

Marktconsultatiedocument

Leveren maatwerkvoorziening ‘Hulp bij het Huishouden’

Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek



TenderNed kenmerk: TN482735
September 2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel schriftelijke marktconsultatie	3
1.2	Kostprijsonderzoek	3
1.3	Over de ISD Bollenstreek.....	3
2	Maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Huidige situatie opdracht Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	4
2.2.1	Inleiding.....	4
2.2.2	Categorie-indeling maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	4
2.2.3	Bekostiging maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	5
2.3	Beoogde situatie opdracht Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' per 1 april 2025.....	6
2.3.1	Categorie-indeling maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'	6
2.3.2	Bekostigingssystematiek	6
2.3.3	Scopeafbakening	6
3	Opzet aanbestedingsprocedure.....	7
3.1	Procedure voor sociale en andere specifieke diensten	7
3.2	Perceelindelingen.....	7
3.3	Planning aanbestedingsprocedure	7
3.4	Contract	8
4	Informatie en voorwaarden bij deelname marktconsultatie.....	8
4.1	Planning en wijze van leveren input marktconsultatie	8
4.2	Contact	8
4.3	Overige voorwaarden bij deelname marktconsultatie.....	8
5	Schriftelijke vragen	9
5.1	Inleiding	9
5.2	Vragen	9

1 Inleiding

1.1 Doel schriftelijke marktconsultatie

Het voorliggende marktconsultatiedocument beschrijft op hoofdlijnen de beoogde opzet van de voorgenomen aanbesteding voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (hierna: "de ISD").

De ISD vindt het belangrijk de markt te informeren over de uitgangspunten met betrekking tot de nieuwe inkoop van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' per 1 april 2025. Daarnaast beoogt de ISD door middel van deze marktconsultatie antwoord te krijgen van aanbieders op een aantal vragen, zodat zij op basis hiervan de opdracht voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' desgewenst kan aanscherpen en goed kan laten aansluiten op de praktijk. Daarnaast probeert zij zoveel mogelijk marktpartijen te bereiken om hen te interesseren voor de opdracht en te stimuleren mee te denken over de uitvraag.

In dit marktconsultatiedocument gaat de ISD achtereenvolgens in op de huidige situatie van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' en de beoogde situatie van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' (hoofdstuk 2), de opzet van de aanbestedingsprocedure (hoofdstuk 3), informatie en voorwaarden ten aanzien van de schriftelijke marktconsultatie (hoofdstuk 4) en de schriftelijke vragen die de ISD wenst voor te leggen aan aanbieders (hoofdstuk 5).

1.2 Kostprijsonderzoek

De ISD merkt volledigheidshalve op dat parallel aan deze marktconsultatie een kostprijsonderzoek wordt uitgevoerd door Significant, ten behoeve van de vaststelling van reële tarieven voor de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' in lijn met de AMvB Reële prijs Wmo 2015. Dit zijn twee separate trajecten die onafhankelijk van elkaar worden doorlopen.

1.3 Over de ISD Bollenstreek

De gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen trekken gezamenlijk op met betrekking tot inkoop van sociale diensten onder de naam Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek (hierna: "de ISD").

Het samenwerkingsverband heeft betrekking op inkooptrajecten voor het leveren van maatwerkvoorzieningen in het sociaal domein, waaronder de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' waarop deze marktconsultatie ziet.

2 Maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'

2.1 Inleiding

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die niet op eigen kracht zelfredzaam zijn. Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: "Wmo 2015") zijn gemeenten verplicht om zorg te dragen voor deze maatschappelijke ondersteuning **alsook** de kwaliteit en de continuïteit van de voorzieningen. Daaronder wordt mede begrepen het bieden van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'.

Als ondersteuning bij het schoon houden van het huis noodzakelijk blijkt, wordt een maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden toegekend. Om de totale omvang van de ondersteuning te bepalen wordt de benodigde ondersteuningstijd van verschillende resultaten vastgesteld. Deze resultaten zijn:

- het huis is schoon en leefbaar;

- de inwoner beschikt over schoon linnen- en beddengoed en schone kleding;
- de inwoner beschikt over primaire levensbehoeften en maaltijden;
- er wordt gezorgd voor minderjarige kinderen;
- er is sprake van regie over het doen van het huishouden.

De inkoop moet leiden tot een kwalitatief en kwantitatief gecontracteerd aanbod van huishoudelijke hulp passend bij de ondersteuningsbehoefte van de inwoners van de ISD Bollenstreek.

