

Marktconsultatie

Huishoudelijke Ondersteuning



Uitgegeven door: Gemeente Hardenberg
Contact: Via aanbestedingsplatform (TenderNed)
Datum: 09 januari 2026

Inhoudsopgave

1. Organisatie	3
2. Huidige situatie.....	3
3. De opdracht	3
4. De marktconsultatie.....	4
4.1 Aanleiding en doel	4
4.2 Procedure en randvoorwaarden	5
4.3 Afronding en terugkoppeling resultaten.....	5
4.4 Vertrouwelijkheid.....	6
4.5 Overige bepalingen	6
5. Planning.....	6
6. Vragenlijst.....	6
6.1 Wachtlijsten	7
6.2 Administratieve lasten.....	9
6.3 Beleidsmatige aanpassing Algemene voorziening	9

1. Organisatie

De gemeente Hardenberg ligt op de grens van het Vechtdal en het Reestdal en grenst aan Drenthe, Twente en Duitsland. De gemeente kent ruim 61.000 inwoners die verspreid over de bijna dertig kernen wonen.

De gemeente behoort met een oppervlakte van 31.723 hectare tot de grootste gemeenten van de provincie Overijssel. De centrale kernen zijn de stad Hardenberg (19.000 inwoners) en Dedemsvaart (12.000 inwoners). Grote kernen zijn Balkbrug, Gramsbergen, Slagharen en Bergentheim. Rond deze plaatsen ligt een groot aantal karakteristieke kleinere dorpen en kernen.

Zie voor meer informatie www.hardenberg.nl.

2. Huidige situatie

De gemeente is bezig met de voorbereidingen voor het inkoopproces van de nieuwe overeenkomsten voor huishoudelijke ondersteuning.

In de huidige situatie levert de gemeente huishoudelijke ondersteuning aan inwoners via een **algemene voorziening (AV) en een maatwerkvoorziening (MV)**.

De AV is toegankelijk via het KCC (Klant Contact Centrum). De AV omvat 72 uur huishoudelijke ondersteuning op jaarbasis. Deze 72 uur mag de inwoner in samenspraak met de aanbieder zelf invullen. Het kan gaan om lichte of zware huishoudelijke taken, waarbij een deel nog door de inwoner zelf kan worden gedaan. Iedere inwoner die gebruik maakt van de AV ontvangt hetzelfde aantal uren. De inwoner heeft zelf de regie over de invulling en besteding van de uren (bijvoorbeeld één keer in de twee weken). De AV wordt gratis (zonder eigen bijdrage) aangeboden en is toegankelijk voor inwoners.

Naast de AV wordt een MV huishoudelijke ondersteuning aangeboden voor inwoners die vanwege een beperking extra ondersteuning nodig hebben. De toegang voor de MV is belegd bij medewerkers van Samen Doen. Voor het bepalen van de omvang van de deze ondersteuning wordt gebruik gemaakt van drie vaste modules, die zijn afgeleid van rapporten van KPMG/Plexus en bureau HHM.

In de huidige situatie heeft de gemeente met drie zorgaanbieders een overeenkomst gesloten.

3. De opdracht

De huidige overeenkomsten lopen op 31 december 2026 af en de gemeente is in voorbereiding huishoudelijke ondersteuning opnieuw in te kopen.

De gemeente is voornemens dit via een toelatingsprocedure (open house) in te gaan kopen

De gemeente kan op deze manier met zorgaanbieders die voldoen aan alle gestelde criteria en eisen een overeenkomst sluiten.

De levering van huishoudelijke ondersteuning blijft vooralsnog gelijk zoals omschreven bij 'huidige situatie'. De omvang van de MV huishoudelijke ondersteuning wordt in de nieuwe situatie op basis van het Normenkader Huishoudelijke ondersteuning van HHM, vastgesteld. Zie onderstaand overzicht:

Onderdeel	Algemene voorziening (AV)*	Maatwerkvoorziening (MV)
Doelgroep	Inwoners die lichte of zware huishoudelijke ondersteuning nodig hebben, waarbij een deel van de taken nog zelf kan worden uitgevoerd	Inwoners die vanwege beperkingen langdurig huishoudelijke ondersteuning nodig hebben, waarbij de algemene voorziening niet toereikend is.
Toegang	Via het KCC (Klant Contact Centrum)	Via medewerkers van Samen Doen
Indicatiestelling	Geen individuele indicatie	Individuele beoordeling door Samen Doen
Omvang	72 uur huishoudelijke ondersteuning per jaar	Omvang wordt vastgesteld op basis van het Normenkader Huishoudelijke Ondersteuning (HHM)

*De AV kan mogelijk lopende het contract wijzigen. Zie daarvoor punt 4.

