



Marktconsultatie voor Inkoop Huishoudelijke Ondersteuning

Referentie: ZOU Inkoop HO 2022

1. Inleiding

Hierbij nodigen wij u uit deel te nemen aan onze marktconsultatie voor de inkoop Huishoudelijke Ondersteuning. Wij zoeken marktpartijen die hun kennis met ons willen delen. De verzamelde informatie gebruiken wij om een goed beeld te krijgen van de markt en de (on)mogelijkheden /innovaties voor deze dienst. In dit document hebben wij de volgende informatie opgenomen:

- Beschikbare (achtergrond) informatie
- Informatie over het proces en uw deelname
- Overige bepalingen

1.1. Regio Zuid Oost Utrecht (ZOU)

De gemeenten Zeist, Utrechtse Heuvelrug, De Bilt, Bunnik en Wijk bij Duurstede vormen samen de regio Zuid Oost Utrecht. Deze gemeenten hebben gezamenlijk de inkoop van de jeugdhulp en ondersteuning in het kader van de Wmo georganiseerd. Gemeente Zeist, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede hebben nu de wens gezamenlijk de huishoudelijke ondersteuning in te kopen. Al eerder kochten De Bilt en Bunnik gezamenlijk de huishoudelijke ondersteuning in. Er is een wens van gemeente De Bilt en Bunnik om, wanneer de lopende contracten aflopen, een optie te hebben om op de inkoop van Zeist, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede aan te sluiten. Daarmee zou de huishoudelijke ondersteuning in de regio ZOU geharmoniseerd zijn en kan het contractbeheer- en management gemeenschappelijk worden uitgevoerd.

Naast de inkoop van Jeugdhulp en WMO-ondersteuning werken de gemeenten ook op andere onderwerpen binnen het Sociaal Domein samen. Sociaal Medische Advisering is daar een voorbeeld van.

1.2. Doel van de marktconsultatie

De gemeenten Zeist, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede van de Regio ZOU zijn van plan aanbesteding te organiseren voor de huishoudelijke ondersteuning. Ter voorbereiding op de aanbesteding willen de gemeenten zich laten informeren door marktpartijen over de (on)mogelijkheden en ontwikkelingen/innovaties.

De verkregen informatie wordt gebruikt om de inkoopstrategie voor dit onderwerp verder vorm te geven en de aanbesteding voor te bereiden.

2. Huishoudelijke ondersteuning

2.1. De huidige situatie

De gemeenten Zeist, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede hebben elk aparte contracten huishoudelijke hulp. Deze contracten zijn om meerdere redenen niet langer actueel en/of lopen af. De ontwikkelingen in de huishoudelijke hulp zoals krapte aan personeel, een toenemende en meer diverse vraag en stijgende tarieven, vragen om afspraken die inspelen op deze marktontwikkelingen.

In de huidige overeenkomsten van Zeist en Wijk bij Duurstede wordt nog gesproken over huishoudelijke hulp met en zonder regie (HH1 en HH2) in Utrechtse Heuvelrug wordt een midden tarief gehanteerd op een vergelijkbare indicatie.

Dit betreft veelal hulp in het huishouden die gebaseerd zijn op de "oude" CIZ-indicaties uit 2006 met hier en daar een aanpassing. Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede verwijzen voor een was- & strijkindicatie naar een voorliggende voorziening,

Aantallen ter indicatie 2021:

	Aantal cliënten	HO X miljoen
UH	1100	€ 2,9
Zeist	1454	€ 3,6
WbD	600	€ 1,5

2.2 Gewenste situatie

De gemeenten Zeist, Utrechtse Heuvelrug en Wijk bij Duurstede zijn op zoek naar een leverancier voor Huishoudelijke Ondersteuning. Belangrijke aspecten van de opdracht zijn: kwaliteit van de dienst waarbij communicatie met de client belangrijk is, voldoende geïnformeerd, getraind en betrouwbaar personeel en betrouwbare afspraken met client en opdrachtgever. Deze elementen zijn naar verwachting onderdeel van de nieuwe aanbesteding.

Daarnaast hebben Wijk bij Duurstede en Zeist met lokale leveranciers proeftrajecten gelopen om te bezien of een gecombineerde indicatie huishoudelijke ondersteuning met een vorm van (lichte) begeleiding mogelijk zou zijn. Deze trajecten blijken succesvol. Bij de inkoop willen wij daarom kijken of dergelijke trajecten in een meer vaste vorm kunnen worden gegoten.