2.2 Huidige situatie opdracht Leveren maatwerkvoorziening ‘Hulp bij het Huishouden’

2.2.1 Inleiding

In 2021 heeft de ISD namens de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen overeenkomsten voor het leveren van de maatwerkvoorziening ‘Hulp bij het Huishouden’ gesloten met 15 aanbieders van huishoudelijke hulp. Deze maatwerkvoorziening is resultaatgericht en bestaat uit diensten die erop gericht zijn klanten te ondersteunen om een schoon en leefbaar huishouden te hebben. Deze diensten hebben niet alleen betrekking op het (zware en lichte) huishoudelijk werk, maar hebben ook betrekking op het in staat stellen tot het voeren van een huishouden, een en ander in lijn met het “Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning 2019, met aanvullende instructie 2022” (hierna: “HHM Normenkader”). Motto hierbij is ‘zorgen dat’ in plaats van ‘zorgen voor’: eigen regie en verantwoordelijkheid van de aanvrager staan centraal.

2.2.2 Categorie-indeling maatwerkvoorziening ‘Hulp bij het Huishouden’

Hulp bij het Huishouden draagt bij aan het behoud of de ondersteuning van de zelfredzaamheid en participatie van klanten, waardoor zij in staat worden gesteld om zo lang mogelijk in hun eigen omgeving te blijven wonen. Hulp bij het Huishouden wordt alleen ingezet als een klant over onvoldoende eigen kracht beschikt, het sociale netwerk onvoldoende in staat is om te ondersteunen, er geen voorliggende voorzieningen zijn en er geen passende algemene voorziening aanwezig is.

Binnen de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Teylingen is de maatwerkvoorziening ‘Hulp bij het Huishouden’ momenteel onderverdeeld in drie categorieën, variërend van lichtere hulp tot zware en intensievere hulp. Het betreft de volgende categorieën:

- Categorie 1: hulp in categorie 1 wordt wekelijks geboden aan personen die ondersteuning bij of - indien nodig - het volledig overnemen van (bepaalde) taken in het huishouden nodig hebben. Het gaat hierbij om zelfredzame personen - die zelf de regie op het huishouden kunnen voeren - met een lichte hulpvraag in niet complexe situaties.
- Categorie 2: hulp in categorie 2 wordt in uitgangspunt geboden aan personen die in de terminale fase van hun leven zijn en aan personen met een psychogeriatrische, psychiatrische of soortgelijke aandoening die ondersteuning bij dan wel het volledig overnemen van taken in het huishouden en instructies nodig hebben. Slechts indien de weg naar zelfstandigheid niet slaagt of mogelijk is, kan hulp in categorie 2 ook langdurend worden geboden.

Vanwege hun problematiek hebben personen in categorie 2 een passende benadering nodig. Het gaat hierbij in uitgangspunt om personen die zelf niet of beperkt regie op het huishouden kunnen voeren.

- Categorie 3: hulp in categorie 3 wordt tijdelijk geboden aan personen die ondersteuning bij of - indien nodig - het volledig overnemen van (bepaalde) taken in het huishouden nodig hebben en vragen om kortdurende ondersteuning in het aanleren of herstructureren van een bestaand huishouden.

Het gaat in categorie 3 om activiteiten behorende bij de uitvoering of de organisatie van het huishouden (bijvoorbeeld helpen bij het bereiden van maaltijden, opvoedingsactiviteiten, administratieve werkzaamheden en het plannen en beheren van middelen met betrekking tot het huishouden) en activiteiten behorende bij een situatie van een ontregelde huishouding

(bijvoorbeeld instrueren over het omgaan met hulpmiddelen, textielverzorging, omgaan met het eigen budget of begeleiding bij opvoeding).

Hulp in categorie 3 wordt in beginsel gedurende drie maanden ingezet met een maximale uitloop naar zes maanden, met het doel om meer zelfstandig te worden en uit te stromen of door te stromen naar categorie 1.

- **HbH Light:** hulp in deze categorie wordt tweewekelijks geboden aan personen die ondersteuning bij of - indien nodig - het volledig overnemen van (bepaalde) taken in het huishouden nodig hebben. Het gaat hierbij om personen met een lichte hulpvraag in niet complexe situaties. HbH Light is alleen in de gemeenten Lisse, Noordwijk en Teylingen mogelijk.

