

Bijlage 12 Marktverkenning Kwaliteitsonderzoeken Wmo

1. Algemeen

Met deze uitvraag wordt u uitgenodigd om mee te doen aan de marktverkenning ten behoeve van de Europese aanbesteding van de gemeente Emmen voor de kwaliteitsonderzoeken Wmo.

In het kader van kwaliteitsverbetering en het creëren van een lerende omgeving worden voor de Wmo diensten schoonmaakondersteuning, begeleiding & dagbesteding en beschermd wonen kwaliteitsonderzoeken ingezet. Daarnaast is er een wettelijke verplichting om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek Wmo uit te voeren.

Het gaat om de volgende onderzoeken:

1. Kwaliteitsonderzoek schoonmaakondersteuning
2. Verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo
3. Kwaliteitsonderzoeken begeleiding & dagbesteding en beschermd wonen

De gemeente Emmen wil graag informatie uit de markt ophalen om een keuze te kunnen maken over hoe de opdracht het beste in de markt kan worden gezet. Ook is zij benieuwd of marktpartijen alle onderzoeken kunnen uitvoeren of expertise hebben op een specifiek gebied.

Daarnaast wil aanbestedende dienst graag inzicht verkrijgen in:

1. Welke partijen de gewenste dienstverlening kunnen uitvoeren;
2. Welke mogelijkheden er zijn voor het vaststellen van de kwaliteit van de Wmo diensten;
3. Of en welke innovaties er zijn in de aanpak rondom de kwaliteitsonderzoeken.

Wij vragen u om uw reactie en ideeën weer te geven in een presentatie/verslag/filmpje. Hoe u dat wilt doen is vormvrij. Graag ontvangen wij per onderdeel waaraan u deel wilt nemen een reactie.

Via het aanmeldformulier kunt u aangeven voor welke onderzoeken u aan deze marktverkenning wilt meedoen. Daarnaast vindt u aanvullende informatie in Deel 2. Marktverkenning. U kunt uw reactie tot uiterlijk maandag 21 oktober aanstaande voor 9.00 uur via Mercell indienen.

De marktverkenning bestaat uit vier delen:

- **Deel 1.1 bevat informatie over de aanbestedende dienst**
- **Deel 1.2 bevat informatie over de aanleiding van de marktverkenning;**
- **Deel 1.3 bevat informatie over het verloop van de procedure;**
- **Deel 1.4 bevat de voorwaarden voor de marktverkenning;**
- **Deel 2 Marktverkenning bevat de documenten en informatie voor de markt.**

Het is niet toegestaan informatie, welke door of namens de gemeente in het kader van deze marktverkenning wordt verstrekt, aan derden ter beschikking te stellen.

1.1. Informatie Aanbestedende dienst

Gemeente Emmen

De gemeente Emmen telt 107.000 inwoners en is daarmee de grootste gemeente van Drenthe. Emmen is ook qua oppervlakte een grote gemeente, met veel variatie in landschapstypen en onderling verschillende woonkernen: grote en kleine tot zeer kleine. Met al haar voorzieningen is Emmen de spil van de regio Zuidoost-Drenthe en zuidelijk Groningen, een gebied met meer dan een kwart miljoen inwoners. Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar de website: www.emmen.nl.

Wmo:

Circa 8.500 inwoners van de gemeente Emmen maken gebruik van ondersteuning binnen de Wmo. Het gaat hier bijvoorbeeld om voorzieningen als schoonmaakondersteuning, begeleiding, woningaanpassing, hulpmiddelen en beschermd wonen.

Beschermd Wonen:

De gemeente Emmen werkt voor de uitvoering van Beschermd Wonen samen met de gemeenten Coevorden (35.000 inwoners) en Borger-Odoorn (25.000 inwoners). Er is gezamenlijk bij twaalf aanbieders ingekocht. Het contractmanagement is belegd bij de gemeente Emmen. Deze contracten lopen tot 1 januari 2025. Op dit moment loopt de nieuwe aanbesteding en is nog niet bekend hoeveel aanbieders vanaf 1 januari 2025 worden gecontracteerd.

Beschermd Wonen is een voorziening voor inwoners met een (psychische) kwetsbaarheid die tijdelijk niet zelfstandig kunnen wonen, maar hier wel perspectief op hebben. Het doel is om toe te werken naar zelfstandig wonen, waarbij cliënten zoveel mogelijk in de eigen sociale omgeving wonen en begeleid en ondersteund worden richting herstel, stabiliteit, zelfredzaamheid en participatie. Circa 180 inwoners hebben een indicatie voor beschermd wonen.

