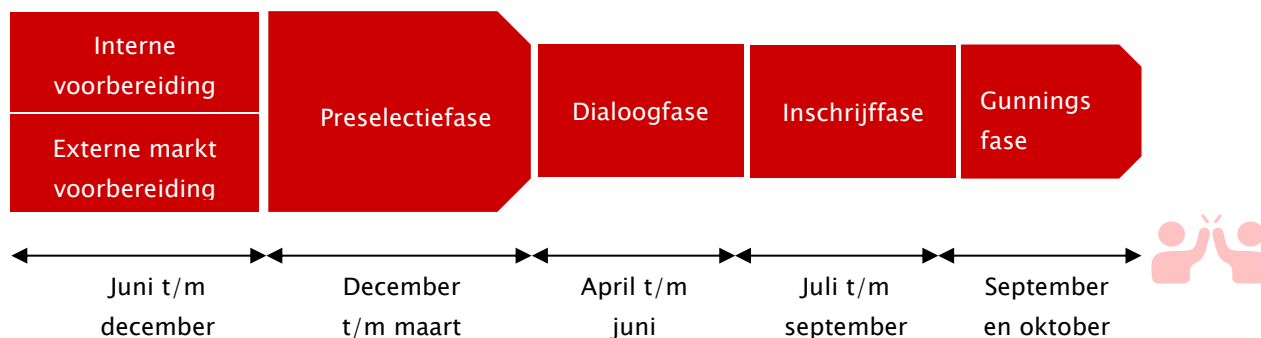
De hulp bij het huishouden is een uitdagende Opdracht waarbij wij samen met Aanbieders gedurende de aanbesteding op zoek willen gaan naar oplossingen voor de geschetste uitdagingen in hoofdstuk 1, 2 en 3. Het is daarom onze ambitie om samen met een selectie van Aanbieders de uitvoeringsvoorwaarden van de Opdracht vorm te geven. Om deze samenwerking in een aanbesteding vorm te geven kiezen we voor een Dialooggerichte aanbestedingsprocedure. Deze procedure hiervoor lichten we hier kort toe.

5.1 Dialooggerichte aanbesteding

Deze Opdracht wordt aanbesteed op basis van de 'sociale en andere specifieke diensten' zoals deze is beschreven in de artikelen 2.6a, 2.38 en 2.39 van de Aanbestedingswet 2012.

Tijdens deze procedure gaan wij na een preselectie met maximaal vier Geselecteerde gegadigden individuele en vertrouwelijke gesprekken aan om over de wijze van uitvoering van de Opdracht te praten. Na de dialoofase volgt de fase waarin de Geselecteerde gegadigden hun definitieve aanbidding opstellen en indienen. Wij gunnen deze aanbesteding op basis van de 'economisch meest voordelige Inschrijving' gebaseerd op de beste prijs-kwaliteit verhouding. De (voorlopige) Gunningscriteria worden in hoofdstuk 9 verder toegelicht.

Schematisch ziet het proces er als volgt uit:



5.1.1 Preselectiefase

Met de publicatie van het Preselectiedocument is de preselectiefase gestart. Het voeren van individuele en vertrouwelijke dialogen tijdens een aanbesteding is tijd- en arbeidsintensief. Zowel voor u als Aanbieder als voor ons als gemeente. In het licht van het beperken van administratieve lasten kiezen we er daarom voor om een preselectiefase te houden. Op basis van de Selectiecriteria selecteren wij maximaal vier Aanbidders waar we mee in dialoog treden. De Selectiecriteria zijn meer in detail uitgewerkt in hoofdstuk 7.

5.1.2 Dialoofase

Met de maximaal vier Geselecteerde gegadigden wordt vervolgens een dialoog gevoerd over diverse onderwerpen ten aanzien van deze Opdracht. Het betreft individuele en vertrouwelijke gesprekken per Geselecteerde gegadigde. We gebruiken de dialoofase in onze aanbesteding omdat wij graag samen met de Geselecteerde gegadigden tot invulling willen komen van bepaalde onderdelen van deze Opdracht. Onderdelen waarin wij op voorhand nog geen keuze kunnen of willen maken, maar die wel bepalend zijn voor de kwaliteit van de uitvoering. In hoofdstuk 8 gaan we meer uitgebreid in op de door ons beoogde onderwerpen en procedure verloop.

5.1.3 Inschrijffase

Op basis van de dialoofase stellen wij onze definitieve aanbestedingsvoorwaarden op die wij vervolgens aan de Geselecteerde gegadigden voorleggen. Elke deelnemer stelt vervolgens zijn Aanbieding samen op basis van de eisen en Gunningscriteria genoemd in de dan beschikbaar gestelde Aanbestedingsdocumenten.

5.1.4 Gunningsfase

De gunning volgt na de beoordeling aan de hand van onze Gunningscriteria die verder zijn uitgewerkt in hoofdstuk 9.

5.2 Eenmaal aanmelden

U mag maar één keer meedoen aan de aanbesteding als hoofdaanbieder of onderdeel van een Combinatie. Als u zich meerdere malen aanmeldt, hetzij zelfstandig of als partner in een Combinatie, zullen alle uitgebrachte Aanmeldingen van deze Aanbieder, hetzij zelfstandig of in Combinatie, terzijde worden gelegd en worden uitgesloten van de aanbesteding. Wel is het mogelijk om na de Inschrijving als Onderaannemer aan de hoofdaanbieder of Combinatie toegevoegd te worden. Hier moet u toestemming voor vragen, en die toestemming zullen wij niet op onredelijke gronden weigeren. Het toevoegen van een Onderaannemer mag geen wezenlijke wijziging van de Opdracht betekenen.

5.3 Samen met andere Aanbieders aanmelden

U kunt zich zelfstandig voor deze Opdracht aanmelden, of gebruik maken van de kennis en expertise van collega Aanbieders en gezamenlijk inschrijven op de Opdracht om beter invulling te geven aan de inhoud van deze Opdracht. Hieronder worden de verschillende manieren van samen met andere Aanbieders aanmelden toegelicht.

5.3.1 Aanmelden als Samenwerkingsverband

Als u zich niet zelfstandig aanmeldt, dan meldt u zich voor ons aan als een Samenwerkingsverband. Onder een Samenwerkingsverband scharen wij dus alle Aanmeldingen die niet zelfstandig gedaan worden. Een Samenwerkingsverband kent in deze aanbesteding verschillende gradaties, die we hieronder uitwerken. De gemeente heeft hierin geen voorkeur, het is aan u als Aanbieder om een keuze te maken in de wijze waarop u zich wilt aanmelden voor deze procedure.

5.3.1.1 Aanmelden als Combinatie

Aanmelden als een Combinatie betekent dat u zich samen met (een) andere Aanbieder(s) opwerpt als hoofdaanbieders. Elke Aanbieder in de Combinatie is zelfstandig voor 100% aansprakelijk voor uitvoering van de Overeenkomst. Bij een Aanmelding als een Combinatie vragen wij u om een penvoerder aan te wijzen.

Mocht u aanmelden als een Combinatie, dan mag u alle kennis en ervaring van alle deelnemers aan de Combinatie inbrengen voor de Opdracht. Verder is het zo dat leden van de Combinatie geen zelfstandige Aanmelding meer mogen doen, of als lid van een andere Combinatie mogen aanmelden. Ook mag u zich niet beschikbaar stellen als Onderaannemer van een andere Aanmelding indien dit de mededinging schaadt.

Tenslotte tellen wij een Aanmelding als een Combinatie als één Aanmelding. Ongeacht

de omvang van de Combinatie en de hoeveelheid Aanbieders die hierin deelnemen. Als u wilt aanmelden als een Combinatie dan dient u dat aan te geven in het UEA. Bij Deel IIA 'wijze van deelneming' schrijft u de rechtspersonen die deelnemen in de Combinatie. Let u erop dat ALLE leden van de Combinatie afzonderlijk een UEA dienen in te vullen!

5.3.1.2 Aanmelden met een hoofd-onderaannemingsconstructie

Alle samenwerkingen anders dan een Combinatie (zoals bedoeld in paragraaf 5.3.1.1) is voor de gemeente een hoofd-onderaannemingsconstructie. De collega Aanbieders die onder aanvoering van een hoofdaanbieder worden ingezet voor deze procedure moet u zoveel als mogelijk kenbaar maken bij Aanmelding. Het is niet nodig dat de samenwerking tussen de hoofdaanbieder en collega Aanbieder geformaliseerd is in de vorm van bijvoorbeeld een Overeenkomst. Hoe u vorm geeft aan de samenwerking is dus aan u.

Wel is het zo dat wij zo veel als mogelijk transparantie van u vragen ten aanzien van de inzet van Onderaannemers. U dient deze Onderaannemers te noemen in deel IID van het UEA. Deze Onderaannemers zijn NIET verplicht ook nog zelf een UEA in te vullen.

Een Aanbieder kan door meerdere hoofdaanbieders worden ingezet als Onderaannemer, zolang de mededinging maar niet wordt geschaad.

5.3.1.3 Aanmelden met een beroep op Derden

In deze procedure stellen wij eisen aan uw technische bekwaamheid (zie Geschiktheidseis). Als u niet zelfstandig aan deze referentie eis kunt voldoen, dan kunt u hiervoor een andere Aanbieder of moederorganisatie inzetten. Als u een andere Aanbieder of moederorganisatie moet inzetten om aan de eisen te voldoen dan spreekt de gemeente van een beroep op Derden.

In feite zijn dit ook Onderaannemers zoals bedoeld in de paragraaf 5.3.1.2. Echter, omdat u de andere Aanbieder of moederorganisatie MOET inzetten om te voldoen aan de eisen, verplichten wij u om deze Aanbieder of moederorganisatie ook daadwerkelijk in te zetten gedurende de uitvoering van de Overeenkomst. Indien u een andere Aanbieder gebruikt om te voldoen aan de Geschiktheidseisen dan dient u de uitvoeringsverklaring Onderaannemer bij uw Inschrijving te voegen. Hiervoor is een format beschikbaar, toegevoegd als document Uitvoeringsverklaring Onderaannemer.