Binnen de hiervoor genoemde categorieën 1, 2, 3 en HbH Light kunnen de volgende modules worden ingezet conform bijlage 1 en 2 bij het HHM Normenkader:

- Schoon en leefbaar huis: afnemen nat en droog, stofzuigen en dweilen, ramen en gordijnen, bed verschonen, keuken schoonmaken, sanitair schoonmaken en opruimen;
- Wasverzorging: wassen, ophangen, drogen, opvouwen en strijken;
- Boodschappen: opstellen boodschappenlijst, boodschappen doen en boodschappen opruimen;
- (In aanvulling op boodschappen) Maaltijden: broodmaaltijd en warme maaltijd;
- Regie/organisatie, advies, instructie en voorlichting (AIV): aanleren van activiteiten en samen uitvoeren aangaande de bestaande modules; en
- (In aanvulling op Regie/Organisatie, AIV) Kindzorg: verzorging van minderjarige kinderen waar de ouder/verzorger daar niet toe in staat is (indien en voor zover geen sprake is van opvoedingsondersteuning op grond van de Jeugdwet).

Door per klant in te spelen op de persoonlijke kenmerken en behoeften kan meer of minder worden ingezet op de verschillende resultaatgebieden en komt het tot ondersteuning op maat van het individu.

Naast het voorgaande worden in de huidige situatie aanvullende maatwerkovereenkomsten gesloten. In uitzonderlijke situaties waarin de benodigde ondersteuning gedurende een langere periode ver boven het gemiddelde uitkomt en er niet meer gemiddeld kan worden bestaat die mogelijkheid tot aanvullend maatwerk. Voorwaarde daarbij is dat de eigen regie en verantwoordelijkheid van de klant (onderbouwd) maximaal benut is.

2.2.3 Bekostiging maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'

Gemeente Hillegom

In de gemeente Hillegom is voor Categorie 1, Categorie 2 en Categorie 3 sprake van een p*q-bekostiging, waarbij de hulpvraag op basis van het HHM Normenkader wordt geïndiceerd in tijd (uren).

Gemeenten Lisse, Noordwijk en Teylingen

In de gemeenten Lisse, Noordwijk en Teylingen is voor Categorie 2 en 3 ook sprake van een p*q-bekostiging, zoals bij de gemeente Hillegom.

Voor wat betreft Categorie 1 en HbH Light geldt dat in deze gemeenten sprake is van een resultaatgerichte bekostiging van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' op basis van het resultaat 'schoon en leefbaar huis', waarbij de hulpvraag op basis van het HHM Normenkader wordt geïndiceerd in taken en frequenties (resultaten) en niet in tijd (uren).

Het resultaat 'schoon en leefbaar huis' houdt in dat een huis schoon en leefbaar is als het normaal bewoond en gebruikt kan worden en voldoet aan basale hygiëne-eisen. Schoon staat voor basis hygiëne borgen, waarbij vervuiling van het huis en gezondheidsrisico's van bewoners worden voorkomen. Leefbaar staat voor opgeruimd en functioneel, bijvoorbeeld om vallen te voorkomen.

De aanbieders en de klanten bespreken samen op welke wijze het afgesproken 'resultaat' behaald zal worden op basis van de indicatie. De aanbieders krijgen een vast maandelijks bedrag per klant (per 1 januari 2024 een bedrag van € 346,27). Van de aanbieders wordt verwacht dat zij middelen tussen klanten: de ene zal iets meer nodig hebben, de andere iets minder. Hierdoor wordt ook van aanbieders verwacht dat fluctuaties in de zorgvraag worden opgevangen wanneer een klant tijdelijk iets meer of minder hulp nodig heeft.

Voor die situaties waarin de eigen regie en verantwoordelijkheid van de klant maximaal benut zijn en de benodigde ondersteuning gedurende een langere periode ver boven het gemiddelde uitkomt en er niet meer gemiddeld kan worden, bestaat er de mogelijkheid tot aanvullend maatwerk. Het is de bedoeling dat dit alleen in uitzonderlijke gevallen wordt ingezet.

2.3 Beoogde situatie opdracht Leveren maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' per 1 april 2025

2.3.1 Categorie-indeling maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'

In de toekomstige situatie wenst de ISD de op dit moment geldende categorie-indeling, inclusief de daarbij in te zetten modules conform het HHM Normenkader, te behouden. Dit geldt met uitzondering van de categorie HbH-light, welke zal komen te vervallen, en de mogelijkheid van aanvullend maatwerk. De ISD wenst het huidige HHM Normenkader in de toekomstige situatie ook te hanteren.