Schoonmaakondersteuning en begeleiding:

De gemeente Emmen heeft ervoor gekozen om schoonmaakondersteuning, begeleiding en dagbesteding geclusterd in te kopen. Dit houdt in dat de gemeente Emmen is verdeeld in zes gebieden. Per gebied is één hoofdaanbieder verantwoordelijk voor de schoonmaakondersteuning begeleiding en dagbesteding. In totaal is sprake van vier hoofdaanbieders. Twee hoofdaanbieders met twee gebieden en twee hoofdaanbieders met één gebied. Hoofdaanbieders kunnen onderaannemers contracteren om de diensten uit te voeren. In de huidige situatie is bij schoonmaakondersteuning één hoofdaanbieder die een onderaannemer inzet. Bij begeleiding en dagbesteding zetten alle vier de hoofdaanbieders onderaannemers in en is sprake van ongeveer vijftig onderaannemers.

De Wmo-voorzieningen schoonmaakondersteuning en begeleiding kunnen elkaar versterken wanneer ze zijn samengevoegd en gekoppeld aan het gebiedsgericht werken met een hoofdaanbieder per gebied. Zo kan bijvoorbeeld een medewerker schoonmaakondersteuning kleine praktische ondersteuningstaken oppakken en signaleren wanneer de situatie van de inwoner achteruitgaat er extra ondersteuning nodig is (signaleringsfunctie).

Schoonmaakondersteuning:

Schoonmaakondersteuning kan worden ingezet indien een inwoner niet zelfstandig in staat is, bijvoorbeeld door een lichamelijke beperking, zijn huis schoon te houden. Dit draagt bij aan het langer (zelfstandig) thuis wonen en de maatschappelijke participatie van inwoners. De ondersteuning houdt in dat ruimtes die met regelmaat gebruikt worden, worden schoongemaakt. In totaal zijn drie hoofdaanbieders verantwoordelijk voor de uitvoering van de schoonmaakondersteuning. Circa 4500 inwoners hebben een indicatie voor schoonmaakondersteuning.

Begeleiding:

Begeleiding vanuit de Wmo is er voor hulp bij het dagelijks functioneren. Onder begeleiding wordt verstaan begeleiding individueel (begeleiding) en begeleiding groep (dagbesteding). Begeleiding richt zich op het begeleiden in het dagelijks functioneren. Het gaat om het actief herstellen, dan wel compenseren van beperkte eigen regie van een persoon. De ondersteuning bestaat bijvoorbeeld uit het helpen plannen van activiteiten, het regelen van de dagelijkse gang van zaken en het structureren van de dag. Dagbesteding heeft als doel om tot een herkenbare dagstructuur en zinvolle activiteiten voor de individuele inwoner/deelnemer te komen. Doel is deelname aan de samenleving binnen de mogelijkheden van de inwoner en het ontwikkelen, dan wel vasthouden, van vaardigheden die bijdragen aan de Zelfredzaamheid. Of het toewerken naar (vrijwilligers)werk in het geval van Arbeidsmatige dagbesteding. Dagbesteding kan ook bijdragen aan de vermindering van de belasting van de mantelzorgers. Circa 800 inwoners hebben een indicatie voor begeleiding en circa 400 inwoners een indicatie voor dagbesteding.

1.2 Aanleiding

1.2.1. Nieuwe overeenkomsten vanaf 2025

Vanaf 2025 worden er nieuwe overeenkomsten afgesloten voor de diensten schoonmaakondersteuning & begeleiding en beschermd wonen. Deze nieuwe overeenkomsten zijn de aanleiding om de kwaliteitsonderzoeken Wmo te herzien en aan te laten sluiten bij de nieuwe contractafspraken. Het kwaliteitsonderzoek schoonmaakondersteuning en het kwaliteitsonderzoek begeleiding & dagbesteding en beschermd wonen vormen input voor de gesprekken tussen de opdrachtnemers en de contractmanager van de opdrachtgever.

De verwachting is dat de aanbestedingsprocedure 1 maart 2025 start. De aanbesteding zal in dat geval op TenderNed worden gepubliceerd.

1.2.2. Situatieschets huidige situatie

Kwaliteitsonderzoek schoonmaakondersteuning

Bij het huidige kwaliteitsonderzoek wordt per gebied de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning getoetst. Door middel van een technische meting van de woning wordt vastgesteld of de uitgevoerde dienstverlening heeft geresulteerd in een schoon en leefbaar huis.