4. De marktconsultatie

4.1 Aanleiding en doel

Het doel van deze marktconsultatie is het verkrijgen van inzichten, ervaringen en aandachtspunten uit de markt ter voorbereiding voor het inkoopproces van de nieuwe overeenkomsten huishoudelijke ondersteuning per 1 januari 2027. Daarbij wordt specifiek aandacht gevraagd voor:

1. Het voorkomen/goed in kaart houden van (eventuele) wachtlijsten;
2. Het verminderen van de administratieve lasten die samenhangen met de uitvoering;
3. En de beleidsmatige overgangsfase.

Punt 3 wordt hieronder nader toegelicht.

Tijdens het lopende inkoopproces bevindt de gemeente zich in een beleidsmatige overgangsfase. De gemeenteraad zal naar verwachting in de komende periode een besluit nemen over de toekomstige inrichting van de Algemene Voorziening (AV) huishoudelijke ondersteuning. Daarbij worden momenteel drie beleidsscenario's verkend:

- Scenario 1: voortzetting van de AV in de huidige vorm;
- Scenario 2: voortzetting van de AV onder aangepaste voorwaarden;
- Scenario 3: beëindiging van de AV.

De verwachting is dat de gemeenteraad in het derde kwartaal van 2026 een besluit neemt over deze beleidsscenario's. Een eventuele aanpassing of beëindiging van de AV heeft consequenties voor inwoners, zorgaanbieders en de gemeente.

Om uitvoering te kunnen geven aan dit besluit, zal de gemeente in de overeenkomst een herzieningsclausule opnemen. De gemeente acht het daarbij van belang zorgaanbieders tijdig en transparant te informeren over relevante beleidsontwikkelingen.

Om de gevolgen van voornoemde beleidsscenario's te overzien, wil de gemeente via deze marktconsultatie ook inzichten vanuit de markt ophalen over de mogelijke uitvoeringsvraagstukken die zich bij de verschillende beleidsscenario's kunnen voordoen. Bijvoorbeeld de wijze waarop en de termijn waarbinnen een eventuele beleidswijziging uitvoerbaar kan zijn.

De opgehaalde informatie helpt de gemeente om de mogelijke beleidsscenario's en de uitvoerbaarheid daarvan zorgvuldig te wegen.

4.2 Procedure en randvoorwaarden

De marktconsultatie wordt gepubliceerd via TenderNed. Iedere geïnteresseerde aanbieder die een bijdrage wil leveren aan de schriftelijke marktconsultatie, wordt verzocht de vragenlijst **uiterlijk 23 januari 2026** terug te sturen via de berichtenmodule op TenderNed.

De marktconsultatie wordt gehouden door middel van een vragenlijst.

4.3 Afronding en terugkoppeling resultaten

De marktconsultatie wordt afgerond door een verslag openbaar te publiceren op TenderNed. In het verslag zullen de, naar het oordeel van gemeente Hardenberg, belangrijkste conclusies van de marktconsultatie opgenomen worden.

In verband met dit verslag wijst de gemeente aanbieders uitdrukkelijk op het volgende:

- Het verslag wordt openbaar gepubliceerd. Aanbieders verlenen toestemming aan gemeente om hun beantwoording en andere door hen verstrekte informatie en/of gegevens te gebruiken als input voor dit verslag.
- De informatie zal geanonimiseerd in het verslag worden opgenomen. Het verslag zal geen melding maken van de deelnemende aanbieders.
- Het verslag bevat de conclusies zoals deze door gemeente zijn verwoord. (De inhoud van) het verslag zal niet in concept worden afgestemd met deelnemende aanbieders. In het verslag zal wel gemeld worden dat het verslag de weergave van gemeente betreft en dat dit niet noodzakelijkerwijs onderschreven wordt door de deelnemende aanbieders.