U dient in de UEA onder Deel II C 'Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten' aan te geven op welke moederorganisaties en Aanbieders u een beroep doet om te voldoen aan de eisen.

LET OP! De moederorganisatie of andere Aanbieder die in deze categorie vallen dienen tevens ieder apart een UEA in te vullen.

5.3.2 Samenwerkingen NA selectie en voorlopige gunning

Het is mogelijk dat u NA de selectie en voorlopige gunning tot inzicht komt dat het bestaande Samenwerkingsverband gewijzigd moet worden om beter aan de vraag te kunnen voldoen. Hieronder schetsen wij de mogelijkheden hiertoe.

5.3.2.1 Aanbieders laten afvallen in het Samenwerkingsverband

In het geval leden van het Samenwerkingsverband willen uitstappen, gelden de volgende restricties. Voor leden van een Combinatie en Aanbieders en/of moederorganisaties waarop u een beroep heeft gedaan in het kader van uw geschiktheid (Derden) geldt de stelregel dat deze niet meer kunnen uitstappen. Dit zou mogelijk consequenties kunnen hebben voor de geschiktheid van het Samenwerkingsverband als geheel.

Wij raden u dus aan, wanneer u wilt gaan aanmelden als een Combinatie of gebruik wilt maken van een Aanbieder om te voldoen aan de Geschiktheidseisen, dit weloverwogen te doen. U bent in principe gedurende de gehele contracttermijn aan elkaar verbonden.

Dit is anders voor Aanbieders die worden ingezet als Onderaannemer zoals bedoeld in paragraaf 5.3.1.2. U kunt Aanbieders in deze categorie in principe vrijelijk inwisselen en laten afvallen.

Voor alle wisselingen geldt dat u deze vooraf kenbaar dient te maken aan de gemeente. De gemeente zal wijzigingen in het Samenwerkingsverband niet op onredelijke gronden weigeren. Wel is het zo dat wijzigingen in het Samenwerkingsverband altijd een positief inhoudelijk effect op de uitvoering van de Overeenkomst moet betekenen om de wijziging goed te laten keuren.

5.3.2.2 Zorgaanbieders toevoegen aan het Samenwerkingsverband

Het is in vrijwel alle gevallen mogelijk om later Aanbieders te laten aansluiten bij een Samenwerkingsverband (of voor zelfstandig Aanbieders, om een Samenwerkingsverband op te starten). De restrictie hierbij is dat de betreffende Aanbieder niet mag verkeren in de situaties van de Uitsluitingsgronden. Om dit te kunnen verifiëren dient u deze wijziging vooraf kenbaar te maken aan de gemeente zodat deze de noodzakelijke controle hierop kan uitvoeren.

5.4 Vragen stellen over de aanbesteding

5.4.1 Vragen over de aanbesteding

Speciaal voor deze aanbesteding organiseert de gemeente op 15 december 2020 de mogelijkheid om via Teams digitaal uw vragen persoonlijk te stellen. Dit vraaggesprek richt

zich met name op de inkoop- en aanmeld technische onderdelen van deze aanbesteding. Denk hierbij aan de wijze waarop u uw Aanmelding moet indienen, de werking van TenderNed, vragen over de 'UEA' en vragen over de diverse gevraagde verklaringen. Dit vraaggesprek duurt maximaal een half uur en vindt in een vertrouwelijke één-op-één setting plaats.

Als u gebruik wilt maken van deze gelegenheid dan verzoeken wij u om u aan te melden via de berichtenmodule op TenderNed. Geef hierbij dan alstublieft aan welk half uur van de dag u langs wilt komen. Afspraken worden toegewezen op 'first come – first serve' basis en uitsluitend op het hele en halve uur.

Afhankelijk van het verloop van de afspraken en de gestelde vragen overwegen wij nog een ronde met digitale afspraken en/of een informatiebijeenkomst te organiseren. Het blijft de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Gegadigde om tijdig en conform de eisen aan te melden.

U kunt ook via TenderNed vragen stellen en/of opmerkingen maken over de Aanbestedingsdocumenten. Dit kan uiterlijk tot de daarvoor aangegeven datum op TenderNed. De gemeente beantwoordt uw vragen doorlopend. Het is voorstelbaar dat onze beantwoording aanleiding geeft tot nadere vragen. Stel uw vragen daarom tijdig, zodat u voor de uiterste datum nog eventuele vervolgvragen kunt stellen.

Alle antwoorden op de gestelde vragen worden geanonimiseerd beschikbaar gesteld aan alle geregistreerde geïnteresseerde Gegadigden. Het kan zijn dat er nog geen antwoord geformuleerd kan worden op gestelde vragen, omdat deze tijdens de dialoofase aan de orde komen.

5.4.2 Nota van inlichtingen

Tenminste tien kalenderdagen vóór de uiterste datum voor het indienen van de Aanmeldingen stelt de gemeente een Nota van inlichtingen op met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van inlichtingen stelt de gemeente ter beschikking via TenderNed en is een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten in de preselectiefase. De gemeente garandeert niet dat zij vragen beantwoordt die worden gesteld nadat de Nota van inlichtingen is gepubliceerd. Indien na de Nota van inlichtingen vragen worden gesteld en worden beantwoord, dan zal de gemeente bepalen of de tien dagen opnieuw ingaan. Mochten gegeven antwoorden strijdig zijn met elkaar, dan meldt u dit zo spoedig mogelijk via TenderNed.

Na deze informatieronde staan de Aanbestedingsdocumenten definitief vast.

Als niet tijdig, dat wil zeggen tien dagen voor het verstrijken van de aanmeldtermijn, over een gebrek in de aanbestedingsprocedure is geklaagd, vervalt of het recht voor Gegadigden

verwerkt om dit in een juridische procedure, nadat de Aanmeldingen zijn voltooid en het voornemen van selectie bekend is gemaakt, aan de orde te stellen.

5.5 Contactpersoon

De communicatie over deze aanbesteding verloopt uitsluitend digitaal via TenderNed. In noodgevallen kunt u contact opnemen met de heer J. Veenendaal via 06-28482252 of j.veenendaal@utrecht.nl.

5.6 Uiterste inleverdatum Aanmeldingen

U dient uw Aanmelding op de juiste wijze vóór de daarvoor aangegeven datum op TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een Aanmelding in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de Aanmelding is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

5.7 Planning van de aanbesteding

De planning voor deze aanbesteding staat hieronder, waarbij opgemerkt dat de planning die weergegeven is in TenderNed leidend is in geval van tegenstrijdigheden. Om de tijd optimaal te benutten streven we ernaar ons strikt aan deze planning te houden. Door onvoorziene omstandigheden kan het zijn dat er wijzigingen optreden. U kunt dan ook geen rechten ontleen aan deze planning.

Wanneer	Wat
Publiceren van de oproep aan Aanbieders om deel te nemen aan de dialoog om te komen tot de contractering hulp bij het huishouden.	1 december 2020
Ruimte voor het schriftelijk indienen van vragen door Aanbieders. De reacties hierop worden zo snel mogelijk beantwoord en gepubliceerd. Let op: dit is een doorlopende vragenronde. Stel uw vragen tijdig, zodat u ruimte heeft om na de beantwoording van de gemeente nog eventuele vervolgvragen te stellen.	1 december 2020 tot 11 januari 2021, 12:00 uur
Publiceren Nota van inlichtingen selectiefase	20 januari 2021

Uiterste datum van Aanmelden	1 februari 2021, 12:00 uur
Publiceren Selectiebeslissing	22 februari 2021
Dialoofase	Start 22 maart 2021
Publiceren van de oproep aan Aanbieders Om een Inschrijving in te dienen om te komen tot de contractering hulp bij het huishouden.	Eind mei 2021
Uiterste datum van Inschrijven	Medio augustus 2021
Gunning	September 2021
Beoogde aanvang hulp bij het huishouden	Ca 1 januari 2022

5.8 Vergoeding voor deelname aan de aanbesteding

Wij realiseren ons dat deze Dialooggerichte aanbesteding veel van Aanbieders vergt. Daarom spannen wij ons maximaal in om nodeloze administratieve last te voorkomen. Dan nog steeds verwachten wij dat u een bovengemiddelde inspanning levert voor het meedoen aan de dialoofase van deze aanbesteding. Bijvoorbeeld de dialooggesprekken van ongeveer een dagdeel per gespreksronde, voorbereidings- en naslagwerk. Daarom verstrekken we na de dialoofase een vergoeding van € 15.000 exclusief btw voor de afvallende partijen, bij een ingediende geldige Inschrijving.

6 Selectiefase voor dialooffase

6.1 Selectieprocedure

U komt in aanmerking voor deelname aan de dialooffase wanneer:

1. Geen van de Uitsluitingsgronden op u, uw Combinant(en) en uw eventuele Onderaannemers (waarop u zich beroept voor de Geschiktheidseisen) van toepassing zijn. Deze zijn uitgewerkt in paragraaf 6.2. En;
2. Uw Aanmelding voldoet aan de Geschiktheidseisen. Deze zijn uitgewerkt in paragraaf 6.3. En;
3. Uw Aanmelding bij de beste vier Aanmeldingen behoort en een minimale score van 60 punten heeft behaald op beide Selectiecriteria, na de beoordeling op basis van de Selectiecriteria uitgewerkt in hoofdstuk 7. De vier Aanmeldingen die het hoogste aantal punten behalen op de Selectiecriteria worden vervolgens geselecteerd voor de dialooffase. Bij minder dan vier Aanmeldingen geldt nog steeds dat elke Aanmelding een minimale score van 60 punten op beide Selectiecriteria dient te halen om in aanmerking te komen voor deelname aan de dialooffase.