Hierbij is aan de hand van het kwaliteitsmeetsysteem gecontroleerd of de woning volgens de richtlijnen wordt schoongemaakt. Deze is afgeleid het VSR kwaliteit meetsysteem (KMS-VSR). Tijdens deze meting worden de dagelijks gebruikte ruimtes bekeken, namelijk de woonkamer, de keuken, de badkamer, het toilet, de gang en de slaapkamer. Daarnaast

wordt gekeken naar de subjectieve beleving van de inwoner (tevredenheidsmeting) middels interviews om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de ondersteuning. Het Kwaliteitskader "Schoon en leefbaar huis" op basis van NEN2075 van de Vereniging Schoonmaak Research is gebruikt om tot passende kwaliteitsindicatoren te komen. Deze indicatoren zijn opgenomen in de vragenlijst. Deze onderzoeken worden bij de inwoners thuis uitgevoerd.

Onder een schoon en leefbaar huis wordt verstaan dat de ruimtes die bedoeld zijn voor dagelijks gebruik schoon zijn. De genoemde ruimtes moeten met enige regelmaat worden schoongemaakt. Dit betekent niet dat alle ruimtes wekelijks schoongemaakt hoeven te worden. Wel moet de woning niet vervuilen en er moet een algemeen aanvaard basisniveau voor schoon en leefbaar gerealiseerd worden.

Verplicht cliëntervaringsonderzoek Wmo

Het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek wordt op dit moment medio april uitgevoerd middels een vragenlijst. Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de tot 2020 wettelijk verplichte vragenlijst en zijn aanvullende vragen opgenomen. Voor de respondenten wordt een steekproef van circa 1.500 Wmo-gebruikers uitgevoerd die in het te meten jaar een Wmo-voorziening hadden. De vragen die in het onderzoek gesteld worden hebben betrekking tot de volgende thema's:

1. Contact met de gemeente
2. Kwaliteit van de ondersteuning
3. Effecten van de ondersteuning
4. Tevredenheid over de verschillende vormen van ondersteuning
5. Samenwerking en informatievoorziening
6. Effectiviteit van de ondersteuning

De gemeente verstrekt adresgegevens aan de opdrachtnemer. De vragenlijsten worden vervolgens door de opdrachtnemer verzonden.

Kwaliteitsonderzoek begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen

Op dit moment wordt de kwaliteit van de diensten begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen per aanbieder gemeten. Dit wordt onderzocht met een vragenlijst die door cliënten en medewerkers wordt ingevuld.

De vragen voor begeleiding en dagbesteding hebben betrekking op de volgende thema's:

1. Aandacht vanuit de hulpverlening voor het welbevinden van de cliënt;
2. Het zorgplan, inclusief doelen;
3. De kwaliteit van de ondersteuning (begeleiding en dagbesteding);
4. Effect van de ondersteuning; en
5. Klanttevredenheid.

Bij het opstellen van de vragenlijsten is input van de hoofdaanbieders meegenomen.

De vragen voor beschermd wonen hebben betrekking op de volgende thema's:

1. Aandacht vanuit de hulpverlening voor het welbevinden van de cliënt;
2. Differentiatie in het aanbod van beschermd wonen;
3. Nakomen van afspraken;
4. Stimuleren van maatschappelijke participatie
5. Effectiviteit van de ondersteuning;

6. Klanttevredenheid; en

7. Transformatieagenda beschermd wonen (voor de medewerkers).

De onderzoeken worden opgesteld om enerzijds inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geleverde diensten en anderzijds om als aanbieder van de resultaten te leren.

1.2.3. **Situatieschets gewenste situatie**

Kwaliteitsonderzoek schoonmaakondersteuning

De gemeente Emmen is voor de nieuwe (contract)periode op zoek naar een opdrachtnemer die net als in de huidige situatie de kwaliteit van de schoonmaak vast kan stellen door middel van een objectieve technische meting en een tevredenheidsonderzoek onder cliënten.

Voor de technische meting wordt hierbij gebruik gemaakt van in de branche algemeen aanvaarde norm. De uitvoering van de tevredenheidsonderzoeken is vormvrij.

Jaarlijks ontvangen ongeveer 4500 cliënten schoonmaakondersteuning. Van de potentiële opdrachtnemer wordt verwacht dat een betrouwbaar onderzoek per gebied wordt uitgevoerd. Indien onderaannemers worden ingezet dienen de resultaten representatief en inzichtelijk te zijn.

