

Marktconsultatie 1: inhoud van de opdracht

Inkoop Huishoudelijke hulp 2028

Inleiding

In de uitnodiging voor marktconsultatie 1 is toegelicht dat de gemeente Zwolle graag met aanbieders in gesprek gaat over de inhoud van de toekomstige opdracht. Voor de sessie Huishoudelijke hulp zijn vier onderwerpen geselecteerd die de gemeente tijdens de fysieke bijeenkomst nader wil bespreken.

De onderwerpen zijn:

1. Product huishoudelijke hulp
2. Verlengde intake
3. KPI's en monitoring
4. Programma van Eisen

De reacties en inzichten van aanbieders worden gebruikt om de inhoudelijke keuzes voor het inkooptraject verder aan te scherpen.

Reageren

In dit document worden de vier onderwerpen en de bijbehorende vragen vooraf gedeeld, zodat aanbieders zich gericht op het gesprek kunnen voorbereiden. De gemeente nodigt aanbieders uit om vooraf te reageren (uiterlijk dinsdag 13 oktober 2026) met mogelijke aandachtspunten en concrete verbetervoorstellen.

Daarbij geldt: maximaal één A4 per onderwerp (maximaal vier A4 in totaal).

Uitgangspunten

De gemeente heeft besloten om voor huishoudelijke hulp uit te gaan van een inspanningsgerichte bekostigingsvariant (pxq).

De gemeente Zwolle vindt het belangrijk dat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Wanneer ondersteuning nodig is, moet deze tijdig beschikbaar zijn en aansluiten bij de persoonlijke situatie van de inwoner. Daarbij zien we ondersteuning bij voorkeur als tijdelijk waar mogelijk en passend.

Binnen deze opgave willen we vraag en aanbod dicht bij elkaar brengen, zodat inwoners de juiste ondersteuning ontvangen. Tegelijkertijd streven we naar maatwerk en aandacht voor de menselijke maat, waarbij de behoeften en mogelijkheden van de inwoner centraal staan. In het kader van deze ontwikkeling onderzoeken we ook welke innovaties kunnen bijdragen aan een efficiëntere organisatie van de dienstverlening en een passende ondersteuning.

Onderwerp 1: Producten

De gemeente is voornemens om te werken met één product: huishoudelijke hulp.

We zien in de praktijk dat er een kleine groep inwoners is waarbij reguliere huishoudelijke hulp niet altijd direct passend of uitvoerbaar is. Het gaat bijvoorbeeld om inwoners met psychische problematiek, verslavingsproblematiek, vervuiling van de woning of inwoners die moeite hebben met het accepteren van ondersteuning. Uit ervaringen van andere gemeenten blijkt dat hiervoor soms tijdelijk een andere of intensievere inzet nodig is dan reguliere huishoudelijke hulp.

Aan de hand van twee casussen willen wij verkennen of en hoe deze ondersteuning binnen de toekomstige opdracht moet worden ingericht.

Casus 1: huishoudelijke ondersteuning bij psychiatrische klachten en regie vraagstuk

Een alleenwonende man van 35 jaar kan door psychiatrische klachten zijn huishouden niet zelfstandig organiseren en uitvoeren. Hoewel hij lichamelijk in staat is om schoon te maken, komt hij zonder intensieve ondersteuning niet tot handelen. De noodzakelijke schoonmaaktaken moeten daarom worden uitgevoerd en overgenomen om te voorkomen dat de woning vervuilt en niet meer schoon en leefbaar is. Daarnaast heeft hij behoefte aan structuur, activering, taakgerichte aansturing en mogelijk het aanleren van huishoudelijke vaardigheden.

Casus 2: huishoudelijke ondersteuning bij NAH en prikkelgevoeligheid

Een alleenwonende inwoner met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) is niet in staat om de noodzakelijke huishoudelijke taken zelfstandig en voldoende uit te voeren. De inwoner is gevoelig voor prikkels, raakt snel overbelast en kan dan boos reageren of geïrriteerde opmerkingen maken. De inwoner leeft teruggetrokken en wil taken die nog wel zelfstandig kunnen worden uitgevoerd niet gelijktijdig met de huishoudelijke hulp doen. De noodzakelijke schoonmaaktaken moeten daarom op een voorspelbare en prikkelarme manier worden overgenomen, met respect voor de behoefte aan rust en afstand.