Elke Aanmelding die niet voldoet aan de Uitsluitingsgronden die van toepassing zijn, valt af. De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige selectie de officiële bewijsstukken die behoren bij de Selectiecriteria van de Aanmelders die voorlopig als Gegadigden geselecteerd zijn, op te vragen.

6.2 Uitsluitingsgronden

Bij uw Aanmelding levert u het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (hierna: UEA) in. In het UEA geeft u aan of de van toepassing verklaarde Uitsluitingsgronden op u en uw eventuele Onderaannemers van toepassing zijn. De van toepassing zijnde Uitsluitingsgronden worden genoemd in het UEA. Dit document is toegevoegd aan de publicatie op TenderNed.

Indien u gebruik maakt van een Onderaannemer om te voldoen aan de Geschiktheidseisen levert u tevens het ondertekende document 'uitvoeringsverklaring Onderaannemer' in bij uw Aanmelding. Dit document is toegevoegd aan de publicatie op TenderNed.

Als één van de Uitsluitingsgronden op u (en eventuele Onderaannemers waarop u zich beroept) van toepassing zijn, sluit de gemeente u uit van verdere deelneming aan de procedure.

6.2.1 UEA

Ernstige beroepsfouten

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument vraagt u tevens of uw onderneming zich schuldig heeft gemaakt aan ernstige beroepsfouten. Hierbij is het volgende van belang. De gemeente vindt dat uw onderneming in ieder geval een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming (waar ook haar medewerkers, vertegenwoordigers en ondergeschikten onder vallen) met kwade opzet voordeel verschaft of heeft verschaft aan een medewerker, ondergeschikte of vertegenwoordiger van de gemeente.

De gemeente vindt dat uw onderneming verder in ieder geval ook een ernstige beroepsfout heeft begaan indien uw onderneming zich bij eerdere (overheids)opdrachten voor de gemeente schuldig heeft gemaakt aan grove wanprestatie of (wan)gedrag dat ernstige twijfel doet rijzen aan de betrouwbaarheid van uw onderneming.

De gemeente kan bij deze aanbestedingsprocedure gebruik maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob) om te toetsen of er bij een Aanmelder en/of Inschrijver sprake is van één van de verplichte of facultatieve Uitsluitingsgronden, waaronder de hierboven genoemde ernstige beroepsfout. De gemeente kan hierover aan het Landelijk Bureau Bibob advies vragen. Het advies dat het Landelijk Bureau Bibob op basis van de uitkomst van haar onderzoek zal uitbrengen, is voor de gemeente niet bindend. De gemeente beoordeelt een Aanmelder en/of Inschrijver zelf, mede aan de hand van het advies.

De gemeente kan in geval van toepassing van de Wet Bibob aan een Aanmelder en/of Inschrijver verzoeken een vragenformulier als bedoeld in artikel 30, vijfde lid van de Wet Bibob in te vullen. Dit vragenformulier is erop gericht gegevens te verkrijgen, zodat het Landelijk Bureau Bibob onderzoek kan doen. U bent dan verplicht de voor het onderzoek noodzakelijke gegevens en bescheiden te verschaffen. Indien u weigert om (voldoende) gegevens te verschaffen, merkt de gemeente uw Aanmelding en/of Inschrijving aan als een onaanvaardbare Aanmelding en/of Inschrijving en zal deze om die reden afwijzen.

Officiële bewijsstukken

De gemeente behoudt zich het recht voor om bij de voorlopige Selectiebeslissing en/of Gunningsbeslissing aan u, en eventuele Onderaannemers, de officiële bewijsstukken die behoren bij de Uitsluitingsgronden op te vragen, voor zover de desbetreffende bewijsstukken niet rechtstreeks en kosteloos door raadpleging van een nationale databank zijn te verkrijgen. U levert de gevraagde bewijsstukken binnen zeven kalenderdagen na verzoek aan.

Let op: De Gedragsverklaring Aanbesteden (hierna: GVA) dient als officieel bewijsstuk, vraag deze tijdig aan.

6.3 Geschiktheidseis

De gemeente wenst voor deze Opdracht en langdurig partnerschap aan te gaan met maximaal vier Aanbieders die voldoende ervaring hebben binnen een samenwerking van die aard. We hanteren onderstaande Geschiktheidseis.

6.3.1 Technische bekwaamheid

De hulp bij het huishouden is voor ons meer dan alleen schoonmaak. De gemeente ziet vele voordelen bij het vervullen van (vroeg)signalering in de hulp bij het huishouden, door de Hulp die bij mensen thuis komt. Zie hiervoor paragraaf 3.2.

We zijn ons er ook van bewust dat vooral de vier Aanbieders, die de Opdracht gegund krijgen aan zet zijn om deze voordelen te realiseren. Wij vragen u daarom om aan te tonen dat u ervaring heeft met het vervullen van een signaleringsfunctie, zoals beschreven in paragraaf 3.2., in de hulp bij het huishouden.

Deze Geschiktheidseis dient in de vorm van een referentie te worden ingediend bij de Aanmelding. Wij vragen u om hiervoor het document Geschiktheidseis in te vullen en bij te leveren bij de Aanmelding.

Indien u gebruik maakt van een Onderaannemer om te voldoen aan deze Geschiktheidseis voegt u tevens document Uitvoeringsverklaring Onderaannemer toe aan uw Aanmelding.

7 Selectiecriteria

Selectie criterium	Weging
Visie op meedoen door middel van de hulp bij het huishouden	60
Visie op samenwerken	40
Totaal	100%

7.1 Visie op meedoen door middel van de hulp bij het huishouden

7.1.1 Inleiding

Het is onze ambitie dat onze inwoners kunnen meedoen en zo lang mogelijk in een prettige woonomgeving kunnen blijven wonen en waar nodig ondersteuning hiervoor ontvangen. De hulp bij het huishouden vervult hierin een belangrijke rol, want vaak is de aanvraag van de hulp bij het huishouden voor inwoners een eerste kennismaking met de zorg en ondersteuning die vanuit de Wmo wordt geboden. Een schoon huis is onderdeel van de basis die op orde moet zijn om ruimte te (blijven) voelen voor het ondernemen van activiteiten en het onderhouden van sociale contacten. Door tijdig hulp bij het huishouden te organiseren wordt vervuiling of verwaarlozing voorkomen en is inzet van intensievere zorg en ondersteuning minder snel nodig.

7.1.2 Doelstelling

De gemeente wil graag inzicht hebben in uw visie op meedoen voor inwoners door middel van de hulp bij het huishouden. Het doel is om Gegadigden te selecteren van wie wij denken dat zij als organisatie zo veel als mogelijk aansluiten op en invulling kunnen geven aan onze visie op de transformatie, uitgangspunten en de Opdracht (hoofdstuk 2, 3 en 4).

7.1.3 Vraagstelling

Wij willen graag weten waar uw organisatie voor gaat en staat. We vragen u daarom uw visie te geven op de hulp bij het huishouden binnen het Utrechtse model. We vragen u vooral te beschrijven wat belangrijke elementen zijn om deze visie in de praktijk te behalen.

Uw antwoord bestaat uit maximaal drie (3) pagina's A4 enkelzijdig bedrukt (minimale tekengrootte 10) exclusief eventueel voorblad en inclusief eventuele bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan hierboven genoemd, worden de overige pagina's niet meegenomen in de beoordeling.

7.1.4 Beoordelingsrichtlijn

Naarmate de kwalitatieve aspecten van de Aanmelding op dit Selectie criterium beter zijn, wordt de Aanmelding beter beoordeeld. De beoordeling van uw Aanmelding op dit Selectie criterium vindt plaats op een schaal van 0 t/m 100. De score op dit Selectie criterium weegt voor 60 procent mee in de eindbeoordeling.

De richtlijn voor de beoordeling is als volgt:

Richtlijn		Score
Uitmuntend:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat uitmuntend aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.1.2. omschreven doelstelling. De inhoud is zeer duidelijk, realistisch, congruent en concreet.	100
Goed:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat goed aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.1.2. omschreven doelstelling. De inhoud is meer dan duidelijk, realistisch, congruent en concreet.	80
Voldoende:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat voldoende aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.1.2. omschreven doelstelling. De inhoud is redelijk duidelijk, realistisch, congruent en concreet.	60
Matig:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat matig aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.1.2. omschreven doelstelling. De inhoud is in beperkte mate duidelijk, realistisch, congruent en concreet.	40
Onvoldoende:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat onvoldoende aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.1.2. omschreven doelstelling. De inhoud is in belangrijke mate onduidelijk, onrealistisch, niet congruent en niet concreet.	20
Slecht:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat slecht aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.1.2. omschreven doelstelling. De inhoud ontbreekt of is zeer onduidelijk, onrealistisch, niet congruent en niet concreet.	0

7.2 Visie op samenwerken

7.2.1 Inleiding

De hulp bij het huishouden is slechts een onderdeel van de brede ondersteuning die vanuit de Wmo door de gemeente aan haar inwoners wordt geboden. Met name een goede samenwerking met de verschillende (zorg)partners in de stad is belangrijk om rondom onze inwoners een 'team in de wijk' te vormen. Het is daarom van belang dat deze samenwerking gecontinueerd wordt of anderszins tot stand komt.

7.2.2 Doelstelling

De gemeente wil graag inzicht hebben in uw visie op samenwerken met verschillende (zorg)partners in de Wmo, om een zo goed mogelijke match te maken tussen ons en onze toekomstige samenwerkingspartners. Het doel is om Gegadigden te selecteren die, met behulp van samenwerkingen met hun (zorg)partners, zo goed mogelijk een 'team in de wijk' kan vormen.