De gemeente Emmen is benieuwd naar de mogelijkheden die u kan bieden om de kwaliteit van en de tevredenheid over de schoonmaakondersteuning vast te stellen en zo nodig te verbeteren. Graag zien we dit in uw reactie terugkomen.

Verplichte cliëntervaringonderzoek Wmo

Gemeente Emmen is in principe tevreden over de huidige situatie van uitvragen. Wel is zij benieuwd naar eventuele aanvullingen op het onderzoek of andere invullingen. Mits deze betere informatie opleveren en qua tijdsinzet en kosten overeenkomen met de huidige situatie.

Kwaliteitsonderzoek begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen

De gemeente Emmen is voor de nieuwe (contract)periode op zoek naar één opdrachtnemer die net als in de huidige situatie de kwaliteit van de diensten begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen onder cliënten en medewerkers onderzoekt. In principe gelden hiervoor dezelfde uitgangspunten als in de huidige situatie (zie 1.2.2). Daarnaast willen we toetsen in hoeverre de aanbieders resultaat behalen op het gebied van zelfredzaamheid en participatie en stappen zet in de transformatieopdracht (meer voorliggend, toewerken naar zelfstandigheid en lichtere ondersteuning).

Onderzoek per dienst:

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij separaat onderzoek doet naar 1) de kwaliteit van begeleiding en dagbesteding en 2) de kwaliteit van beschermd wonen.

De resultaten dienen separaat inzichtelijk te zijn voor de gemeente, hoofdaanbidders en onderaannemers zodat partijen hier lering uit kunnen trekken. Hoe faciliteert u dit?

De gemeente Emmen is benieuwd naar de mogelijkheden die u kan bieden om de kwaliteit van de begeleiding & dagbesteding en beschermd wonen vast te stellen en zo nodig te verbeteren. Graag zien we dit in uw reactie terugkomen.

1.2.4. Verwachte Looptijd overeenkomsten en frequentie

De overeenkomsten voor het kwaliteitsonderzoek schoonmaakondersteuning en de kwaliteitsonderzoeken voor begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen zullen naar verwachting een looptijd hebben van vier jaar met een optie tot eenzijdige verlenging door de Aanbestedende dienst van tweemaal twee jaar. Deze onderzoeken worden minimaal één keer per twee jaar uitgevoerd.

De overeenkomst voor de jaarlijks verplichte cliëntservaringsonderzoeken Wmo zal naar verwachting een looptijd hebben van drie jaar met een optie tot eenzijdige verlenging door de Aanbestedende dienst van tweemaal twee jaar.

1.3. Procedure

1.3.1. Elektronisch medium

In deze marktverkenning wordt alle informatie via een elektronisch medium digitaal beschikbaar gesteld.

Hiervoor wordt gebruik gemaakt van Mercell.

Een handleiding over het gebruik van Mercell is te vinden onder "[Instructies](#)".

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.3.2. Geldigheid deelname

De marktverkenning is uitsluitend bedoeld voor geïnteresseerden waarvan aannemelijk is dat zij te zijner tijd als potentiële gegadigde zullen gaan meedoen aan de aanbestedingsprocedure. Gemeente Emmen behoudt zich het recht voor om geïnteresseerden die evident niet tot deze doelgroep behoren van deelname aan de marktverkenning uit te sluiten.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.3.3. Communicatie

Alle communicatie vindt uitsluitend via Mercell plaats.

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan, behalve als er sprake is van een storing, op andere wijze contact op te nemen. Vragen dienen te worden gericht aan de contactpersoon.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.3.4.Storing

In geval van technische vragen omtrent de werking van Mercell zie [link](#).

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.3.5.Informatie

Deze marktverkenning is bedoeld om informatie te ontvangen van de deelnemende partijen, om zodoende de behoeften van de aanbestedende dienst in de komende aanbesteding zo goed mogelijk aan te laten sluiten op het aanbod in de markt. Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie.

De marktverkenning is dus niet bedoeld om vanuit de aanbestedende dienst informatie over de Europese Aanbesteding van de gemeente Emmen voor de kwaliteitsonderzoeken Wmo te delen met de markt. Er kunnen derhalve hierover geen vragen worden gesteld in deze fase van de marktverkenning door de deelnemers. Wel wordt aan deelnemende de mogelijkheid geboden om verduidelijking te vragen over deze marktverkenning, zodat een passend reactie kan worden gegeven.