4.4 Vertrouwelijkheid

De gemeente zal de ingevulde vragenlijsten niet integraal openbaar maken. De gemeente toont deze informatie uitsluitend aan medewerkers en adviseurs die direct bij de marktconsultatie en/of bij een mogelijke aanbesteding zijn betrokken, tenzij de gemeente op grond van wettelijke voorschriften gehouden is tot verdergaande bekendmaking.

In de inkoopdocumenten, neemt de gemeente geen specifieke verwijzingen naar deelnemers of commercieel gevoelige informatie op.

4.5 Overige bepalingen

- De marktconsultatie heeft een vrijblijvend karakter, meedoen verplicht een gegadigde tot niets.
- Aan de informatie die verstrekt wordt in het kader van de marktconsultatie kan voor het inkoopproces geen rechten worden ontleend;
- De gemeente kent geen vergoeding toe aan deelnemers van de marktconsultatie.

5. Planning

De planning van de marktconsultatie is als volgt:

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie	09-01-2026
Uiterste inleverdatum vragenlijst	23-01-2026
Beoogde datum publicatie verslag marktconsultatie op TenderNed	maart 2026
Beoogde datum publicatie van de aanbesteding	maart 2026

Bovenstaande planning is indicatief, waarbij de grootst mogelijke zorg in acht wordt genomen om de planning aan te houden.

6. Vragenlijst

Onderstaande vragen zijn opgesteld door de gemeente. De gemeente wenst de vragenlijst uiterlijk **23-01-2026** te ontvangen. U kunt de beantwoording met een eigen format indienen. De gemeente waardeert veel respons uit de markt. Naast een 'ja' of 'nee' is de toelichting in uw beantwoording belangrijke informatie voor de gemeente. Mocht u beperkt tijd hebben of niet op iedere vraag een antwoord te kunnen formuleren, dan zien we graag wel antwoorden op andere vragen tegemoet.

6.1 Wachtlijsten

In veel gemeenten bestaan wachtlijsten voor huishoudelijke ondersteuning. De gemeente realiseert zich dat wachtlijsten niet altijd volledig te voorkomen zijn en dat deze onder meer samenhangen met arbeidsmarktkrapte, keuzevrijheid van inwoners en beleidskeuzes.

Met deze marktconsultatie wil de gemeente beter inzicht krijgen in hoe wachtlijsten binnen de huishoudelijke ondersteuning ontstaan, welke realistische mogelijkheden er zijn om deze te voorkomen of te beperken en hoe de gemeente, Samen Doen en inwoners goed inzicht kunnen krijgen in de actualiteit van de wachtlijsten.

De gemeente vraagt aanbieders om inschattingen, gebaseerd op ervaring, aannames en praktijkvoorbeelden. Het gaat nadrukkelijk niet om exacte cijfers of garanties.

Vraag 1

- 1.1 Wat verstaat u binnen de huishoudelijke ondersteuning onder een wachtlijst?
- 1.2 Welke factoren dragen volgens u bij aan het ontstaan van wachtlijsten?
- 1.3 Wanneer is in uw ogen sprake van een acceptabele wachttijd en wanneer niet?
- 1.4 Maakt u daarbij onderscheid tussen verschillende typen wachtlijsten (bijvoorbeeld administratieve wachttijden, capaciteitsproblemen of wachtlijsten als gevolg van keuzevrijheid van inwoners)?

Vraag 2

- 2.1 Wat is volgens u nodig om wachtlijsten binnen de huishoudelijke ondersteuning te voorkomen of te verminderen?
- 2.2 Kunt u daarbij aangeven:
 - a. Welke maatregelen u als zorgaanbieder zelf kunt nemen;
 - b. Welke rol, keuzes of inzet dit vraagt van de gemeente?
 - c. Wilt u daarbij ook aangeven welke maatregelen naar uw inschatting:
 - Op korte termijn realistisch uitvoerbaar zijn;
 - En welke vooral op de middellange of lange termijn effect kunnen hebben.