7.2.3 Vraagstelling

Wat is uw visie op samenwerken met Aanbieders en organisaties die dienstverlening binnen het sociaal domein aanbieden binnen het Utrechtse model, maar niet binnen de scope van deze Opdracht vallen, om invulling te geven aan de doelstelling?

Uw antwoord bestaat uit maximaal drie (3) pagina's A4 enkelzijdig bedrukt (minimale tekengrootte 10) exclusief eventueel voorblad en inclusief eventuele bijlagen. Indien u meer pagina's indient dan hierboven genoemd, zullen de overige pagina's niet meegenomen worden in de beoordeling.

7.2.4 Beoordelingsrichtlijn

Naarmate de kwalitatieve aspecten van de Aanmelding op dit Selectiecriteria beter zijn, wordt de Aanmelding beter beoordeeld. De beoordeling van uw Aanmelding op dit Selectiecriteria vindt plaats op een schaal van 0 t/m 100. De score op dit Selectiecriteria weegt voor 40 procent mee in de eindbeoordeling.

De richtlijn voor de beoordeling is als volgt:

Richtlijn		Score
Uitmuntend:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat uitmuntend aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.2.2. omschreven doelstelling. De inhoud is zeer duidelijk, realistisch, congruent en concreet.	100

Goed:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat goed aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.2.2. omschreven doelstelling. De inhoud is meer dan duidelijk, realistisch, congruent en concreet.	80
Voldoende:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat voldoende aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.2.2. omschreven doelstelling. De inhoud is redelijk duidelijk, realistisch, congruent en concreet.	60
Matig:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat matig aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.2.2. omschreven doelstelling. De inhoud is in beperkte mate duidelijk, realistisch, congruent en concreet.	40
Onvoldoende:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat onvoldoende aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.2.2. omschreven doelstelling. De inhoud is in belangrijke mate onduidelijk, onrealistisch, niet congruent en niet concreet.	20
Slecht:	Uit de door de Gegadigde verstrekte informatie blijkt dat slecht aangesloten wordt bij de in paragraaf 7.2.2. omschreven doelstelling. De inhoud ontbreekt of is zeer onduidelijk, onrealistisch, niet congruent en niet concreet.	0

7.3 Methode van beoordelen en beoordelingscommissie

Uw Aanmelding wordt per Selectie criterium beoordeeld. De beoordeling wordt uitgevoerd door een deskundig beoordelingsteam. Het team bestaat uit acht personen, met een professionele achtergrond in uitvoering en/of beleid vanuit Buurtteamorganisaties Sociaal en de gemeente (Werk & Inkomen en Maatschappelijke Ontwikkeling).

Per Selectie criterium komt het beoordelingsteam met een score welke bepaald wordt middels consensus. Indien nodig zal het beoordelingsteam zich laten adviseren door (interne of externe) deskundigen, afhankelijk van het onderwerp.

De consensusbepaling vindt plaats onder begeleiding van een inkoopadviseur die zelf geen inhoudelijke bijdragen levert aan de beoordeling en/ of zelf mee beoordeelt. De

inkoopadviseur draagt zorg voor procesbegeleiding van de beoordeling zodat deze objectief, transparant en non-discriminatoire verloopt.

Het is mogelijk dat Aanmeldingen op een Selectiecriteria door het beoordelingsteam met eenzelfde score worden beoordeeld.

7.4 Berekening totaalscore en afronding oordeel

De scores per Aanmelding worden vermenigvuldigd met de wegingsfactor en vervolgens bij elkaar opgeteld. Door de scores van de Selectiecriteria bij elkaar op te tellen krijg je de totaalscore. Er geldt een minimale score van 60 punten of hoger per Selectiecriteria. Elke Aanmelding die minder dan 60 punten ontvangt voor een Selectiecriteria komt niet in aanmerking voor deelname aan de dialoofase.

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en rangorde van de Aanmeldingen. Het beoordelingsteam bepaalt de rangorde van de Aanmeldingen op de totaalscore, waarbij geldt dat een hoger puntentotaal beter is dan een lager puntentotaal.

De vier Aanmeldingen met de hoogste totaalscore komen in aanmerking voor selectie en deelname aan de dialoofase. Bij vier of minder Aanmeldingen gaan alle Aanmeldingen die voldoen aan 1 en 2 uit paragraaf 6.1 door naar de dialoofase, vooropgesteld dat deze minimaal 60 punten hebben behaald op beide Selectiecriteria.

Van Aanmeldingen waarvan het puntentotaal na de beoordeling gelijk is, plaatst het beoordelingsteam de Aanmelding waarvan de score op Selectiecriteria Visie op meedoen door middel van de hulp bij het huishouden het hoogste is, in de rangorde als hoogste van die gelijk geëindigde Aanmeldingen. Indien vervolgens de scores op dat Selectiecriteria van die Aanmelders ook weer gelijk zijn, dan bepaalt een loting de plaatsingsvolgorde van de gelijk geëindigde Aanmeldingen. De loting wordt uitgevoerd door een jurist van de gemeente. De desbetreffende Aanbieders worden verzocht om bij de loting aanwezig te zijn en worden hiervoor uitgenodigd door de gemeente.

U kunt zich tot uiterlijk twee werkdagen voor de loting aanmelden door middel van het sturen van een bericht via TenderNed. Er kunnen maximaal twee personen per organisatie bij de loting aanwezig zijn. De gemeente verstrekt het proces verbaal van loting na afloop van de loting via TenderNed aan alle betrokken organisaties.

7.5 Bekendmaking resultaat van de selectie

De gemeente maakt de selectie van Aanmelders bekend via TenderNed en zal de Geselecteerde gegadigden uitnodigen tot het participeren in de dialoofase.

De gemeente stelt de dialoogdocumenten pas beschikbaar na het verstrijken van de bezwaartermijn. Verificatie van de officiële bewijsstukken die behoren bij de Selectiecriteria zal plaatsvinden vóór het beschikbaar stellen van de dialoogdocumenten. Blijkt tijdens deze verificatie dat een geselecteerde Aanmelder in zijn Aanmelding onjuiste informatie heeft verstrekt, dan zal de gemeente hem alsnog uitsluiten van verdere deelneming aan de procedure.

Indien blijkt dat de gemeente een Aanmelder, die op een Selectie criterium als beste is beoordeeld, had moeten uitsluiten, maar dit niet gedaan heeft, dan doorloopt de gemeente de procedure zoals beschreven in paragraaf 6.1 opnieuw. Dat doet zij met de Aanmelders die niet reeds eerder zijn uitgesloten. Deze optie sluit de mogelijkheid voor de gemeente om te beslissen de gehele procedure te stoppen niet uit.

7.6 Bezwaar maken tegen de Selectiebeslissing

De Aanmelders die (vooralsnog) niet in aanmerking komen voor deelname aan de dialoofase, ontvangen van de gemeente een bericht voorzien van een motivering via TenderNed. Voor deze Aanmelders bestaat de mogelijkheid inlichtingen te vragen en in rechte op te komen tegen dit besluit door het aanhangig maken van een procedure in kort geding bij de voorzieningenrechter in Utrecht.

De termijn hiervoor is gesteld op 20 kalenderdagen na de verzenddatum van het bericht van afwijzing. Deze termijn is een vervaltermijn, waarna de Aanmelders niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit. Een verzoek om nadere toelichting laat deze datum ongewijzigd.

7.7 Staken van de aanbesteding

De bezwaartermijn van 20 kalenderdagen geldt ook in het geval de gemeente besluit de aanbesteding te staken. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervaltermijn is.

8 Dialoofase

Hier beschrijven wij onze gedachtes en keuzes over de wijze waarop we de dialoofase op dit moment voor ons zien. Dit proces is niet in beton gegoten en kan wijzigen indien daar inhoudelijk of procesmatig gezien aanleiding voor is. De gemeente stelt zich op als gespreksvoorzitter en draagt zorg voor het bijhouden van een zogenaamde actie- en besluitenlijst.

8.1 Inhoudelijke onderwerpen

De dialoofase richt zich op de volgende hoofdthema's:

8.1.1 Partnerschap

Samen met onze samenwerkingspartners zetten we in op een duurzame relatie en een lange termijn partnerschap. De gemeente zoekt partners om samen mee te leren en ontwikkelen, waarbij we de hulp bij het huishouden inzetten op het zo veel als mogelijk laten aansluiten bij inwoners en hun leefwereld.

Het partnerschap kenmerkt zich door een continue dialoog tussen de gemeente en de maximaal vier Aanbieders, startend met deze dialoog in het thema van partnerschap. We leggen met elkaar afspraken goed vast, monitoren deze en spreken elkaar erop aan als een van de partijen zich niet aan de afspraken houdt.

8.1.2 Wijkgericht werken

Wijkgericht werken is een belangrijk onderdeel van het vijfde uitgangspunt: Samenwerking en partnerschap gaat beter wijkgericht en met een beperkt aantal Aanbieders.

In de dialoofase zoeken we een goede manier om wijkgericht te werken binnen het werkgebied in Utrecht met de maximaal vier geselecteerde Aanbieders. De indeling van wijken willen we laten aansluiten bij de huidige indeling van de buurtteams of clusters van buurtteams⁴. We gaan hierop verder verdiepen tijdens de dialoofase.

Ook willen we bespreken of een aantal producten, zoals kindzorg, maaltijdzorg, beter stedelijk/centraal uitgevoerd kunnen worden. Hoe hiermee om te gaan is tevens onderwerp van gesprek tijdens de dialoog.

⁴ Webadres buurtteams

Andere onderwerpen die wij voor ogen hebben zijn:

- Verbinding met verschillende (zorg)partners; Hoe zorg je dat je echt goed verbindt in de wijk ter ondersteuning van de cliënt.
- Doorontwikkeling op wijkgericht werken.