2.3.2 Bekostigingssystematiek

De ISD kiest ervoor de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' te bekostigen door middel van van de inspanningsgerichte variant op basis van $p \cdot q$ bekostiging, in plaats van de resultaatgerichte bekostiging in de huidige situatie. Dit houdt in dat de ISD en de aanbieders afspraken maken over het Leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' in een afgesproken tijdseenheid. De ISD betaalt de aanbieders de gecontracteerde prijs per gecontracteerde tijdseenheid (bijvoorbeeld een uur) van de geleverde dienst. Deze bekostigingssystematiek wordt ook wel $p \cdot q$ bekostiging genoemd.

2.3.3 Scopeafbakening

In de toekomstige situatie zal steeds eerst worden onderzocht of de inwoner op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met behulp van het sociaal netwerk of het gebruik van algemene of (wettelijk) voorliggende voorzieningen zijn of haar (hulp)vraag kan oplossen. In het geval sprake is van een voorliggende voorziening moet eerst gebruik worden gemaakt van die voorziening, alvorens een beroep kan worden gedaan op de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'.

Naast de voorliggende voorzieningen zullen in ieder geval de volgende diensten buiten de scope van de opdracht voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' vallen:

- Eenmalige schoonmaak van ernstige vervuilde woningen: bij sommige klanten moet er vanwege een ernstig vervuild huis een eenmalige schoonmaak worden ingezet om een huis weer bewoonbaar te maken, bijvoorbeeld ter voorbereiding op de start van Hulp bij het Huishouden. Dit valt niet onder de maatwerkvoorziening Hulp bij het Huishouden op grond van de Wmo en moet bekostigd worden door de klant zelf. Ernstig vervuilde woningen kunnen worden gemeld bij de GGD meldpunt Zorg en overlast.
- Schoonmaken van buitenruimtes, zoals ramen, tuin, balkon, etc.
- Schoonmaakwerkzaamheden die niet kunnen worden aangemerkt als reguliere schoonmaakwerkzaamheden in het kader van het bijhouden van het huishouden bij normale vervuiling, zoals schoonmaken in verband met bijvoorbeeld lekkages in de woning.

3 Opzet aanbestedingsprocedure

3.1 Procedure voor sociale en andere specifieke diensten

De ISD kiest ervoor om een aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-diensten) te organiseren. De opdrachten voor het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' zullen worden gegund op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. Daarbij zal de ISD de tarieven op voorhand vaststellen en de inschrijvingen van aanbieders beoordelen op basis van nog nader vast te stellen kwalitatieve gunningscriteria.

De ISD beoogt een beperkt aantal aanbieders te contracteren. Het exacte aantal te contracteren aanbieders zal mede afhangen van de keuze om al dan niet een perceelindeling toe te passen, waarover de ISD de markt in het kader van deze marktconsultatie zal bevragen.

3.2 Perceelindelingen

De ISD wenst de mogelijkheid om de opdracht in percelen in te delen en de verschillende opdelingen daarvoor voor te leggen aan de markt tijdens deze marktconsultatie. Bij de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' is grofweg een opdeling in de volgende percelen denkbaar:

- a. een opdeling in verschillende gebieden:
 - Perceel Hillegom
 - Perceel Lisse
 - Perceel Noordwijk
 - Perceel Teylingen
- b. een opdeling verschillende producten/categorieën:
 - Categorie 1
 - Categorie 2
 - Categorie 3
- c. een combinatie van a en b.

Mede op basis van de input van marktpartijen zal de ISD beslissen al dan niet een perceelindeling toe te passen en als daarvoor wordt gekozen, hoe de perceelindeling precies wordt vormgegeven.

3.3 Planning aanbestedingsprocedure

De ISD hanteert de volgende indicatieve planning voor de aanbestedingsprocedure:

Activiteit	Planning
Publiceren inkoopdocumenten	4 november 2024
Uiterste termijn stellen vragen eerste nota van inlichtingen	18 november 2024
Eerste nota van inlichtingen	2 december 2024
Uiterste termijn stellen vragen tweede nota van inlichtingen	13 december 2024
Tweede nota van inlichtingen	20 december 2024
Indienen inschrijvingen	13 januari 2025
Beoordelingsperiode inschrijvingen en opstellen brieven	14 januari t/m 31 januari 2025
Voorlopige gunning	31 januari 2025
Opschortende termijn (bezwaarperiode)	1 februari t/m 20 februari 2025
Definitieve gunning en sluiten overeenkomsten	21 februari 2025
Implementatietijd	24 februari 2025 tot 1 april 2025

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

3.4 Contract

De ISD zal de opdracht voor de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' verstrekken door middel van een raamovereenkomst. De ISD beoogt een initiële looptijd van de overeenkomst van 4 jaar met daarbij de eenzijdige mogelijkheid om de overeenkomst met één jaar te verlengen te hanteren.