Vraag 3

- 3.1 Ziet u mogelijkheden voor (tijdelijke) uitwisseling of gezamenlijke inzet van personeel tussen zorgaanbieders, bijvoorbeeld om pieken in de vraag op te vangen of wachtlijsten te verkorten?
 - a. Zo ja, onder welke voorwaarden acht u dit in de praktijk haalbaar (bijvoorbeeld ten aanzien van werkgeverschap, planning, verantwoordelijkheden of arbeidsvoorwaarden).
 - b. En, welke rol kan of moet de gemeente hierin vervullen?
 - c. Zo nee, welke belemmeringen ziet u hierbij?

Vraag 4

4.1 Heeft u voorbeelden uit andere gemeenten waar wachtlijsten binnen de huishoudelijke ondersteuning succesvol zijn teruggedrongen of beheersbaar zijn gebleven?

4.2 Welke maatregelen, keuzes of omstandigheden waren daarbij volgens u doorslaggevend?

4.3 In hoeverre acht u deze voorbeelden overdraagbaar naar de situatie van onze gemeente, en onder welke voorwaarden wel of niet?

6.1.1 Beschikbaarheidswijzer

De gemeente hecht veel waarde aan keuzevrijheid voor inwoners. Door te kiezen voor het open-housemodel komt de keuze voor een aanbieder in sterkere mate bij de inwoner te liggen. Om een weloverwogen keuze te kunnen maken, is het voor inwoners belangrijk dat zij inzicht hebben in de beschikbaarheid en eventuele wachttijden bij aanbieders. Daarnaast hebben de huidige aanbieders aangegeven dat zij het beheer van de wachtlijsten bij voorkeur bij de gemeente willen beleggen.

De gemeente onderzoekt of de Beschikbaarheidswijzer een geschikte tool is om inzicht te krijgen in de beschikbaarheid van huishoudelijke ondersteuning en de actuele wachttijden bij aanbieders. De gemeente is voornemens om de applicatie aan te schaffen, maar de aanbieders blijven verantwoordelijk voor het invoeren en actualiseren van de gegevens in de Beschikbaarheidswijzer. Er is op dit moment nog geen definitieve keuze gemaakt voor de inzet van een specifiek instrument.

Vraag 5

Heeft u ervaring met het werken met de Beschikbaarheidswijzer Wmo of een vergelijkbaar instrument?

- a. Zo ja, wat zijn uw ervaringen?
- b. Zo nee, welke aandachtspunten of vragen ziet u bij het gebruik van een dergelijk instrument?
- c. Als u ervaring heeft bij meerdere gemeenten, ziet u verschillen in de wijze waarop dit instrument wordt ingezet?

Vraag 6

In hoeverre kan de Beschikbaarheidswijzer volgens u bijdragen aan:

- a. Het voorkomen of verminderen van wachtlijsten;
- b. meer transparantie over beschikbaarheid en wachttijden voor inwoners;
- c. vermindering of juist toename van administratieve lasten?

Vraag 7

Wat vraagt het werken met de Beschikbaarheidswijzer concreet van u als zorgaanbieder, bijvoorbeeld ten aanzien van:

- a. De registratie van gegevens over beschikbaarheid en wachttijden;

- b. De actualisatie van deze gegevens en de gewenste frequentie van updates;
- c. De inzet van capaciteit, processen of ondersteunende systemen?
- d. Kunt u daarbij aangeven in hoeverre deze inzet verschilt van de wijze waarop u nu al informatie over beschikbaarheid en wachttijden bijhoudt of aanlevert (bijvoorbeeld richting gemeenten of verwijzers)?

Vraag 8

Welke rol of ondersteuning verwacht u van de gemeente om het gebruik van de Beschikbaarheidswijzer succesvol en werkbaar te laten zijn?

6.2 Administratieve lasten

Zowel zorgaanbieders als gemeenten kunnen in de uitvoering van huishoudelijke ondersteuning administratieve lasten ervaren. De gemeente wil inzicht krijgen in waar deze lasten ontstaan en welke mogelijkheden er zijn om deze te beperken.