Alle deelnemers ontvangen dezelfde informatie via het platform Mercell. De informatie die verstrekt wordt aan de aanbestedende dienst zal niet openbaar gemaakt worden in verband met mogelijke bedrijfseconomisch gevoelige informatie die hieruit naar voren komt.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.3.6.Terugkoppeling en eventueel vervolg

Na afloop van de marktverkenning wordt aan partijen die hebben deelgenomen geen terugkoppeling van deze marktverkenning gegeven in verband met de mogelijke vertrouwelijkheid van de beantwoording van de vragen. Indien aanbestedende dienst na het ontvangen van de antwoorden de behoefte heeft in gesprek te gaan met de deelnemers zullen een aantal deelnemers worden uitgenodigd voor een interview-ronde. Deze interviews zullen individueel worden gehouden. Ook hiervan zal geen openbare terugkoppeling worden gedaan.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.4 Voorwaarden

1.4.1.Afwezigheid van rechten

De marktverkenning maakt geen deel uit van de aanbestedingsprocedure en beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure. De marktverkenning geeft overigens ook op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen de gemeente Emmen en de deelnemende partijen. Het staat de gemeente vrij om de marktverkenning op ieder moment te beëindigen.

De gegevens van de marktverkenning bevat louter voorlopige gegevens waaraan derhalve geen rechten kunnen worden ontleend.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.4.2.Taal

De voertaal tijdens de marktverkenning is Nederlands. Alle documenten van zowel de deelnemer als van de aanbestedende dienst zijn in het Nederlands gesteld.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.4.3.Geheimhouding

Een deelnemer zal alle informatie, die door de aanbestedende dienst wordt verstrekt, als vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen. De aanbestedende dienst zal de informatie die wordt verstrekt door de deelnemer eveneens vertrouwelijk behandelen.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.4.4.Kosten

Eventuele kosten voor deelname aan de marktverkenning worden niet vergoed.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.4.5.Voorbehoud

De gemeente Emmen is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktverkenning of verplicht tot realisatie en/of aanbesteding van het project waarop de marktverkenning betrekking heeft.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.4.6.Waarheidsgetrouwverklaring

Middels deelname aan deze marktverkenning verklaart u dat uw reactie volledig en juist is.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

1.4.7.Vervolg

De gemeente Emmen bepaalt zelf wat zij met de beantwoording van de vragen en informatie doet. Op aanbestedende dienst rust niet de verplichting om te motiveren waarom zij de beantwoording van de vragen/informatie eventueel wel/niet in de aanbestedingsdocumenten verwerkt.

Geïnteresseerde partij verklaart het bovenstaande te hebben gelezen en gaat hiermee akkoord.

2. Marktverkenning

2.1. Aanmeldformulier

Op deze locatie treft u het aanmeldformulier voor de marktverkenning kwaliteitsonderzoeken Wmo aan. Aan marktpartijen wordt verzocht om dit aanmeldformulier volledig in te vullen en deze vervolgens op deze locatie in te dienen. Het is hierbij van belang dat u duidelijk aangeeft aan welke onderdelen van de marktverkenning u meedoet.

Wij verzoeken u het aanmeldformulier samen met uw reactie(s) uiterlijk maandag 21 oktober aanstaande voor 9.00 uur via Mercell aan te leveren.

Als u problemen ondervindt met het uploaden van bestanden, dan kunt u contact opnemen met de servicedesk van Mercell. De contactgegevens kunt u vinden bij 'Support'.

AANMELDFORMULIER (zie *1)

2.2. Reacties per onderdeel

Hieronder kunt u per onderdeel van de marktverkenning uw reactie uploaden.

Paragraaf 2.2 Kwaliteitsonderzoek Schoonmaakondersteuning

Paragraaf 2.3 Verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo

Paragraaf 2.4 Kwaliteitsonderzoek begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen

NB. U hoeft geen reactie in te dienen voor een onderdeel waaraan u niet deelneemt. Het kan zijn dat het systeem dan aangeeft dat u niet volledig bent in uw reactie. Dat is geen probleem. U kunt uw reactie gewoon indienen.

*1 Aanmeldformulier Marktverkenning Kwaliteitsonderzoeken Wmo

Hierbij treft u het aanmeldformulier voor de marktverkenning kwaliteitsonderzoeken Wmo aan. Wij verzoeken u deze volledig in te vullen en samen met uw reactie (s) **uiterlijk maandag 21 oktober aanstaande voor 9.00 uur** via Mercell aan te leveren.