Vragen

1. De noodzakelijke schoonmaaktaken moeten daadwerkelijk en structureel worden uitgevoerd en overgenomen om de woning schoon en leefbaar te houden. Valt deze overname volgens u onder huishoudelijke ondersteuning?
2. Valt de daarnaast benodigde activering, structurering en taakgerichte aansturing volgens u binnen huishoudelijke ondersteuning? Licht toe op basis van de aard en intensiteit van de inzet.
 - a. Zo ja, aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan?
 - b. Zo ja, aan welke opleiding, kennis, competenties moet de medewerker voldoen?

- c. Zo ja, hoe zou u de overgang van deze intensievere ondersteuning naar reguliere huishoudelijke hulp organiseren?
- d. Zo nee, hoe kunnen we het dan het beste organiseren en welke randvoorwaarden gelden dan?

Onderwerp 2: Verlengde intake

De gemeente Zwolle wil ondersteuning zo goed mogelijk laten aansluiten bij wat inwoners zelf nog kunnen en wat zij echt nodig hebben. Daarbij staan zelfredzaamheid, behoud van autonomie en maatwerk centraal. Tegelijkertijd zien we een toenemende vraag naar ondersteuning en een arbeidsmarkt die onder druk staat. Door beter te kijken naar wat een inwoner zelf nog kan, kan leren of met behulp van hulpmiddelen en het netwerk kan oppakken, kan mogelijk passender ondersteuning worden geboden en kunnen meer inwoners tijdig de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben.

In gemeenten als Kampen en Kerkrade wordt hiermee ervaring opgedaan door te werken met een verlengde intake. Daarbij wordt gedurende een afgebakende periode door een medewerker van de HH-aanbieder samen met de inwoner onderzocht wat iemand nog zelf kan, kan aanleren en welke hulpmiddelen, netwerkondersteuning of andere oplossingen kunnen bijdragen aan meer zelfstandigheid. Pas na deze fase wijst de gemeente de hulp toe die de inwoner dan echt nodig heeft.

De gemeente onderzoekt op dit moment hoe hier invulling aan kan worden gegeven. Een mogelijkheid is om deze rol binnen het Sociaal Wijkteam te beleggen. Een andere mogelijkheid is om hierin een rol te beleggen bij aanbieders van huishoudelijke hulp.

Vragen

1. Ziet u meerwaarde van deze aanpak binnen huishoudelijke hulp?
2. Voor welke inwoners werkt deze aanpak volgens u goed en voor welke inwoners juist niet?
3. Aan welke randvoorwaarden moet worden voldaan om dit naar behoren te kunnen uitvoeren?
4. Als deze rol bij de HH-medewerker wordt neergelegd, wat is er dan voor nodig bij de medewerker om dit goed te doen?

Onderwerp 3: KPI's en monitoring

De gemeente Zwolle wil samen met aanbieders werken aan goede ondersteuning voor inwoners. Monitoring en contractmanagement helpen daarbij door prestaties, ontwikkelingen en aandachtspunten inzichtelijk te maken. Zij vormen niet alleen een instrument om resultaten te volgen, maar ook een basis voor het gezamenlijke gesprek over kwaliteit, ontwikkeling en verbetering. In de bijlage (KPI's Huishoudelijke Hulp) is een conceptvoorstel opgenomen voor de wijze waarop monitoring en contractmanagement kunnen worden ingericht.

Vragen

1. Ontbreken er volgens u nog belangrijke indicatoren?
2. Welke KPI's zijn volgens u het meest waardevol voor de praktijk?
3. Welke KPI's zijn volgens u lastig meetbaar of leiden tot onnodige administratieve lasten?
4. Welke indicatoren zijn bepalend voor escalatie? En welke stappen vindt u passend wanneer uit monitoring blijkt dat een aanbieder gedurende langere tijd niet voldoet?

Onderwerp 4: Programma van Eisen

De gemeente heeft een concept Programma van Eisen (zie bijlage) opgesteld en hoort graag welke onderdelen verduidelijking of aanpassing vragen.

Vragen

1. Welke eisen zou u aanpassen? Benoem daarbij het betreffende eisnummer en uw concrete verbetervoorstel.
2. Welke eisen ontbreken volgens u nog om goede huishoudelijke hulp te kunnen bieden?