8.1.3 Bekostiging

De gemeente Utrecht heeft een sterke voorkeur voor het werken met een taakgerichte financiering. Aangezien de invulling van de gevraagde dienstverlening onderwerp is van de dialoog, kan ook het genoemde beschikbare budget onderwerp zijn van de dialoog. Na afronding van de dialoog en voor Inschrijving zal de gemeente het definitieve budget en de wijze waarop het budget gedurende de looptijd kan worden aangepast, vaststellen. Hierbij is het essentieel dat we ook met krappe budgetten kunnen blijven doen wat nodig is.

Voorop staat dat er budgetafspraken worden gemaakt die uitgaan van een redelijke en passende risicoverhouding tussen gemeente en Aanbieder. Zowel voor de korte als de lange termijn. Hoe deze afspraken er precies uit moeten zien, is onderwerp van de dialoog.

8.1.4 Keuzevrijheid

Het belang van een ‘klik’ tussen client en medewerker is een belangrijk thema in de dialoogfase. Daarbij zijn we ons bewust van de limieten hiervan. Er dient een redelijke balans te zijn tussen persoonlijke voorkeur van Cliënten in relatie tot de beschikbaarheid van professionals en redelijkheid van de wensen van de Cliënt.

8.2 Individueel en vertrouwelijk

De gesprekken in de dialoogfase vinden individueel plaats tussen de Geselecteerde gegadigden en de gemeente. Hierdoor is het mogelijk om in een vertrouwelijke setting verschillende onderwerpen met elkaar te behandelen. Verslaglegging van de dialooggesprekken gebeurt middels een “actie- en besluitenlijst”. Deze blijft vertrouwelijk tussen u en de gemeente. Van uw kant verwachten wij dezelfde vertrouwelijkheid en geheimhouding. Zonder toestemming van gemeente is het niet toegestaan om publiekelijk te communiceren over deze aanbesteding of de inhoud daarvan.

Door aan deze aanbestedingsprocedure deel te nemen, verplicht u zich alle als vertrouwelijk aangemerkte informatie die u van gemeente ontvangt – voor zover niet beschikbaar in het publieke domein – dan wel in het kader van de aanbesteding zal vervaardigen, geheim te houden en niet aan derden te verstrekken. Als het gaat om informatie waarvan niet 100% duidelijk is of deze als vertrouwelijk wordt aangemerkt, legt u dit eerst voor aan de gemeente.

U mag dergelijke informatie wel verstrekken aan uw medewerkers en andere hulppersonen die bij de aanbesteding zijn betrokken, mits de betreffende werknemers en hulppersonen zich er

vooraf schriftelijk toe hebben verbonden dit vertrouwelijkheidsbeding na te leven. Eén en ander op verzoek aantoonbaar voor de gemeente.

8.3 Stellen van (vertrouwelijke) vragen gedurende de dialooffase

Naast de gesprekken staat het deelnemers aan de dialooffase altijd vrij om via TenderNed schriftelijke vragen te stellen over elk willekeurig onderwerp. In TenderNed heeft u de keuze uit het stellen van openbare vragen of vertrouwelijke vragen. We hanteren hierbij het principe dat vragen in principe publiek zijn, tenzij uit de motivatie blijkt dat de vraag inderdaad vertrouwelijk moet worden behandeld.

Van vertrouwelijke inlichtingen is sprake wanneer ze de specifieke oplossingen of commerciële belangen van uw onderneming betreffen. Verzoeken om vertrouwelijke inlichtingen zullen door ons hierop worden getoetst. Indien wij van mening zijn dat een verzoek om vertrouwelijke inlichtingen niet als vertrouwelijk kan worden gekwalificeerd, dan wel alleen beantwoord kan worden als publieke inlichting, kunt besluiten het betreffende verzoek in te trekken dan wel toestemming te geven om het verzoek als publieke inlichting te behandelen.

Wij streven ernaar om zoveel als mogelijk (delen van) vragen en antwoorden in het belang van gelijkheid van informatie publiek te behandelen.

U mag van ons verwachten dat wij ons blijvend zullen inspannen om u te voorzien van de benodigde informatie. Ongeacht of uw vraag om informatie voortkomt uit het dialooggesprek, of dat u uw vragen digitaal aan ons kenbaar heeft gemaakt, wij streven naar beantwoording van elke vraag binnen 7 kalenderdagen.

8.4 Participatie van stakeholders

We willen de dialooffase tevens gebruiken om zoveel als mogelijk directe input en feedback te krijgen van stakeholders waarmee de Aanbieders een samenwerking moeten aangaan. Daarom zullen wij, passend bij het thema van de dialoog, stakeholders betrekken. Aan de Aanbieders die deelnemen aan de dialooffase zal een goede toelichting worden gegeven over wie betrokken wordt bij welk gesprek, de rolverdeling en het proces.

8.5 Afronding dialooffase

Wij verwachten de dialooffase eind mei 2021 af te ronden. Na publicatie van de oproep aan partijen die hebben deelgenomen aan de dialoog heeft u tot de daarvoor aangegeven datum in de planning om uw voorstel definitief vorm te geven. Een en ander onder voorbehoud, als er inhoudelijke of procesmatige aanleiding toe is verkorten of verlengen wij de dialooffase.

9 Gunningsfase

Voor de inkoop van de hulp bij het huishouden kiest de gemeente voor een Dialooggerichte aanbesteding. Dit betekent dat de Gunningscriteria die gehanteerd worden voor de gunning gedurende het aanbestedingsproces verder uitgewerkt worden.

9.1 Voorlopige Gunningscriteria

In deze paragraaf wordt ingegaan op de voorlopige gunningcriteria. Deze Gunningscriteria zijn nog niet definitief, in zoverre dat op basis van de dialooggesprekken nog behoefte kan bestaan de beoordelingsaspecten nader te preciseren. Ook kunnen de dialooggesprekken nog invloed hebben op het Plan van Aanpak, zoals dat ter toetsing zal worden ingediend. In alle gevallen zal de gemeente het gelijkheidsbeginsel en transparantiebeginsel respecteren, en zeker stellen dat elke Geselecteerde gegadigde tijdig weet er precies wordt verwacht, moet worden ingediend en hoe dat wordt beoordeeld.

9.1.1 Ambitie en veranderopgave

Geef in een Plan van Aanpak aan op welke manier uw werkwijze binnen de transformatieopgave bijdraagt aan het realiseren van de ambitie en veranderopgave. Ga daarbij in ieder geval in op:

- a. Het bieden van maatwerk aansluitend bij leefwereld van inwoner;
- b. De relatie met de Client: Keuzevrijheid van de Cliënt voor de professional ('klik'). De combinatie van ondersteuning in het huishouden, sociale en culturele sensitiviteit en signalering vraagt om duurzame relaties tussen Hulpen en Cliënten;
- c. Wijkgericht werken. Hulpen moeten in staat zijn om aan te sluiten bij de Cliënt en een signaleringsfunctie te vervullen. De Hulp moet weten waar hij of zij met signalen terecht kan bij partners in de eigen wijk als onderdeel van het 'team in de wijk'. Daarbij werkt de aanbieder als partner in de wijk samen om de zorg en ondersteuning op maat in overleg met de cliënt te organiseren en te ontwikkelen;
- d. Partnerschap. De verrijking en verdieping van de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Naarmate Inschrijver aan de hand van concreet geformuleerde voorstellen beter in staat is de gemeente te overtuigen dat de aanpak zal bijdragen aan realisatie van de ambitie en veranderopgave, ontvangt hij een hogere score.

9.1.2 Financiële opgave

Geef in een plan van Aanpak aan hoe u omgaat met de in de dialoofase uitgewerkte vorm van bekostiging en het budget en de mogelijkheden en flexibiliteit die dit geeft om te doen wat nodig is. Besteed daarbij ook aandacht aan hoe u anticipeert op ontwikkelingen in omvang en aard van hulpvragen.

Naarmate Inschrijver beter in staat is om gemeente te overtuigen dat hij binnen het budget blijft, scoort hij hoger.

9.2 Weging van de Gunningscriteria

Vooralsnog gaat de gemeente uit van een gelijke weging per Gunningscriterium. Op dit moment zijn de bovengenoemde onderdelen van de Opdracht namelijk even belangrijk voor gemeente. Tegelijkertijd willen we een slag om de arm houden ten aanzien van deze weging. Zo zou het kunnen zijn dat uit de dialoog naar voren komt dat bepaalde onderdelen zich minder goed lenen om de Inschrijvingen te beoordelen op onderscheidend vermogen. Bijvoorbeeld als de gemeente besluit bepaalde onderdelen op te nemen in de concept Overeenkomst waardoor aanbieders zich hierop niet meer kunnen onderscheiden. In dergelijke gevallen kan het zijn dat dit leidt tot aanpassing van de weging van een criterium, alsook wat wij precies vragen in het plan van aanpak. Wijzigingen in de criteria zal in volledige transparantie en overleg met de deelnemende Aanbieders in de dialoog plaatsvinden.

De gemeente zal tijdens de dialoofase al aanvangen met het schrijven van de Uitnodiging tot inschrijving, op basis waarvan Geselecteerde Gegadigden hun definitieve Inschrijving zullen doen. Het is mogelijk dat we een concept Uitnodiging tot inschrijving tijdens de dialoofase inbrengen om zo de Gunningcriteria in een zo vroeg mogelijk stadium met u te kunnen vaststellen.