1. Gegevens organisatie

Organisatie:	
Postadres:	
Postcode en plaats:	

2. Contactpersoon

Als contactpersoon namens de organisatie treedt op:

Naam:	
Functie:	
Telefoonnummer:	

E-mailadres:	
--------------	--

3. Onderdelen marktverkenning

In de onderstaande tabel kunt u door middel van het antwoord 'ja' of 'nee' aangeven of u wel of niet meedoet aan het betreffende onderdeel van deze marktverkenning.

Onderdeel Marktverkenning	Deelname:
Kwaliteitsonderzoek Schoonmaakondersteuning	
Verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo	
Kwaliteitsonderzoek begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen	

4. Reactie marktverkenning

De gemeente Emmen is benieuwd naar de mogelijkheden die u kan bieden om de kwaliteit van de Wmo diensten vast te stellen en naar de innovaties die er zijn in de aanpak rondom de kwaliteitsonderzoeken.

Wij vragen u om uw ideeën weer te geven. Hoe u dat wilt doen is vormvrij (bijvoorbeeld een presentatie, verslag of filmpje). Graag ontvangen wij per onderdeel waaraan u deel wilt nemen een reactie.

U bent vrij in de wijze waarop u de reactie opstelt. Wel vragen wij u rekening te houden met het volgende:

- We willen het efficiënt houden en geven daarom een maximum mee voor de grootte van de vormvrij reactie. Hiervoor hanteren we de volgende richtlijnen: vier (4) pagina's bij Word documenten, tien (10) slides bij een (PowerPoint) presentatie en de duur van de gesproken tekst of film maximaal tien (10) minuten. Staat uw gewenste vorm niet beschreven, neem dan contact op (via de vragenronde) over de lengte.
- Uw reactie bestaat uit relevante informatie over de wijze waarop u de kwaliteit van de schoonmaakondersteuning, de diensten begeleiding & dagbesteding kunt vaststellen en/of de verplichte cliëntervaringsonderzoeken kunt uitvoeren. Hierbij moeten de ideeën ook praktisch uitvoerbaar zijn.
- De uitgangspunten voor de marktverkenning (en doelstellingen van de onderzoeken) zoals in de uitvraag is opgenomen.

Informatie over de planning vindt u bij punt 6.

5. Richtlijnen budget

Het beschikbare budget is gebaseerd op de gemiddelde uitgaven in de afgelopen jaren (waarbij rekening is gehouden met indexatie). We geven deze richtlijnen ter indicatie mee zodat u in uw reactie rekening kan houden met het beschikbare budget. Tevens ontvangen we per onderdeel waarop u inschrijft graag of het beschikbare budget voldoet om de opdracht uit te kunnen voeren. Indien dit niet het geval is, ontvangen we graag een

onderbouwing waarom het budget niet voldoende is. Aan deze bedragen kunnen geen rechten worden ontleend.

Onderdeel Marktverkenning	Richtlijn maximale budget per jaar:
Kwaliteitsonderzoek Schoonmaakondersteuning	€ 35.000,-
Verplichte cliëntervaringsonderzoek Wmo	€ 15.000,-
Kwaliteitsonderzoek begeleiding, dagbesteding en beschermd wonen	€ 20.000,-

6. Planning

Partijen kunnen hun reactie(s) uiterlijk 21 oktober 2024 indienen. Indien er vragen zijn over de inhoud van de uitvraag kunnen deze gesteld worden tot 7 oktober 2024. Als de gemeente verduidelijking wenst op de reactie of vragen heeft dan neemt ze voor 7 november 2024 contact hierover op met de desbetreffende partij.

Gebeurtenis	Datum	Tijdstip
Marktverkenning Publiceren	30 sept. 2024	16.00 uur
Deadline voor het stellen van vragen door partijen	7 okt. 2024	9.00 uur
Beantwoording van vragen door aanbestedende dienst	11 okt. 2024	16.00 uur
Deadline voor indienen reactie door partijen	21 okt. 2024	9.00 uur
Afronding Marktverkenning	7 nov. 2024	16.00 uur

7. Uploaden documenten

Het ingevulde aanmeldformulier en uw reactie per onderdeel kunt bij Deel 2 Marktverkenning in Mercell uploaden. In principe is het mogelijk om video bestanden en dergelijke te uploaden. Mocht u toch problemen hebben met het uploaden van bestanden, dan kunt u contact opnemen met de servicedesk van Mercell.