2.3 Onze vragen

Om een goed beeld te krijgen van de markt en de (on)mogelijkheden van huishoudelijke ondersteuning hebben wij de volgende vragen

Nr.	Vraag
1	Kwaliteit van het personeel: Welke kwalificaties heeft het personeel dat het werk uitvoert? Hoe is de verdeling % (v)mbo, % mbo en eventueel %hbo en voor welk type werk wordt deze scholing ingezet? Heeft uw personeel ervaring met signalering en eventueel regievoering en of mogelijk zelfs met training/aanleren van nieuwe vaardigheden of gewoonten op het gebied van het voeren van een huishouden?
2	Tijdigheid: Hoe organiseert u dat cliënten tijdig hulp krijgen, of daar tijdig over worden geïnformeerd?
3	Kwaliteit van de ondersteuning: Bij clientonderzoek is naar voren gekomen dat niet alle huishoudelijke ondersteuners voldoende getraind of opgeleid zijn in hoe een goede schoonmaak gedaan wordt. Hoe organiseert u een minimale kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning? Zijn er specifieke normen/eisen/certificeringen vanuit uw branche die de kwaliteit van het (schoonmaak)werk garanderen?
4	Doorlooptijden? Wat is een realistische/gemiddelde doorlooptijd voor het leveren van hulp bij een nieuwe indicatie?
5	Capaciteit: Spelen er bij u problemen om geschikt personeel te vinden? Welke oplossingen zouden hierbij helpen? Bijvoorbeeld het uitbreiden van de tijden waarop geleverd kan worden? Hoe zouden wij hier rekening mee kunnen houden in de aanbesteding?
6	Communicatie: Welke aspecten vindt u belangrijk in de communicatie tussen consultant, organisatie en degene die de ondersteuning biedt? Hoe wordt dit geregeld? Is er bijvoorbeeld mogelijkheid tot een multidisciplinair overleg? En vindt dat dan fysiek, telefonisch of digitaal plaats?
7	KPI's: Welke KPI's worden door u nu al gemeten? Met welke frequentie en op basis van welke bron(nen)?
8	Wat is uw ervaring met het leveren van zorg bij mensen die de Nederlandse minder goed beheersen? Welke eisen stelt u aan het personeel daarvoor?
9	Besparingsmogelijkheden: Welke besparingsmogelijkheden kent u of ziet u, waarbij kwaliteit gewaarborgd blijft?
10	Informatievoorziening: Welke periodieke infovoorziening is gebruikelijk? Met welke frequentie? Welke informatie deelt u en op welke manier?
11	Innovatie: Welke innovaties/ontwikkelingen/nieuwe mogelijkheden verwacht op het gebied van huishoudelijke ondersteuning?
12	<u>Activering: zo veel mogelijk zelf doen</u> Naast onderhoud van de leefruimten (schoon en leefbaar) kan huishoudelijke ondersteuning ook activering ten behoeve van de client bieden. "Aan de gang houden en zo veel mogelijk nog zelf laten doen" blijkt een belangrijk devies vanuit medisch onderzoek. Hoe ziet u activering binnen de HO in de praktijk? Ziet u ook voorliggende mogelijkheden bij gemeenten? Welke organisatorische consequenties heeft het?

13	<u>Lichte begeleiding</u> Onder de AWBZ werd ook wel een combi-functie van schoonmaak en begeleiding ingezet, zo'n beetje naar voorbeeld van de werkzaamheden die een kraamhulp biedt of de voormalige gezinsverzorging. Handelen en "praten" gaan samen. Ziet u kansen om de bevoegdheden van lichte begeleiding te combineren met een praktische uitvoering in de huishouding? Biedt u dit soort zorg aan, en zo ja, tegen welke voorwaarden en tarieven kunt u dit aanbieden?
14	<u>Inzet hulpmiddelen als voorliggend</u> Voorliggend aan inzet menskracht kunnen sommige oplossingen ook worden gevonden in de inzet van (technische) hulpmiddelen. Hoeveel ervaring heeft u er mee en ziet u dit als een belangrijke ontwikkeling voor de toekomst? Waarom wel, of waarom niet?
15	<u>Aanvullende of extra services:</u> De geïndiceerde zorg betreft meestal de hoogstnoodzakelijke werkzaamheden. Wij horen terug van cliënten dat zij soms aanvullende werkzaamheden nodig hebben of wensen op overig werk, zoals het schoonhouden van ruimten of voorwerpen die niet dagelijks worden benut en ook buiten de scope van de reguliere schoonmaak vallen. Biedt u hiervoor ook oplossingen?
16	<u>Toets ergotherapie</u> Een ergotherapeut kan hierin meestal goed het onderzoek verrichten bij client. Er kan een inschatting worden gemaakt over wat client nog zelf kan. En hoe de uit te voeren werkzaamheden met hulpmiddelen of veranderingen in de leefruimten makkelijker en sneller en eenvoudiger kunnen worden verricht of juist beter verspreid over de week kunnen plaatsvinden Een onderzoek door ergotherapeut kan daarmee tijdbesparend werken, is de theorie. Wat is uw ervaring hiermee?
17	<u>Normeringskader</u> De gemeenten onderzoeken de mogelijkheden van het HHM-normenkader als indiceringskader voor HO. Het kader biedt de mogelijkheid om per tijdseenheid en/of op resultaten te indiceren. Heeft u ervaring met die normeringskader? Zo ja, wat zijn uw bevindingen. Wat zijn de voordelen en wat zijn de bezwaren van dit kader? Heeft u ervaring met de implementatie van dit kader en zo ja, wat zijn aandachtspunten voor gemeenten?
18	<u>Maaltijdbereiding:</u> Alleen onder zeer bijzondere omstandigheden, zoals bij tijdelijke opvang van kinderen in een crisissituatie en overige crisissituaties wordt de mogelijkheid tot maaltijdbereiding geïndiceerd. Wat zijn uw ervaringen met de maaltijdbereiding? Hoe kan dit in de praktijk plaatsvinden? Moet hier een apart product voor gemaakt?
19	<u>Privacy:</u> Hoe borgt u privacy/dataveiligheid? Bent u hiervoor gecertificeerd en zo ja hoe?
20	Algemeen: Welke factoren wilt u ons in overweging meegeven voor het de voorbereiding van de aanbestedingsdocumenten?