10 Aanbestedingsvoorwaarden

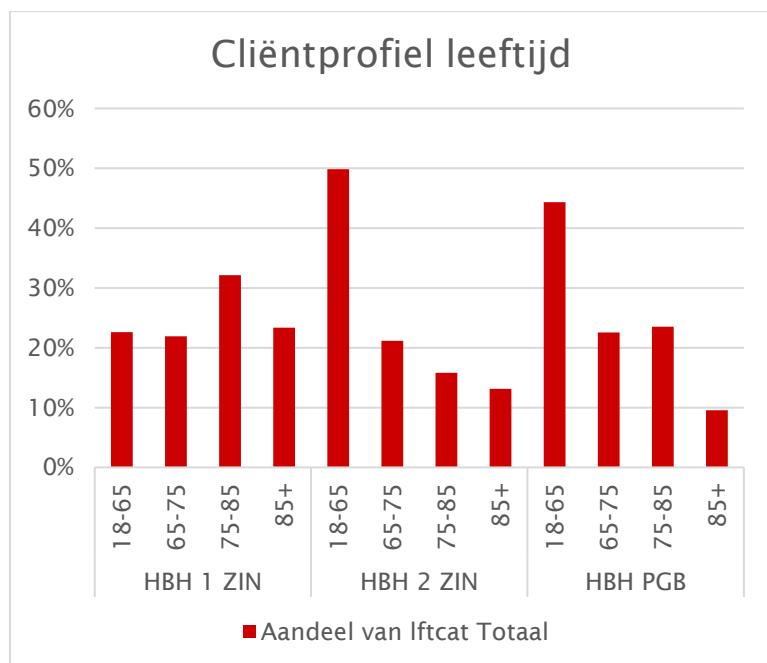
- Op deze aanbesteding en de uiteindelijke Overeenkomst zijn de Algemene inkoopvoorwaarden 2018 van gemeente Utrecht van toepassing.
- Zolang er inzake de aanbesteding niet op alle punten volledige overeenstemming is bereikt en er nog geen schriftelijke en door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is géén sprake van enige gebondenheid van/met de gemeente. In dat geval is er ook géén enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Uw Aanmelding en/of Inschrijving zijn nooit een gunning van de Opdracht voor deze aanbesteding. Kosten voor uw Aanmelding in de preselectiefase zijn geheel voor uw rekening. Partijen die meedoen aan de dialoog en uiteindelijk een geldige Inschrijving doen komen in aanmerking voor de ontwerpvergoeding.
- De gemeente wijst u er op dat zij in de inschrijffase van deze aanbesteding zal voorschrijven dat de leden van de Combinatie gezamenlijk aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht en dat elk lid van de Combinatie eveneens hoofdelijk aansprakelijk is voor de uitvoering van de Opdracht. Tevens zal de gemeente in de inschrijffase eisen dat het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste personeelsleden de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate dienen te beheersen, voor zover dat relevant is voor de uitvoering van de Opdracht en de contractuele verplichtingen.
- De invulformulieren die u bij uw Aanmelding moet uploaden zijn beschikbaar gesteld via TenderNed. U mag de opmaak en vorm van de (digitale) documenten niet aanpassen. Vragen en antwoorden in de informatiefase kunnen tot gevolg hebben dat de gemeente een invulformulier wijzigt. De gemeente past het versienummer dan aan. Let er op dat u, vlak voor u uw Aanmelding indient, controleert dat u de laatste versie van de formulieren gebruikt. Als u een verkeerd formulier gebruikt (hieronder valt ook een ter beschikking gesteld document waarvan u de vorm en/of opmaak heeft veranderd), dan kan dat er namelijk toe leiden dat de gemeente u uitsluit van verdere deelneming aan de procedure.
- U dient uw Aanmelding in door antwoord te geven op de in TenderNed gestelde vragen door de gevraagde ingevulde documenten te uploaden. Aanmeldingen die op een andere wijze, bijvoorbeeld via e mail, fax of persoonlijk overhandigd worden, accepteert de gemeente niet.
- U dient uw Aanmelding op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te uploaden en in de kluis te plaatsen. Na deze datum en dit tijdstip is het niet langer mogelijk om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een Aanmelding in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de Aanmelding is geheel uw verantwoordelijkheid, begin daarom ruim op tijd!

- Na sluiting van de termijn voor het indienen van Aanmeldingen downloadt de gemeente de Aanmeldingen uit de digitale kluis en start de selectieprocedure. Nadere informatie over het werken met TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>.
- Door aan te melden gaat u akkoord met de in dit document beschreven waarderings- en beoordelingsmethodiek.
- Indien u contact zoekt met leden van de beoordelingscommissie voor informatie over deze aanbesteding, kan de gemeente u uitsluiten van deelname aan de aanbesteding. Het inwinnen van informatie kan uitsluitend op de daartoe beschreven wijze.

Bijlage 1 Cliëntprofielen

Leeftijd

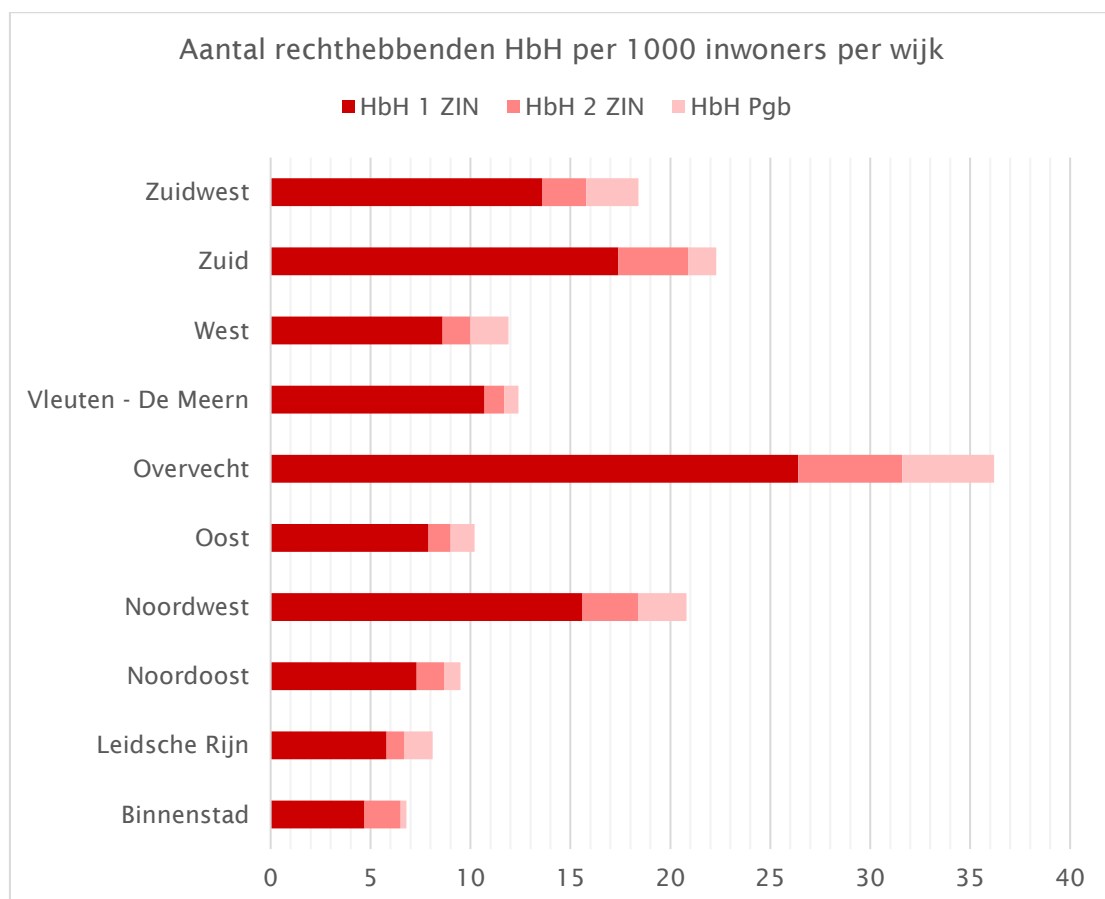
Het cliëntprofiel van HbH1 ziet er anders uit dan het cliëntprofiel van HbH 2 en van mensen met een Pgb. Bij HbH1 gaat het vooral om ouderen. Bij de andere vormen (HbH2/Pgb) zijn er relatief meer jongere mensen.



Figuur: Cliëntprofiel leeftijd

Verdeling per wijk

In onderstaande figuur is weergegeven in welke wijken het gebruik van HbH het grootst is. Voor HbH1 en HbH2 zijn dit met name de wijken Overvecht, Zuid, Noordwest en Zuidwest. Voor HbH Pgb is die verdeling net anders. Hier zien we dat het gebruik het grootst is in de wijken Overvecht, Zuidwest, Noordwest en West.



Figuur 4: Cliëntprofiel verdeling per wijk

Hierin zien we overigens een verschuiving. Ook in de wijken met een hoog gemiddeld huishoudensinkomen zien we een toenemend aantal rechthebbenden. De oorzaak hiervoor kan waarschijnlijk worden gevonden in de invoering van het abonnementstarief voor de eigen bijdrage Wmo. Dit beeld sluit aan op het landelijke beeld uit de [eerste monitor abonnementstarief Wmo](#) van februari 2020.

Bijlage 2 Ontwikkelingen hulp bij het huishouden

In deze bijlage geven we een terugblik op de ontwikkelingen van de afgelopen jaren in de gemeente Utrecht, maar ook landelijk. Vervolgens schetsen we een aantal ontwikkelingen die we nu en in de nabije toekomst zien die van invloed zijn op hulp bij het huishouden in Utrecht.

Ontwikkelingen afgelopen jaren



Figuur: Tijdlijn met beleidsmomenten 2014–2020

De in de figuur genoemde beleidsmomenten worden hieronder verder uitgewerkt. Er wordt geschetst welke landelijke beleidswijzigingen hebben plaatsgevonden, welke lokale keuzes er zijn gemaakt en welke consequenties dit had voor de hulp bij het huishouden in de gemeente Utrecht.

