

Marktconsultatie

**Betreffende kwaliteitsmonitor ondersteuning en regie bij het
huishouden**

D2023-21434



Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1	Doel marktconsultatie	3
1.2	Contactgegevens	3
2.	Projectbeschrijving	4
2.1	Huidige situatie	4
2.2	Gewenste situatie	4
	Informatiebehoefte	4
3.	Hoofdstuk 3 Procedure, planning en voorwaarden	5
3.1	Procedure	5
3.2	Planning	5
3.3	Voorwaarden	5
4.	Hoofdstuk 4 Vragen	7

1. Inleiding

1.1 Doel marktconsultatie

Als onderdeel van de voorbereiding op een aanbesteding 'Kwaliteitsmonitor ondersteuning en regie bij het huishouden' van de gemeente Westland, Midden-Delfland, Delft en Rijswijk (H4) is besloten om een marktconsultatie te houden. Westland is de penvoerder van deze marktconsultatie.

Via deze marktconsultatie wil de gemeente Westland als penvoerder namens de 4 gemeenten de markt uitdagen om informatie aan te bieden die bij kunnen dragen aan een succesvolle aanbesteding.

De marktconsultatie is een gescheiden onderdeel dat wordt uitgevoerd voorafgaand aan een formele aanbestedingsprocedure. De marktconsultatie is géén oproep tot deelname en maakt géén deel uit van een aanbestedingsprocedure. De informatie afkomstig uit de marktconsultatie kan, indien relevant, worden gebruikt om de verwachtingen ten aanzien van de aanbesteding goed te formuleren richting de markt.

Alle dienstverleners worden hierbij van harte uitgenodigd om mee te denken. Aan deelneming of bijdragen in deze marktconsultatie kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2 Contactgegevens

Het team Inkoop van de cluster Bedrijfsvoering van de gemeente Westland begeleidt de marktconsultatie. Als contactpersoon treedt op de heer Stan Groenewegen (Inkoopadviseur). Hij treedt voor en namens de gemeente Westland op en vertegenwoordigt daarmee het projectteam dat uit vakinhoudelijke medewerkers van de gemeente Westland en de andere 3 gemeenten bestaat.

Het is niet toegestaan de medewerkers van de gemeenten rechtstreeks te benaderen.

Acquisitie naar aanleiding van deze marktconsultatie wordt niet op prijs gesteld.

Alle correspondentie vindt in beginsel plaats via het volgende e-mailadres: inkoop@gemeentewestland.nl onder vermelding van 'marktconsultatie kwaliteitsmonitor ondersteuning en regie bij het huishouden'.

2. Projectbeschrijving

2.1 Huidige situatie

Op dit moment hebben gemeente Delft, Midden-Delfland, Rijswijk en Westland (de H4) afspraken met een gecontracteerde aanbieder voor het uitvoeren van de kwaliteitsmonitor Ondersteuning en Regie bij het Huishouden, hierna te noemen kwaliteitsmonitor ORH (Ondersteuning Regie Huishouden). Dit contract loopt uiterlijk af op 31 december 2023. Het is van belang om de kwaliteitsmonitor ORH opnieuw in te kopen, om de kwaliteit binnen de H4 van de huishoudelijke ondersteuning te waarborgen.

Aanleiding

Sinds 1 januari 2019 werkt de H4 met resultaatsturing binnen de ORH. ORH is een product dat kan worden ingezet middels een Wmo indicatie (Wet maatschappelijke ondersteuning). De voorziening kan worden ingezet wanneer iemand niet zelf in staat is om het huis schoon en leefbaar te houden. De voorziening wordt uitgevoerd door gecontracteerde ORH-aanbieders. De H4 werkt volgens het normenkader ORH. Daarnaast hanteren zij een kwaliteitskader. De H4 wil inzicht in de effecten van het resultaatgericht werken. Het is van belang om de tevredenheid over de dienstverlening in beeld te krijgen van klanten met een resultaatgerichte beschikking. Tevens vraagt de H4 een objectief oordeel over het resultaat 'Een schoon en leefbaar huis'.