Vraag 9

9.1 Waar loopt u in de huidige uitvoering van huishoudelijke ondersteuning tegenaan als het gaat om administratieve lasten?

9.2 Welke onderdelen van het proces (bijvoorbeeld indicatiestelling, verantwoording, facturatie of monitoring) kosten volgens u relatief veel of onnodig veel tijd? En kunt u aangeven waardoor dat wordt veroorzaakt?

Vraag 10

10.1 Welke mogelijkheden ziet u om de administratieve lasten te verminderen of het proces eenvoudiger in te richten?

10.2 Wat is daarvoor volgens u nodig vanuit de gemeente?

10.3 Welke keuzes in contractering, samenwerking of procesinrichting dragen volgens u bij aan het verminderen van administratieve lasten, zonder dat dit ten koste gaat van kwaliteit en rechtmatigheid?

10.4 Kunt u voorbeelden noemen van gemeenten waar dit succesvol is ingericht?

6.3 Beleidsmatige aanpassing Algemene voorziening

In paragraaf 4.1 is aangegeven dat de gemeenteraad een keuze zal maken tussen drie beleidsscenario's. Met betrekking tot de marktconsultatie verzoeken wij u input te geven over twee van deze scenario's.

De gemeente is zich ervan bewust dat de exacte effecten en volumes van de scenario's op dit moment niet gekwantificeerd kunnen worden. Daarom vragen wij aanbieders om een inschatting te maken door middel van aannames.

Scenario 1 – Beëindiging AV Huishoudelijke ondersteuning

Vraag 11

Stel dat de gemeenteraad besluit om de AV van de overeenkomst te beëindigen. Dit betekent dat vanaf een bepaalde datum geen nieuwe cliënten meer instromen in de AV. Huishoudelijke ondersteuning wordt dan enkel nog als maatwerkvoorziening (MV) geïndiceerd en verstrekt. Dit kan tot gevolg hebben dat inwoners niet meer in aanmerking komen voor huishoudelijke ondersteuning of alleen recht hebben op de MV, die mogelijk meer uren betreft. De omvang van de ondersteuning wordt dan bepaald op basis van het normenkader HHM.

Welke gevolgen voorziet u hiervan voor de uitvoering van uw dienstverlening?

(U kunt hierbij denken aan effecten op personele inzet, planning, capaciteit, organisatie van het werk en administratieve processen.)

Vraag 12

De gemeente is voornemens om in dit scenario via de herzieningsclausule een redelijke overgangstermijn te hanteren (naar verwachting minimaal zes maanden). Op deze manier is er ruimte om cliënten met een bestaande AV HO-indicatie te (her)onderzoeken en waar nodig om te zetten naar een MV.

- a. Welke uitvoeringsvraagstukken voorziet u gedurende deze overgangsperiode, gezien vanuit personele inzet (waaronder afstemming beschikbare capaciteit en inzetbaarheid), planning, capaciteit, organisatie van het werk en administratieve processen?
- b. Wat adviseert u de gemeente om deze overgang op een zorgvuldige, uitvoerbare en beheersbare wijze te laten verlopen? En heeft u hier nog aandachtspunten bij?
- c. Welke doorlooptijd acht u in de praktijk realistisch voor het (her)onderzoeken en – waar nodig – omzetten van cliënten van de AV naar de MV, en welke aannames liggen hieraan ten grondslag?

Scenario 3 – Voortzetting AV Huishoudelijke Ondersteuning in de huidige vorm

Vraag 13

13.1 Indien de AV HO wordt voortgezet in de huidige vorm, welke gevolgen voorziet u dan voor de uitvoering van de huishoudelijke ondersteuning?

13.2 Ziet u aandachtspunten of risico's voor inwoners of zorgaanbieders bij het in stand houden van de huidige situatie?

6.4 Aanvullende opmerkingen

Tot slot hoort de gemeente graag of u nog aanvullende opmerkingen, signalen of aandachtspunten heeft die in de voorgaande vragen niet aan bod zijn gekomen, maar die volgens u wel relevant zijn voor het maken van beleidskeuzes of het vormgeven van de inkoop.

Hartelijk dank voor uw tijd en moeite!