Wij ontvangen uw informatie graag schriftelijk. Daarbij vragen wij u om de nummering van de vragen ook te gebruiken voor de beantwoording.

3. Proces Marktconsultatie

3.1 Planning

De planning voor deze marktconsultatie is als volgt:

Datum/periode 2022	Actie
13 mei	Publicatie Marktconsultatie
25 mei	Uiterlijke datum insturen informatie
30 mei	Gelegenheid tot mondelinge toelichting – live
1 juni	Verslag en afronding marktconsultatie

U treft deze planning ook aan op Tendered.

3.2 Inlichtingen en vragen

Vragen over de marktconsultatiedocumenten kunt u via Tendered stellen.

Naar aanleiding van de schriftelijke informatie kunnen één of meerdere partijen gevraagd worden om een mondelinge toelichting. De gemeenten zullen u dan uiterlijk op vrijdag 27 mei uitnodigen voor een afspraak op 30 mei tussen 12:30 en 14:30 uur, locatie gemeentehuis te Zeist.

3.3 Verslag & communicatie

Alle communicatie verloopt in de Nederlandse taal en via Tendered. Alle geïnteresseerde partijen mogen meedoen aan deze marktconsultatie. U kunt zich hiervoor aanmelden via Tendered. Wij vragen u om uw informatie schriftelijk met ons te delen in 1 document (Word) aan de hand van de vragen die in hoofdstuk 2 zijn opgenomen. Naar aanleiding van alle informatie op papier, kan er aanleiding zijn om met 1 of meerdere partijen een overleg voor nadere toelichting in te plannen.

Wij behandelen de verkregen informatie als vertrouwelijk. De marktconsultatie wordt afgesloten met een verslag. Dit verslag is geanonimiseerd, dat wil zeggen dat hier geen bedrijfsspecifieke of -gevoelige informatie in staat. Het verslag wordt alleen aan de deelnemende partijen toegestuurd.

4. Overige bepalingen

4.1 Vergoedingen en deelname

- Eventuele kosten voor deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed.
- Deelname aan deze Marktconsultatie is niet verplicht en schept geen verplichtingen voor de deelnemende partijen.
- Deelname aan deze marktconsultatie leidt niet tot een opdracht voor deelnemende partijen.
- Uw deelname aan deze marktconsultatie is op geen enkele wijze (positief of negatief) van invloed op uw mogelijkheid tot deelname aan een eventuele aanbesteding.
- Mochten uw antwoorden vertrouwelijke informatie bevatten, dan dient u dit in de beantwoording duidelijk aan te geven.

4.2 Voorwaarden

- De Marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde.
- De gemeenten zijn niet verplicht om de verkregen informatie toe te passen of te verwerken in eventuele aanbestedingsdocumenten.
- Deelnemende Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die tijdens de marktconsultatie beschikbaar gesteld wordt.
- De gemeenten behouden zich het recht voor om:
 - o De planning te wijzigen, de planning op Tendered is leidend;
 - o De marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
 - o Naar aanleiding van deze marktconsultatie (voorlopig) geen aanbesteding te houden, of de aanbesteding anders in te richten.
- De informatie die u verstrekt wordt eigendom van de gemeenten. Deelnemende Partijen zijn zelf verantwoordelijk voor de informatie die zij met ons delen. De gemeenten kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor verstrekte waarop intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van u of andere partijen rusten.