Kosten

Voor de kwaliteitsmonitor ORH hebben de 4 gemeenten in 2022 een bedrag van ongeveer €45.000 uitgegeven. Dit is op basis van 520 onderzochte klanten.

2.2 Gewenste situatie

Het uitvoeren van een kwaliteitsmonitor ORH voor de H4 gemeenten vanaf het jaar 2024.

De inhoud van de kwaliteitsmonitor ORH zou er als volgt uit moeten zien:

1. Er dienen structurele controles te worden uitgevoerd bij cliënten die een ORH-voorziening ontvangen. Met structurele controles wordt bedoeld dat er ieder jaar onderzoek wordt gedaan bij de gecontracteerde aanbieders. Op dit moment maken 7747 cliënten gebruik van een ORH-voorziening binnen de H4. De H4 heeft 17 gecontracteerde ORH-aanbieders. We voorspellen dat er ongeveer 10% onderzocht dient te worden om tot een representatief aantal te komen.

De controles bestaan uit:

- Tevredenheidsmeting (tevredenheid aanbieder en huishoudelijk ondersteuner)
 - Technische meting (objectieve meting door gebruik van de VSR-methodiek).
2. Tussentijdse onderzoeksresultaten worden gedeeld met de H4. Met tussentijds wordt bedoeld als circa 50% van het onderzoek is voltooid.
 3. Onderzoeksresultaten worden aangeleverd in de vorm van een rapportage.
 4. Er dienen incidentele controles uitgevoerd te worden bij cliënten die een ORH-voorziening ontvangen wanneer hier om wordt gevraagd. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt niet vindt dat het huis schoon en leefbaar is. De controles bestaan uit:
 - Tevredenheidsmeting (tevredenheid aanbieder en huishoudelijk ondersteuner)
 - Technische meting (objectieve meting door gebruik van de VSR-methodiek).

Informatiebehoefte

De Gemeente Westland verneemt graag van de markt of er dienstverleners zijn die in de gewenste situatie kunnen voorzien. Ook willen wij de mogelijkheden bekijken om de onderzoeken op casusniveau (per woning) terug te koppelen. Op deze wijze kunnen wij onze aanbieders op de juiste manier aansturen wanneer onderzoeksresultaten onvoldoende zijn.

3. Hoofdstuk 3 Procedure, planning en voorwaarden

3.1 Procedure

Een marktconsultatie kan op verschillende manieren worden ingericht. De gemeente Westland, als penvoerder, heeft in dit geval gekozen voor een openbare schriftelijke marktconsultatie. U wordt verzocht de vragen uiterlijk op de in de planning aangeven datum via het e-mailadres inkoop@gemeentewestland.nl te beantwoorden. De informatie die in het kader van deze marktconsultatie aan de gemeente wordt verstrekt kan worden gebruikt om de aanbesteding(strategie) vorm te geven. De verstrekte informatie verschijnt in een consultatieverslag, waarin niet herleidbaar is wie de originele informatieverstrekker is. Dit consultatieverslag zal aan de deelnemende partijen van deze consultatie worden toegezonden. Tevens zal het worden toegevoegd aan de inschrijvingsleidraad in de eventuele vervolgprocedure.

De gemeente wil benadrukken dat uw deelname aan deze marktconsultatie op geen enkele wijze, positief noch negatief, van invloed zal zijn op uw kansen en mogelijkheid tot deelname aan de aanbesteding.

Deze marktconsultatie zal in een volgende fase worden gevolgd door een aanbesteding.

Bij deze marktconsultatie zullen de algemene beginselen van het Europees aanbestedingsrecht worden gehanteerd. Dat betekent concreet: het in acht nemen van transparantie, non-discriminatie, proportionaliteit en objectiviteit.