2014 – 2015

In het najaar van 2014 heeft de gemeente Utrecht voor de HbH een nieuwe aanbesteding uitgevoerd. De belangrijkste reden hiervoor was de korting op het rijksbudget voor HbH per 1 januari 2015. De basisvoorziening HbH van 78 uur per jaar (1,5 uur per week) wordt in het leven geroepen. Deze basisvoorziening kan indien noodzakelijk worden verhoogd met aanvullende uren HbH. Het Wmo-loket voert de indicaties voor de HbH uit en geeft de beschikkingen af. Er is een Dialooggerichte aanbesteding uitgevoerd die heeft geleid tot een raamovereenkomst met 15 Aanbieders.

In 2015 zijn bezwaar- en beroepschriften ontvangen die voornamelijk betrekking hebben op de basisvoorziening van 78 uur. Ook is er op dat moment landelijk onrust, omdat een aantal gemeenten de budgettaire korting van het Rijk (deels) opvangt door lage tarieven met A Aanbieders overeen te komen. In 2015 is de Code verantwoordelijk marktgedrag Thuisondersteuning opgesteld. In deze code is onder meer opgenomen dat gemeenten een reëel tarief betalen dat gebaseerd is op de CAO VVT. De gemeente Utrecht heeft deze code ondertekend.

2016

Op 18 mei 2016 heeft de Centrale Raad van Beroep een drietal richtinggevende uitspraken gedaan over de HbH. Eén uitspraak heeft betrekking op een casus van de gemeente Utrecht. De uitspraak houdt in dat de gemeente Utrecht een objectief en onafhankelijk onderzoek moet uitvoeren naar de tijd die nodig is voor een schoon en leefbaar huis. De gemeente Utrecht heeft de bureaus HHM en KPMG Plexus gevraagd om een dergelijk onderzoek uit te voeren.

Op 6 september 2016 is de Commissie Mens en Samenleving per [brief](#) over aanpassingen in de uitvoering van de HbH geïnformeerd. In deze brief is onder meer opgenomen dat het onderzoek van HHM en KPMG is afgerond en dat dit leidt tot een heroverweging van het beleid. De basisvoorziening wordt verhoogd van 78 naar 105 uur per jaar (van 1,5 naar 2,0 uur per week). Daarnaast wordt meer nadruk gelegd op het bieden van maatwerk door bij elke inwoner die hulp bij het huishouden aanvraagt óf al ontvangt op huisbezoek te gaan. Deze huisbezoeken worden in samenwerking met de buurtteams vormgegeven en uitgevoerd. Deze huisbezoeken zijn in de zomer van 2017 afgerond.

In 2016 heeft de Rekenkamer Utrecht een onderzoek uitgevoerd naar de HbH; [hulp bij Maatwerk](#). Centraal stond de vraag hoe het nieuwe beleid voor HbH in de praktijk uitpakt voor rechthebbenden en voor de financiën van de gemeente. Naar aanleiding van het Rekenkameronderzoek is het [Verbeterplan dienstverlening hulp bij het huishouden en andere Wmo-voorzieningen](#) opgesteld.

2017

Op 10 februari 2017 is de AMvB reële kostprijs Wmo officieel bekend gemaakt. Het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 is zodanig gewijzigd dat gemeenten een reële kostprijs met Aanbieders moeten overeenkomen.

Medio 2017 hebben de eerste Aanbieders van HbH aangegeven dat zij moeite hebben om nieuwe medewerkers te vinden. In september 2017 gaf een aantal Aanbieders aan dat zij geen nieuwe indicaties meer kunnen verwerken.

2018

De nieuwe CAO VVT, waarin de nieuwe loonschaal HH opgenomen is, is per 7 mei 2018 algemeen bindend verklaard. Omdat de brutolonen in de nieuwe loonschaal HH grotendeels hoger liggen dan de door de gemeente Utrecht gehanteerde schalen wordt de gemeente Utrecht met kostenstijgingen geconfronteerd bij invoering van de nieuwe loonschaal HH. Uit vergelijkend onderzoek door brancheorganisatie BTN tussen gemeenten blijkt dat Utrecht hoort bij de groep gemeenten die uurtarieven hanteert die voor Aanbieders winstgevend zijn (gepubliceerd in Binnenlands Bestuur).

Medio 2018 is de ontwikkeling bij het toekennen van aanvullende uren besproken met de Buurteams. Begin 2017 heeft circa 35% van de rechthebbenden HbH aanvullende uren. Dit loopt op tot circa 60%. Sinds het gesprek met de Buurteams ligt het percentage stabiel rond de 60.

In september 2018 heeft de gemeente Utrecht de raamovereenkomst HbH opengesteld voor nieuwe Aanbieders. De bestaande Aanbieders hebben in toenemende mate problemen om geschikt personeel te vinden en hanteren veelal een stop voor nieuwe indicaties. Omdat er geen oplossing voorzien wordt, was de hoop dat nieuwe Aanbieders ruimte konden leveren.

Het openstellen van de raamovereenkomst heeft tot 6 nieuwe Aanbieders geleid. Voor deze nieuwe Aanbieders is de raamovereenkomst op 5 november 2018 ingegaan.

2019

De raamovereenkomst is in 2019 voor het eerst met 1 jaar verlengd. Dit betekent dat de gemeente Utrecht AMvB-plichtig is vanaf dit moment.

Per 1 januari 2019 wordt het abonnementstarief voor de eigen bijdragen Wmo ingevoerd. Het aantal rechthebbenden HbH stijgt van 1 januari 2019 tot 1 januari 2020 met circa 4,7%. Bij andere Wmo-voorzieningen blijft het aantal rechthebbenden stabiel (woon- en vervoersvoorzieningen) of daalt het zelfs (rolstoelvoorzieningen). Geanalyseerd is of deze toename komt door het voorspelde neveneffect van het abonnementstarief, namelijk een toenemende vraag naar Wmo-voorzieningen vanuit de midden en hogere inkomens. Uit de analyse blijkt dat de HbH het sterkst is gegroeid in de meest welvarende wijken, met uitzondering van de binnenstad. Dat valt mogelijk te verklaren vanuit de bijzondere huishoudenssamenstelling in de binnenstad. In 2018 is het aantal rechthebbenden HbH al met circa 8,5% gestegen. Mogelijk is geanticipeerd op het abonnementstarief. Een andere oorzaak kan de groei van de stad zijn, maar ook in 2018 is het aantal rechthebbenden woon- en vervoersvoorzieningen vrijwel stabiel gebleven en het aantal rechthebbenden met een rolstoelvoorziening gedaald.

In de Voorjaarsnota 2019 is gemeld dat de kosten van HbH structureel stijgen door de nieuwe CAO en door de AMvB. Tevens geven we aan dat het risico bestaat dat de toekomstige CAO 's een hogere loonstijging kennen dan de loon- en prijsindex die de gemeente via de algemene middelen ontvangt. Er wordt structureel een bedrag van 1,700 miljoen euro toegekend om de stijgende kosten te dekken.

De personele problemen bij de Aanbieders houden ook in 2019 aan. De 6 nieuwe Aanbieders zijn gestart, maar lopen ook tegen wervingsproblemen aan. In Utrecht is het moeilijker dan in andere gemeenten om nieuwe medewerkers te vinden én om deze vast te houden. Op 4 november 2019 vindt een bestuurlijk overleg plaats om de personele problemen met de Aanbieders te bespreken. In december 2019 presenteren 6 Aanbieders een inventarisatie van maatregelen voor wachtlijstverkortening. Samen met de Aanbieders wordt dit verder uitgewerkt.

2020

Voor 2020 is de raamovereenkomst opnieuw met 1 jaar verlengd. De uurtarieven zijn conform de bepalingen in de raamovereenkomst geïndexeerd.

Uitwerking en uitvoering van de maatregelen voor wachtlijstverkortening vindt plaats.

In maart 2020 worden Corona-maatregelen afgekondigd. Met betrekking tot de hulp bij het huishouden worden de algemene richtlijnen van het RIVM en de [richtlijn hulp bij het huishouden](#) van het ministerie van VWS gevolgd. Uitgangspunt is continuïteit van zorg en ondersteuning. Dat geldt ook voor hulp bij het huishouden. Dit betekent dat de ondersteuning in goed overleg met Cliënten en eventuele naasten en mantelzorgers geleverd blijft worden; regulier waar mogelijk, aangepast waar nodig.

Huidige ontwikkelingen

We zien een aantal ontwikkelingen die van invloed zijn op de inrichting van HbH:

- Vergrijzing en langer thuis
- Stelseldiscussie incl. plek HbH
- Ambulantisering GGZ
- Arbeidsmarktproblematiek
- Abonnementstarief Eigen bijdrage Wmo
- Wetsvoorstel resultaatgericht beschikken

Dubbele vergrijzing en langer zelfstandig thuis

Een grote en groeiende groep ouderen woont zelfstandig thuis en zij worden ook steeds ouder. Dit betekent meer zorg en ondersteuning thuis, maar ook complexere zorg en ondersteuning thuis.

Stelseldiscussie

Ons zorgstelsel is complex. Om aan de (toekomstige) zorgvraag tegemoet te kunnen blijven komen, is het van belang het stelsel onder de loep te nemen. HbH is hier ook onderdeel van. Voor de zomer 2020 zal hierover een Contourennota worden gepresenteerd door het ministerie van VWS waarin na wordt nagegaan hoe wet- en regelgeving kan bijdragen aan een betere organiseerbaarheid en betaalbaarheid van de zorg. Op 20 april 2020 zijn in dit kader door het rijk [rapporten Brede maatschappelijke heroverwegingen](#) gepubliceerd. Ook de commissie Toekomst zorg thuiswonende ouderen (voorzitter: Wouter Bos) heeft een [advies](#) uitgebracht over wat er nodig is om de zorg voor thuiswonende ouderen ook in de toekomst op peil te houden, rekening houdend met demografische, maatschappelijke en technologische ontwikkelingen en de betaalbaarheid van de zorg. Voor de hulp bij het huishouden is het advies hierin niet langer vanuit rijks wetten te voorzien, maar alleen regelingen te treffen voor tegemoetkoming in de kosten voor mensen met een laag inkomen.