4 Informatie en voorwaarden bij deelname marktconsultatie

4.1 Planning en wijze van leveren input marktconsultatie

Onderstaande indicatieve planning wordt aangehouden voor deze marktconsultatie:

Activiteit	Planning
Publiceren schriftelijke marktconsultatie	26 augustus 2024
Uiterste termijn reactie aanbieders	9 september 2024

De ISD verzoekt de in hoofdstuk 5 van dit marktconsultatiedocument gestelde vragen uiterlijk op 9 september 2024 te beantwoorden. De antwoorden kunnen bij de ISD worden aangeleverd door de ingevulde vragenlijst in Word-format (bijlage 1 bij dit marktconsultatiedocument) te uploaden in TenderNed. De ISD verzoekt daarbij de vragen puntsgewijs en voorzien van duidelijke voorstellen te beantwoorden.

4.2 Contact

De contactpersoon voor deze marktconsultatie is:

Fred Boone, Inkoop en Contractmanager ISD Bollenstreek, F.Boone@ISDBollenstreek.nl

4.3 Overige voorwaarden bij deelname marktconsultatie

Op deze schriftelijke marktconsultatie zijn de volgende bepalingen en voorwaarden van toepassing:

- Deze schriftelijke marktconsultatie is geen onderdeel van de aanbestedingsprocedure, maar betreft slechts een consultatie/informatieronde;
- De ISD is niet gebonden aan de uitkomsten van en bevindingen naar aanleiding van deze marktconsultatie;
- Marktpartijen (inclusief marktpartijen die niet deelnemen aan deze marktconsultatie) kunnen aan deze schriftelijke marktconsultatie en de informatie die in dat kader is verstrekt geen (wederzijdse) verplichtingen of rechten jegens de ISD ontleen;
- Deze schriftelijke marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van gegadigden of inschrijvers in het kader van de aanbestedingsprocedure;
- Eventuele kosten voor de deelname aan deze schriftelijke marktconsultatie worden niet vergoed door de ISD;
- De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands;
- De ISD behoudt zich het recht voor deze schriftelijke marktconsultatie tijdelijk of definitief te staken;
- De ISD behoudt zich het recht voor de in dit document opgenomen planning tussentijds te wijzigen en zal bij wijziging de deelnemers op de hoogte stellen;

Door deelname aan deze schriftelijke marktconsultatie geven marktpartijen te kennen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de voorwaarden zoals vermeld in dit document.

5 Schriftelijke vragen

5.1 Inleiding

De ISD verzoekt de deelnemers aan de marktconsultatie om de onderstaande vragen te beantwoorden. De antwoorden op deze vragen kunnen op de in paragraaf 4.1 vermelde wijze worden ingediend.

5.2 Vragen

Vraag 1 - Categorieën en percelen

De ISD beoogt de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' op te knippen in percelen. Daarbij denkt zij aan de volgende varianten:

- a. een opdeling in verschillende gebieden:
 - Perceel Hillegom
 - Perceel Lisse
 - Perceel Noordwijk
 - Perceel Teylingen
- b. een opdeling verschillende producten/categorieën:
 - Categorie 1
 - Categorie 2
 - Categorie 3
- c. een combinatie van a en b.

(a) Hoe kijkt u naar deze varianten?

(b) Binnen welke percelen zou u een inschrijving willen doen?

(c) Heeft u nog andere aandachtspunten?

Vraag 2 - Maximering aantal contracten per categorie

De ISD beoogt een aanbestedingsprocedure voor sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure) te doorlopen en daarbij het aantal te contracteren aanbieders per categorie te beperken tot circa 8. Wat zijn uw aandachtspunten voor de ISD met het oog op het waarborgen van een dekkend zorglandschap?

Vraag 3 - Bekostiging

De ISD kiest voor p*q bekostiging in plaats van resultaatgerichte bekostiging voor de bekostiging van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. Welke aandachtspunten ziet u hierbij en hoe kunnen deze aandachtspunten worden voorkomen of beperkt?