3.2 Planning

De voorlopige planning van deze marktconsultatie ziet er als volgt uit:

Activiteit	datum
Publicatie van marktconsultatie op TenderNed	22-09-2023
Ontvangst van de antwoorden op de gestelde vragen	06-10-2023
Uitwerken van de resultaten van de marktconsultatie	06-10-2023 t/m 16-10-2023
Deelnemende marktpartijen informeren over de resultaten van de marktconsultatie	Na 17-10-2023

3.3 Voorwaarden

Op deze marktconsultatie zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend.
2. Deelname aan de marktconsultatie brengt partijen ten opzichte van elkaar op geen enkele wijze in een bevoordeelde of benadeelde positie.
3. Het niet deelnemen aan de marktconsultatie zal niet automatisch leiden tot uitsluiting van een eventueel vervolgtraject/-procedure.
4. Partijen kunnen geen rechten ontleen aan de informatie die ten behoeve van de marktconsultatie is verstrekt.
5. Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie zonder enige vorm van voorbehoud door de gemeente mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) een eventuele aanbesteding. Claims over het gebruik van informatie,

vertrouwelijkheid, of verzoeken om vergoedingen in verband hiermee worden niet gehonoreerd.

6. De gemeente behoudt zich het recht voor om de marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken of om naar aanleiding van deze marktconsultatie te besluiten (voorlopig) geen aanbesteding uit te voeren.
7. De gemeente is niet gebonden aan de uitkomsten van deze marktconsultatie.
8. Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie.
9. Dit document is uitsluitend geschreven in het kader van deze marktconsultatie.
10. Dit document, deelname of bijdrage aan de marktconsultatie geldt niet als uitnodiging tot deelname aan een mogelijke vervolprocedure.
11. De gemeente behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen planning tussentijds te wijzigen. Zij zal bij wijziging de deelnemers hiervan tijdig op de hoogte stellen.
12. Deze marktconsultatie zal uitsluitend in de Nederlandse taal worden gevoerd.
13. Met deelname aan deze marktconsultatie geven partijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden.
14. Het bij de beantwoording van de vragen toevoegen van documentatie zoals certificaten, foto's, prijslijsten, productomschrijvingen e.d. is niet toegestaan.
15. Bij de beantwoording dient u geen kenmerken (namen e.d.) te vermelden die direct herleidbaar zijn naar uw onderneming.

De gemeente dankt u bij voorbaat voor uw bijdrage. Wij stellen uw respons zeer op prijs en zien deze met belangstelling tegemoet.

4. Hoofdstuk 4 Vragen

Instructie voor de beantwoording:

- a) Voor de beantwoording van de vragen geven wij een maximum aan van 3 enkelzijdige pagina's A4 in Word. Bij voorkeur gebruikt u lettertype Arial punt 9. U bent zelf vrij om per vraag meer of minder ruimte te gebruiken. Er geldt dus geen maximum per vraag.
 - b) Geef telkens duidelijk aan op welk vraagnummer uw antwoord betrekking heeft. Indien een vraag uit meerdere sub-/deelvragen bestaat, geef dan aan op welke gedeelte van de vraag uw antwoord betrekking heeft. De vraag zelf hoeft u uiteraard niet over te nemen, slechts uw antwoord.
 - c) Antwoord kort en bondig.
 - d) Vermeld bij de beantwoording geen namen, kenmerken e.d. die direct herleidbaar zijn naar uw onderneming.
-
- 1. De gemeente Westland verneemt graag van de markt of er dienstverleners zijn die in de gewenste situatie kunnen voorzien.
 - 2. Kunnen de onderzoeksresultaten op casus/cliëntniveau aan de H4 worden teruggekoppeld?
 - 3. Heeft u andere tips (en welke?) die u ons wil meegeven wanneer wij een aanbesteding opstellen?
 - 4. Zijn er andere onderzoeksmethodieken die kunnen vaststellen of een huis 'Schoon en leefbaar' is?
 - 5. Zou u interesse hebben in een mogelijke offerteaanvraag?
 - 6. Beschikt u over aantoonbare referentieprojecten waar u een soortgelijke opdracht heeft uitgevoerd bij (een) soortgelijke gemeente(n)? Kunt u deze kort toelichten?
 - 7. Voorziet u bepaalde risico's waar gemeente(n) rekening mee dient te houden bij de voorgenomen opdracht?
 - 8. Zou u inschrijven als individuele inschrijver of in combinatie?

U wordt verzocht de antwoorden op de hierboven gestelde vragen uiterlijk op de in de planning aangegeven datum via het E-mailadres inkoop@gemeentewestland.nl toe te zenden.