Ambulantisering GGZ

Ambulantisering houdt in dat mensen met (ernstige) psychische aandoeningen zoveel mogelijk kunnen deelnemen aan en wonen in de maatschappij. Het streven hierbij is dat er minder en kortere psychiatrische opnamen zijn en dat gelijktijdig de ambulante zorg en ondersteuning verbetert. Deze ambulantisering van de GGZ betekent dat mensen in de wijk wonen, vaak met extra hulp en ondersteuning. Dit betekent ook wat voor de vraag naar HbH. De vraag groeit en wordt complexer. Hierbij moet echter goed gekeken worden of hulp bij het huishouden de meest passende voorziening is.

Arbeidsmarktproblematiek

Door een grote krapte op de arbeidsmarkt en door het imago van hulp bij het huishouden is het lastig voldoende personeel te vinden en te behouden voor HbH. Dit heeft wachtlijsten tot gevolg. We hebben dus te maken met schaarste, in capaciteit, maar ook in budget. We staan voor de uitdaging om deze schaarste goed te verdelen.

Door de Corona-crisis trekt het aantal Hulpen sterk aan, waardoor de wachtlijsten dalen. De verwachting is echter dat dit geen structurele aard heeft.

Abonnementstarief Eigen bijdrage Wmo

Sinds januari 2019 betalen inwoners een vaste eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo. De eigen bijdrage is niet meer inkomensafhankelijk. Dit zorgt met betrekking tot HbH voor een toenemende vraag. Met name in de wijken met een gemiddeld hoog huishoudensinkomen. Tegelijkertijd ontvangt de gemeente minder inkomsten uit de eigen bijdrage.

Wetsvoorstel resultaatgericht beschikken

Op 15 januari 2020 is het wetsvoorstel resultaatgericht beschikken gepubliceerd en opgesteld voor consultatie. Met deze wetswijziging zou op resultaat beschikken mogelijk worden. Aan Cliënten kan dan een maatwerkvoorziening worden toegekend met resultaatbeschrijving. Deze resultaatbeschrijving moet daarbij aan verschillende voorwaarden voldoen om op die manier voldoende rechtszekerheid voor Cliënten te bieden. De beschikking vermeldt op welke dienst de Cliënt aanspraak heeft en bij de beschikking hoort een ondersteuningsplan waarin de activiteiten en de frequentie hiervan worden benoemd. Daarnaast kunnen Aanbieders een rol krijgen in het onderzoek naar de verstrekking van de maatwerkvoorziening. De resultaten van de consultatie zijn nog niet bekend en nog onduidelijk is of en wanneer deze wetswijziging wordt doorgevoerd.

Bijlage 3 Input stakeholders

De uitgangspunten voor de hulp bij het huishouden zijn tot stand gekomen met input van de volgende stakeholders:

- Cliënten
- Cliëntenraad Wmo (volgt nog, input wordt nog verwerkt)
- Huidige Aanbieders
- Wmo-loket
- Buurtteam
- Zilveren Kruis
- Berenschot (over ervaringen elders)
- KPMG (over ervaringen elders)

Daarnaast zijn klachten uit de huidige contractperiode geanalyseerd en gebruikt bij de totstandkoming van de uitgangspunten.

Om input van Cliënten op te halen, is een telefonisch kwalitatief onderzoek onder 24 Cliënten⁵ uitgevoerd. Hiermee hebben we in beeld gebracht wat Cliënten belangrijk vinden als het gaat om hulp bij het huishouden. Wat gaat goed, wat kan beter? Om dit in beeld te brengen zijn de volgende vragen gesteld:

1. *Wat vindt u van de hulp bij het huishouden die bij u komt? Heeft u een voorbeeld van een moment waarop u de hulp bij huishouden prettig vond? Wat gebeurde er toen?*
2. *Als u zelf helemaal zou kunnen bepalen wanneer de Hulp komt en wat de Hulp doet, hoe zou dat er dan uitzien? Wat is uw ideale plaatje voor de hulp bij het huishouden?*
 - a. Bijvoorbeeld hulp ook “buiten kantooruren”, tijd voor een praatje of kopje koffie of juist alleen schoonmaken.
3. *Waar zou een Hulp op beoordeeld moeten worden: wanneer doet de Hulp het goed?*
 - a. Bijvoorbeeld: sneller starten door de hulp (wachtrij), op tijd komen door de Hulp, precies aantal uren maken, steeds dezelfde Hulp, flexibiliteit in de afspraken door de Hulp, juist steeds hetzelfde schema houden, luisterend oor, signaleren andere problemen en tips, goede kwaliteit schoonmaak, eigen taal en cultuur, tijd voor een praatje of kopje koffie, afwijken van afspraken als iets anders eerst schoongemaakt moet worden, ook boodschappen doen/andere werkzaamheden etc.
4. *Wat vond u van het aanvraag-proces van de hulp bij het huishouden?*

⁵ Advies afdeling Onderzoek: Met een kwalitatief onderzoek onder 15–20 mensen, kan al een goed beeld worden geschetst.

- a. Bijvoorbeeld vinden van de informatie over de HbH, contact met het Wmo-loket, plannen van het keukentafelgesprek met een medewerker van het buurtteam, het gesprek zelf, ontvangen van brief van het Wmo-loket met daarin het toegekende aantal uren, gesprek met de Aanbieder over wanneer de Hulp komt en wat die dan doet, de afspraken met de Hulp.
5. *Heeft u verder nog tips voor de gemeente over de hulp in het huishouden of hoe we dat georganiseerd hebben?*

Bijlage 4 Verslag Marktconsultatie

Eén van onze aandachtspunten bij opstellen van deze aanbesteding is het optimaal benutten van de kennis van aanbieders geweest. Als onderdeel van het aanbestedingsproces vond daarom op 10 november j.l. een digitale marktconsultatie plaats. Doel hiervan was het informeren van (potentiële) aanbieders over de strategische doelstellingen, uitgangspunten en processtappen van de aanbesteding. Daarnaast wilde de gemeente graag meer zicht krijgen op de markt en input ophalen van partijen op de vier thema's partnerschap, keuzevrijheid, wijkgericht en bekostiging.

Wij hebben de adviezen van aanbieders ter harte genomen en de uitkomst van deze gesprekken verwerkt in het preselectiedocument.

Uit oogpunt van transparantie vindt u hieronder een overzicht van alle belangrijke punten, oplossingen en verstrekte informatie uit de marktconsultatiegesprekken die door ons is overgenomen. Hierin geven we ook aan welke onderdelen op welke manier in het preselectiedocument zijn verwerkt.

Onderwerp	Marktconsultatie	Preselectiedocument
Partnerschap	• Samenwerken op basis van langdurig partnerschap werkt prettig. • Een klein aantal partners is geen absolute voorwaarde voor partnerschap, maar het maakt het wel een stuk makkelijker om het goede gesprek te voeren met elkaar.	• We kiezen voor een maximale looptijd inclusief optiejaren van negen jaar. • We kiezen voor maximaal vier aanbieders.
Keuzevrijheid	• Een 'klik' met de hulp is belangrijk, maar daarnaast dienen ook de grenzen hieraan duidelijk te zijn. Het kan niet zo zijn dat cliënten eindeloos van hulp kunnen wisselen op basis van persoonlijke en soms zelfs discriminatoire voorkeuren. • Een beperkt aantal aanbieders kan gevolgen hebben voor de keuzevrijheid van cliënten, als	• In de dialoog gaan we graag met de geselecteerde aanbieders in gesprek over vast te stellen kaders voor het zoeken naar een goede 'klik' • In de dialoog gaan we graag met de geselecteerde aanbieders in gesprek over een passende verdeling van de stad (welke aanbieder is in welk gedeelte van de stad actief).

	de aanbieders in percelen worden opgedeeld, en niet over de hele stad kunnen werken.	
Wijkgericht	• Een hulp hoeft niet perse onderdeel te zijn van een team in de wijk om goed en tijdig te kunnen signaleren, maar dient wel signalen te herkennen en duiden en te weten bij wie hij / zij daarmee kan aankloppen. • Het is belangrijk om goed af te bakenen wat we verstaan onder signaleren en wat daarin verwacht wordt van hulpen. • We dienen aandacht te hebben voor het perspectief van de cliënt. In een nieuwe situatie is het onwenselijk dat cliënten hun vaste hulp en organisatie kwijtraken. • We dienen aandacht te hebben voor het perspectief van de werknemer. Hoe dichterbij in de eigen wijk deze kan werken, hoe efficiënter.	• In de dialoog gaan we graag met de geselecteerde aanbieders in gesprek over de invulling van de signaleringsfunctie. • In de dialoog gaan we graag met de geselecteerde aanbieders in gesprek over een passende verdeling van de stad (welke aanbieder is in welk gedeelte van de stad actief).
Bekostiging	• Aanbieders zijn niet uitgesproken voor of tegen taakgerichte bekostiging. • Innovatie staat los van het type bekostiging. Dit ontstaat vanuit de intrinsieke motivatie van een organisatie om het beter te doen. • Een PxQ bekostiging hoeft niet te leiden tot meer administratieve lasten, daar de administratie volledig gedigitaliseerd en geautomatiseerd is.	• De gemeente Utrecht heeft een sterke voorkeur voor het werken met een taakgerichte financiering. Dit vanwege de lagere administratieve lasten voor zowel de aanbieders als de gemeente en de maximale ruimte die dit biedt aan de professionals van de aanbieder om maatwerk binnen de hulp bij het huishouden mogelijk te maken. • Het beschikbare budget is onderwerp van de dialoog met de geselecteerde aanbieders.