Vraag 4 - Personeel / budget

- (a) Welke (innovatieve oplossingen) ziet u om de wachtlijstproblematiek te verhelpen, bij een gelijkblijvend budget?
- (b) Spelen er bij u problemen om geschikt personeel te vinden?
- (c) Welke oplossingen zouden wat u betreft hierbij helpen om hoge wachtlijsten te voorkomen?
- (d) Hoe zou de ISD hier rekening mee kunnen houden in de aanbesteding?

Vraag 5 - KPI's

- (a) Welke KPI's zijn voor u meetbaar in het kader van Hulp bij het Huishouden?
- (b) Met welke frequentie en op basis van welke bron(nen)?

Vraag 6 - Personeel-kwalificaties

De ISD wil dat alle medewerkers die de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' leveren voldoende getraind en/of opgeleid zijn om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren.

Zou u met betrekking tot uw personeel kunnen aangeven:

- (a) Op welke wijze u een minimale kwaliteit van de huishoudelijke ondersteuning waarborgt en onderhoudt?
- (b) Op welke wijze u uw medewerkers traint/opleidt binnen de verschillende categorieën?
- (c) Zijn er naar uw oordeel specifieke normen/eisen/certificeringen vanuit uw branche die de kwaliteit van het (schoonmaak)werk garanderen?

Vraag 7 - Taalbarrière

- (a) Wat is uw ervaring met het leveren van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden' aan klanten die de Nederlandse taal minder goed beheersen?
- (b) Welke eisen stelt u aan het personeel die ondersteuning bieden aan deze klanten?
- (c) Welke middelen gebruikt uw organisatie om de communicatie tussen klant en personeel te verbeteren?

Vraag 8 - HHM-Normenkader

De ISD wil het HHM-normenkader hanteren als indiceringskader voor de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'. Het kader biedt de mogelijkheid om per tijdseenheid en/of op resultaten te indiceren.

- (a) Acht u het HHM-normenkader geschikt voor onderhavige opdracht op basis van p*q financiering?
- (b) Wat zijn de voordelen en wat zijn de bezwaren van dit HHM-kader?

Vraag 9 - Innovaties

Welke innovaties/ontwikkelingen/nieuwe mogelijkheden ziet en verwacht u op het gebied van de maatwerkvoorziening 'Hulp bij het Huishouden'?

Vraag 10 - Implementatieperiode

De ISD beoogt aanbieders een implementatieperiode te bieden van vijf weken voor het verrichten van de nodige administratieve aanpassingen, zoals het omzetten van de indicaties. De ISD zal er daarbij voor zorgdragen dat zij de implementatiewerkzaamheden die aan de zijde van ISD moeten worden verricht bij aanvang van die vijf weken reeds heeft afgerond, zoals het klaarzetten van aangepaste indicaties en het aanpassen van de productcodes met bijbehorende tarieven. Is dit wat u betreft haalbaar en wat zijn hierbij randvoorwaarden en aandachtspunten?

Vraag 11 - Planning

De ISD beoogt de volgende planning te hanteren voor het doorlopen van de aanbestedingsprocedure:

Activiteit	Planning
Publiceren schriftelijke marktconsultatie	26 augustus 2024
Uiterste termijn reactie aanbieders	9 september 2024
Uitvoeren kostprijsonderzoek	26 augustus 2024 t/m 25 oktober 2024
Publiceren inkoopdocumenten	4 november 2024
Uiterste termijn stellen vragen eerste nota van inlichtingen	18 november 2024
Eerste nota van inlichtingen	2 december 2024
Uiterste termijn stellen vragen tweede nota van inlichtingen	13 december 2024
Tweede nota van inlichtingen	20 december 2024
Indienen inschrijvingen	13 januari 2025
Beoordelingsperiode inschrijvingen en opstellen brieven	14 januari t/m 31 januari 2025
Voorlopige gunning	31 januari 2025
Opschortende termijn (bezwaarperiode)	1 februari t/m 20 februari 2025
Definitieve gunning en sluiten overeenkomsten	21 februari 2025
Implementatietijd	24 februari 2025 tot 1 april 2025
Start uitvoering	1 april 2025

Is dit wat u betreft haalbaar en wat zijn hierbij randvoorwaarden en eventuele aandachtspunten?

Vraag 12 - Overige aandachtspunten

Heeft u nog overige relevante aandachtspunten die de ISD volgens u mee zou moeten nemen in de aanbesteding?
